

Klachtenregeling Zorg-Wijs 2026

Zorg-Wijs streeft naar de hoogste kwaliteit in haar opleidingen, cursussen, e-learning en dienstverlening. Evaluatie en continue verbetering vormen de basis van onze lesopzet. Ondanks al onze inspanningen kan het voorkomen dat een deelnemer of opdrachtgever onze dienstverlening anders heeft ervaren dan verwacht. Zorg-Wijs neemt signalen en klachten zeer serieus en gebruikt deze om haar onderwijs en service te blijven verbeteren.

In eerste instantie nodigen wij u graag uit om uw ervaring direct mondeling of per e-mail te bespreken met de betrokken docent of medewerker, zodat in goed overleg een passende oplossing kan worden gevonden. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kan volgens onderstaande procedure een formele klacht worden ingediend.

Definities

Zorg-Wijs: Zorg-Wijs, aanbieder van opleidingen, trainingen, bijscholing, e-learning en detachering van docenten.

Scholing: Elke door Zorg-Wijs georganiseerde onderwijsactiviteit (waaronder workshops, trainingen, bijscholing, e-learning en toetsing) gericht op kennisoverdracht en vaardigheidsontwikkeling.

Deelnemer: De natuurlijke persoon (consument) die zich heeft ingeschreven voor of deelneemt aan een scholing van Zorg-Wijs.

Zorgprofessional: De beroepsmatige deelnemer (al dan niet ingeschreven bij de KvK) die een scholing volgt in het kader van de uitoefening van beroep of bedrijf.

Opdrachtgever / Zorgorganisatie: De rechtspersoon of organisatie (zoals een zorginstelling, huisartsenpraktijk of bemiddelingsbureau) die één of meerdere medewerkers inschrijft voor een scholing.

Klacht: Elke schriftelijk ingediende uiting van onvrede over de organisatie, inhoud of uitvoering van de scholing, de bejegening door medewerkers of docenten, dan wel de administratieve afhandeling door Zorg-Wijs.

Klager: De deelnemer, zorgprofessional of opdrachtgever die een klacht indient volgens deze procedure.

Reikwijdte en vertrouwelijkheid

- Deze klachtenregeling is van toepassing op alle scholingen en diensten die door Zorg-Wijs worden aangeboden en uitgevoerd.
- Alle klachten en informatie die in het kader van de klachtenbehandeling worden verkregen, worden strikt vertrouwelijk behandeld door alle betrokken partijen.

Indienen van een klacht

- Een klacht dient schriftelijk per e-mail te worden ingediend via info@zorg-wijs.nl onder vermelding van 'Formele klacht'.
- Om een klacht zorgvuldig en voortvarend te kunnen behandelen, bevat de schriftelijke klacht minimaal de volgende gegevens:
 - Persoonsgegevens klager (voor- en achternaam, adres, telefoonnummer en e-mailadres);
 - Gegevens van de betreffende scholing (naam van de cursus/training, datum, locatie en betrokken docent);
 - Een duidelijke en gedetailleerde omschrijving van de klacht en de aanleiding daartoe;
 - Omschrijving van eventuele eerdere stappen die zijn ondernomen om de klacht op te lossen (bijv. overleg met de docent);
 - Eventuele bewijsstukken of relevante documenten die de klacht onderbouwen.

Ontvangstbevestiging & behandeling

- Zorg-Wijs bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk per e-mail binnen 2 werkdagen (uiterlijk binnen 24 uur op werkdagen).
- In de ontvangstbevestiging wordt de naam vermeld van de medewerker/klachtenfunctionaris die de klacht in behandeling neemt en wordt de verdere procedure toegelicht.
- De klachtenbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en hoort, indien van toepassing, de betrokkenen (zoals de docent of cursuscoördinator). Waar nodig kan klager om een nadere toelichting worden gevraagd.

Afhandelingstermijn & besluit

- Een klacht wordt binnen uiterlijk 4 weken (20 werkdagen) na ontvangst afgehandeld. Klager ontvangt een gemotiveerd schriftelijk besluit per e-mail.
- Indien er langer onderzoek nodig is om de klacht zorgvuldig af te handelen, wordt klager binnen de termijn van 4 weken schriftelijk en met redenen omkleed, geïnformeerd. Daarbij wordt het verwachte tijdsbestek aangegeven waarin de definitieve afhandeling zal plaatsvinden.
- In het schriftelijke besluit staat vermeld tot welke uitkomst het onderzoek heeft geleid, welke eventuele maatregelen Zorg-Wijs treft en binnen welke termijn deze worden uitgevoerd.

Beroep & onafhankelijke derde (IBS zorgkwaliteiten)

- Indien de klacht niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld, of indien partijen niet tot overeenstemming komen, kan klager beroep aantekenen bij de onafhankelijke derde.
- Zorg-Wijs heeft als onafhankelijke derde aangesteld:
IBS Zorgkwaliteit, Kwaliteit in de gezondheidszorg
Iris Bakker Gespecialiseerd verpleegkundigen/ Docent/ Zorginnovator
www.ibszorgkwaliteit.nl
info@ibszorgkwaliteit.nl
Prins Hendriklaan 5
8051 PH Hattem
- Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor Zorg-Wijs. Eventuele consequenties of door de onafhankelijke derde opgelegde maatregelen worden door Zorg-Wijs binnen 14 dagen (of binnen de door de derde vastgestelde termijn) afgehandeld.
- Het instellen van beroep bij de onafhankelijke derde is voor de klager kosteloos.

Registratie & bewaartermijn

- Alle ingediende klachten, de correspondentie en de genomen besluiten worden door Zorg-Wijs zorgvuldig geregistreerd in een dossier.
- Het klachtendossier wordt tot minimaal 1 jaar en maximaal 5 jaar na de definitieve afhandeling van de klacht vertrouwelijk bewaard en daarna vernietigd.

Contactgegevens voor Klachtenafhandeling:

Organisatie: Zorg-Wijs

Adres: Sisalbaan 5a, 2352 AZ, Leiderdorp

Telefoon: 071-2340770

E-mail: info@zorg-wijs.nl

Klachtenfunctionaris: R.Heuer