

KLACHTENREGELING

Als NGS lid ben ik aangesloten bij een professionele geschilleninstantie waarmee ik voldoe aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Zie hieronder de stappen die je kunt volgen.

Je hebt een klacht. Wat nu?

Als je niet tevreden bent over de communicatie, de kwaliteit of over iets wat de masseur heeft gedaan of juist niet heeft gedaan, bespreek dit dan eerst met de masseur. Zo lang de masseur niet weet dat je ontevreden bent, kan de masseur niets doen aan deze ontevredenheid. Als je er samen niet uitkomt of als je het lastig vindt om een gesprek met de masseur aan te gaan, dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Als jullie er samen niet uitkomen

De klachtenfunctionaris kan je helpen bij het vinden van de juiste weg voor de behandeling van jouw klacht. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk en luistert, informeert, adviseert en kan proberen te bemiddelen tussen jou en de masseur. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft. Als na inzet van de klachtenfunctionaris het probleem of de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de klachtenfunctionaris je informeren over de verdere mogelijkheden die er zijn om jouw klacht voor te leggen zoals de klachtencommissie of de geschillencommissie.

Contact

Heb je hulp nodig of is de kwestie aanleiding om een klacht in te dienen, neem dan contact op met het NGS. Voor contact met de klachtenfunctionaris, kunt u bellen, mailen of een klachtenformulier invullen:

Naam klachtenfunctionaris: Corine Ottevanger
Klachtenformulier: www.ngsmassage.nl/klachten
Mailadres: klacht@ngsmassage.nl
Telefoonnummer: 06-21331090

Kosten

Aan de inzet van de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden. Voorwaarde voor de inzet van de klachtenfunctionaris is echter wel dat de masseur lid dient te zijn van het Nederlands Genootschap voor Sportmassage en/of is aangesloten bij de NGS Klachtenservice Wkkgz.

Geschillencommissie EZA

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop jouw onvrede of klacht is afgehandeld voor jou onbevredigend is, dan kan de klachtenfunctionaris u informeren over de verdere mogelijkheden die er zijn om uw klacht voor te leggen aan bijvoorbeeld de klachtencommissie of de geschillencommissie.