

Klachtenprocedure - Zorg Educatie Nederland

Bij Zorg Educatie Nederland streven we naar de hoogste kwaliteit in onze dienstverlening. Mocht je onverhoopt toch een klacht hebben, dan nemen we deze serieus en streven we ernaar deze zorgvuldig en adequaat op te lossen.

Indienen van een klacht

Je kunt een klacht indienen door een e-mail te sturen naar info@zorgeducatienederland.nl met als onderwerp “Klacht”. Vermeld in je e-mail de volgende informatie:

- Je naam en contactgegevens
 - Een duidelijke beschrijving van de klacht, inclusief relevante details en data
 - Eventuele documentatie of bewijsmateriaal
 - Je gewenste oplossing
-

Bevestiging van ontvangst

Na ontvangst van de klacht ontvang je binnen 5 werkdagen een bevestiging.

Behandeling van de klacht

De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Zorg Educatie Nederland streeft ernaar om binnen **4 weken** een inhoudelijke reactie te geven.

Indien meer tijd nodig is voor de afhandeling, word je hiervan op de hoogte gesteld.

Terugkoppeling

Na afronding van de behandeling ontvang je een schriftelijke terugkoppeling met de bevindingen en eventuele genomen maatregelen.

Onafhankelijke beoordeling

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de WKKGZ (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van Solopartners, waarbij Zorg Educatie Nederland is aangesloten).

Registratie van klachten

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en minimaal één jaar bewaard. Deze worden gebruikt ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Versie: April 2026