

# Centrum Heelheid

## Klachtenprocedure

De docenten en medewerkers van Centrum Heelheid doen hun uiterste best om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent of dat je een klacht hebt. In dat geval is onderstaande klachtenprocedure van toepassing:

1. Een klacht over de door Centrum Puur geleverde diensten dient binnen 30 dagen na levering of na kennisneming hiervan, per e-mail aan Centrum Heelheid kenbaar gemaakt te worden.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
  - de naam en het adres van de klager;
  - de datum;
  - een omschrijving van hetgeen waar de klacht over gaat.
3. Klachten die door Centrum Heelheid worden ontvangen, zullen te allen tijden vertrouwelijk behandeld worden.
4. Na ontvangst van de klacht, zal binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging volgen met daarin de termijn (uiterlijk binnen vier weken), waarbinnen een schriftelijke reactie verwacht kan worden.
5. Centrum Heelheid onderzoekt de klacht en vraagt indien nodig aanvullende informatie op. Het kan ook zijn dat Centrum Heelheid de klager uitnodigt voor een persoonlijk gesprek.
6. Mocht het onverhoopt niet lukken om binnen de afgesproken termijn te reageren, dan wordt dit schriftelijk kenbaar gemaakt met daarin de reden en nieuwe termijn.
7. Ingediende klachten worden minimaal tot 2 jaar na datum ontvangst bewaard.
8. Centrum Heelheid zal er alles aan doen om de klacht naar beider tevredenheid op te lossen.

## Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG)

Wanneer we toch onverhoopt een mogelijk geschil niet gezamenlijk opgelost krijgen, verwijzen we je door naar de klachtenfunctionaris van de SCAG. Zij zijn een derde instantie die onafhankelijk is en de klacht in behandeling kan nemen. Centrum Heelheid conformeert zich aan de besluitvorming van de SCAG. Klachten die door de SCAG in behandeling worden genomen: Bejegeningklachten, klachten over de opleiding zelf of klachten mbt terugbetalingen.

Voor het indienen van een klacht bij de SCAG, kan je onder vermelding van nummer 11057, mailen naar: [info@scag.nl](mailto:info@scag.nl)