

### **Wat te doen in geval van een klacht.**

Als VBAG geregistreerd Massagetherapeut ben ik vanuit de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) verplicht aangesloten bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschilleninstantie. Beide instanties zijn door het Ministerie van VWS erkend. Bovendien sta ik ingeschreven in het TCZ/RBCZ register, waarin het tuchtrecht georganiseerd is. Als Massagetherapeut doe ik mijn uiterste best om cliënten met de grootst mogelijke integriteit therapeutisch te behandelen. Dit gebeurt vrijwel altijd tot tevredenheid van cliënten.

Mocht het toch voorkomen dat u vindt dat ik als therapeut niet juist gehandeld heb, dan geldt het navolgende:

1. Neem contact op met mij (de therapeut) en leg het probleem voor. We kunnen dan samen kijken of we tot een oplossing kunnen komen.
2. Indien een dergelijk gesprek niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u contact opnemen met de VBAG. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal u begeleiden in dit proces.
3. Indien ook de klachtenfunctionaris niet heeft geleid tot het door u gewenste resultaat, dan is er nog de mogelijkheid van een geschillencommissie. Uw klachtenfunctionaris kan u daarin bijstaan.