

Klachtenregeling van Medicijnwiel therapie, training en opleidingen

1. Klachtenbehandeling

a. Een cliënt, zijn wettelijk vertegenwoordiger of een andere deelnemer kan een klacht indienen indien een deelnemer zich niet houdt aan de Ethische code van Medicijnwiel.

b. Wanneer de klacht betrekking heeft op Medicijnwiel of een medewerker van Medicijnwiel, wordt deze ingediend bij de directie van Medicijnwiel.

Dit kunt u schriftelijk via de mail doen, gericht aan de directie:

Simone van den Heuvel

post@simonevandenheuvel.nl

of via het contactformulier op de website www.medicijnwiel.nl/contact/, waarbij u bij het onderwerp "klacht" vermeld.

c. Wij verzoeken u in de beschrijving van de klacht te benoemen waar, wanneer, met wie en hoe een ander heeft plaatsgevonden. Een klacht zal uiteraard vertrouwelijk worden behandeld.

3. Procedure klachtenbehandeling

a. Binnen 1 week na ontvangst van uw klacht ontvangt u van de directie van Medicijnwiel een schriftelijke ontvangstbevestiging.

b. De directie van Medicijnwiel kan - na toestemming van betrokkenen - relevante gegevens opvragen betreffende de klacht voor nader onderzoek van de klacht.

4. Bepaling wel of niet ontvankelijk

a. De directie van Medicijnwiel beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. Een klacht is niet ontvankelijk als a) de beklagde geen deelnemer of cliënt van Medicijnwiel is, b) en/of er geen begeleidingscontract tussen beklagde en klager bestaat en/of c) de klacht geen betrekking heeft op de Ethische code of het begeleidingscontract.

b. Wanneer een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, brengt de directie van Medicijnwiel de klager daarvan binnen 2 weken na ontvangst van de klacht op de hoogte. Wanneer er meer tijd nodig is voor nader onderzoek, duurt dit zoveel langer als er redelijkerwijs noodzakelijk is voor het opvragen van relevante gegevens.

Dit gebeurt per e-mail. Daarmee eindigt de klachtafhandeling.

5. *Reactie van beklagde*

a. Wanneer de klacht wel ontvankelijk wordt verklaard, ontvangt de klager binnen twee weken een reactie op de klacht.

Bij de behandeling van de klacht zal de directie van Medicijnwiel, binnen de kaders van de Ethische code, de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat in redelijkheid kan worden verwacht, streven naar een doeltreffende oplossing van het probleem. Wanneer dat aan de orde is, zullen verantwoordelijke medewerkers worden gewezen op hun aandeel in het voorval, zodat in de toekomst soortgelijke klachten kunnen worden voorkomen.

6. *Afhandeling in beroep*

a. Mocht het voorkomen dat beide partijen niet tot overeenstemming komen over afhandeling van de klacht, dan wordt de klacht voorgelegd aan de onafhankelijke Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg, het centrum voor klachten- en geschillenafhandeling in de complementaire zorg; www.scag.nl (Stadsplateau 7 - 8.22, 3521 AZ Utrecht, tel 085-9022863). De uitspraak van de S.C.A.G. is hierin bindend.

b. In geval van beroep dragen partijen ieder zelf hun eigen kosten.

c. Het streven is om de afhandeling van het beroep binnen 2 maanden af te ronden.

7. *Slotbepalingen*

a. Na de behandeling van de klacht behoudt Medicijnwiel de oorspronkelijke klacht, eventuele relevante gegevens in geval van ander onderzoek, een kopie van de reactie op de klacht van Medicijnwiel of eventueel de informatie omtrent de bemiddeling, gedurende een periode van 1 jaar.

b. Deze Klachtenregeling is voor de eerste maal in werking getreden op 1 juli 2022.