

# Klachtenregeling

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt en heeft daarom wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt in de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg). Ook is wettelijk in de Wkkgz vastgelegd wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg.



**U bent ontevreden over uw bezoek aan de massagetherapeut/lijfcoach, wat kunt u doen?**



**Stap 1 | Bespreek uw ontevredenheid met de massagetherapeut/lijfcoach**

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



**Stap 2 | Neem contact op met de klachtenfunctionaris**

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

## Contact klachtenfunctionaris

Wilt u contact met de klachtenfunctionaris, dan kunt u bellen, mailen of een klachtenformulier invullen.

Arienne Plaisier

E-mail: [klacht@ngsmassage.nl](mailto:klacht@ngsmassage.nl)

Telefoon: 035 2031585

## Kosten

Aan de inzet van de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden.

