



# Klachtenreglement voor de sportmasseur

## Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Klacht** een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door een gecertificeerde en/of bij het NGS aangesloten sportmasseur (masseuse);
- b. **Klager / klaagster** ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van een gecertificeerde sportmasseur of de aangewezen of wettelijk vertegenwoordiger ook wanneer de klager inmiddels is overleden;
- c. **Beklaagde (m/v)** een zelfstandig werkende sportmasseur die lid is van het NGS en/of deze klachtenregeling voor zijn of haar praktijk heeft aangenomen.
- d. **NGS**, Nederlands Genootschap Sportmassage

## Artikel 2 Doelstelling

Het klachtenreglement regelt de werkwijze van de sportmasseur en regelt daarbij tevens de waarborgen waarmee deze werkwijze is omkleed.

## Artikel 3 Klachtbehandeling in de praktijk van de sportmasseur (m/v)

1. Een klager wendt zich bij voorkeur tot de sportmasseur op wie de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. De sportmasseur verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen hem gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen twee weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen.

## Artikel 4 De feitelijke behandeling van de klacht

1. Bemiddeling.

Binnen 2 werken na ontvangst van de klacht bij de Klachtencommissie neemt de sportmasseur contact op met de klager om te bezien op welke wijze de klacht het beste kan worden behandeld.

2. Feitelijk onderzoek.

- a. De sportmasseur stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt de sportmasseur de klager in de gelegenheid om een schriftelijke of mondelinge toelichting te geven op de gedragingen waarover is geklaagd. Voor de beklagde geldt een schriftelijke beantwoordingstermijn van 15 werkdagen.
- b. Ten behoeve van het onderzoek kan de sportmasseur gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

## Artikel 5 De afhandeling van de klacht

1. De sportmasseur stelt, binnen 3 weken na ontvangst van de klacht, de klager, degene over wie is geklaagd schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel.
2. Indien de sportmasseur niet in staat is om binnen de in lid 1 gestelde termijn tot een gewogen oordeel te komen stelt zij met redenen omkleed de klager, degene over wie is geklaagd en indien dit niet dezelfde persoon is tevens de zorgaanbieder hiervan op de hoogte. Daarbij geeft zij tevens aan binnen welke termijn zij haar oordeel zal uitbrengen.

## **Artikel 6 Beëindiging van de procedure**

De klachtprocedure is geëindigd wanneer:

- a. De sportmasseur met overeenstemming van de klager de klacht heeft behandeld,
- b. De klager te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling volgens dit reglement.
- c. De klager en de beklaagde geen overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht. De klager dient zich dan te wenden tot de commissie van beroep van het NGS.

## **Artikel 7 Wijziging van het reglement**

Het bestuur van de NGS kan wijzigingen aanbrengen in dit reglement.

## **Artikel 8 Slotbepaling**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de NGS.

Datum: 11-4-2006