

## Klachtenregeling ZorgvoorKennis

### Versie augustus 2017

1. ZorgvoorKennis heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en staat open voor feedback en voor klachten.
2. Als je een klacht hebt over een opleiding of training van ons kun je terecht bij de directie. Die kunt u [hier](#) bereiken.
3. De directie neemt je klacht in behandeling als je:
  - eerst geprobeerd hebt om de zaak met ons uit te praten;
  - klaagt binnen 4 weken na de betreffende training of opleiding;
  - duidelijk omschrijft waartegen en waarom je bezwaar maakt en wat je wilt zien gebeuren.
4. Na ontvangst van je klacht mailt de directie jou en ons een bevestiging van ontvangst.
5. De directie behandelt je klacht vertrouwelijk. Alleen wij horen er verder van.
6. De directie hoort jouw en ons verhaal.
7. De directie beoordeelt of je klacht gegrond is en of je recht hebt op compensatie. Die kan nooit meer bedragen dan de inschrijfkosten.
8. Als de directie er met jou niet uitkomt heeft ZorgvoorKennis een onafhankelijke klachtcommissie. De klachtencommissie beoordeelt de klacht en doet uitspraak binnen 4 weken na ontvangst van je klacht. Als ze meer tijd nodig heeft, laat ze dat jou en ons weten.
9. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor jou en ons.