

## Klachtenregeling

### **Ik ben ontevreden over mijn bezoek aan de masseur. Wat kan ik doen?**

*Onder masseur vallen: sportmassieurs, wellnessmassieurs en sportzorgmassieurs*

#### **Stap 1. Bespreek uw ontevredenheid met de masseur**

Als u 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 u ontevreden bent, kan de masseur niets doen aan uw ontevredenheid. Als u er samen niet uitkomt of als u het lastig vindt om een gesprek met de masseur 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 masseur. 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 zoals de klachtencommissie of de geschillencommissie.

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

Naam klachtenfunctionaris: Corine Ottevanger

Klachtenformulier: [www.ngsmassage.nl/klachten](http://www.ngsmassage.nl/klachten)

Mailadres: [klacht@ngsmassage.nl](mailto: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.