

Klachtenregeling

Raatzorg stelt alles in het werk om organisatie en cursisten een plezierige en effectieve leerervaring te bieden, in het e-learning project 'zorgvoorpatiëntenrechten'. Ondanks die inspanning kun je ontevreden zijn over onze dienstverlening. Wat kun je doen?

Heb je vragen, opmerkingen of een klacht (over een onderdeel van) een training of online module? Laat het ons zo snel mogelijk weten. We zijn een lerende organisatie en staan open voor verbeteringen!

Dit kan via de feedbackknop in de learning of via de mail info@zvpr.nl of 06 44154558.

Ben je niet tevreden over de manier waarop we je vragen, opmerkingen of een klacht hebben opgepakt? Dan kun je contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris zal zowel jouw als ons belang afwegen en tot een rechtvaardig oordeel komen.

De klachtenfunctionaris neemt je klacht in behandeling als je:

- eerder met ons geprobeerd hebt je klacht op te lossen;
- klaagt binnen 4 weken na de betreffende training of online module;
- duidelijk omschrijft wat je klacht is en waarom de eerder geboden oplossing in jouw ogen onvoldoende is.

Uiteraard behandelt de klachtenfunctionaris jouw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk.

Na ontvangst van je klacht mailt de klachtenfunctionaris jou en ons een bevestiging van ontvangst.

De klachtenfunctionaris vraagt aan jou en aan Raatzorg wat er is gebeurd. De klachtenfunctionaris beoordeelt of je klacht gegrond is.

Als er een langere tijd nodig is wordt de klager per post en/of mail op de hoogte gesteld over de verlenging van de termijn van afhandeling.

Een financiële vergoeding kan nooit hoger zijn dan het bedrag dat jouw training of online module heeft gekost.

De klachtenfunctionaris doet uitspraak binnen 4 weken nadat jij je klacht hebt bekendgemaakt. Als de klachtenfunctionaris langer nodig heeft, laat ze dat jou en ons weten. De gegevens over de klacht worden voor de duur van 5 jaar bewaard.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar.

Mail naar Laurens Kleintjes lk@freedom.nl.

Of u stuurt een brief naar:

Raatzorg

T.a.v. Laurens Kleintjes

Westerdijk 16

1621 LE Hoorn

De uitspraak van de klachtenfunctionaris is bindend voor Raatzorg.