

Klachtenregeling

De sportmasseur hanteert een duidelijk aan de cliënt bekendgemaakte klachtenprocedure.

De klachten dienen geanalyseerd te worden en te leiden tot corrigerende maatregelen.

Er wordt bewaakt of genomen maatregelen effectief zijn.

Minimale criteria voor het wel of niet behandelen van een klacht

o De klacht moet schriftelijk worden ingediend

o De klacht moet zaken behelzen die direct of indirect van toepassing zijn (geweest) op de relatie cliënt en sportmasseur,

o De klacht mag niet gaan over zaken die langer dan een jaar geleden zijn voorgevallen tussen cliënt en sportmasseur,

Minimale criteria voor het vastleggen van een klacht

o De klacht wordt schriftelijk vastgelegd op het daartoe bestemde klachtenformulier

o De sportmasseur maakt per cliënt een klachtendossier aan. In dit dossier komen alle relevantie informatie betreffende de klacht (correspondentie e.d.)

o Elke klacht krijgt een meldingsnummer, welke begint met KL en bestaat uit minimaal 4 cijfers

Minimale criteria voor het afhandelen van een klacht (wijze e.d.)

o De sportmasseur hanteert de daartoe beschreven procedure en klachtenreglement bij het afhandelen van de klacht,

o De afhandeling van de klacht gebeurt altijd schriftelijk.

Werkwijze. De sportmasseur maakt bij inschrijving aan de cliënt de klachtenprocedure bekend. Start van het proces.

1. De klacht van een derde wordt door de sportmasseur ontvangen,

2. De sportmasseur stelt vast of de klacht wel of niet behandeld moet worden,

3. Indien de klacht niet behandeld kan worden stelt de sportmasseur de klager hiervan op de hoogte. Tevens bewaart de sportmasseur de klacht in het archief.

4. Indien de klacht wel behandeld wordt door de sportmasseur, stelt de sportmasseur de klager hiervan schriftelijk op de hoogte,

5. De sportmasseur handelt onder normale omstandigheden de klacht binnen drie weken af. Hij doet dit schriftelijk.

6. De brief van de sportmasseur wordt samen met het klachtenformulier bewaard in het archief,

Artikel 3 Klachtbehandeling in de praktijk

1. Een klager wendt zich tot de beklagde op wie de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

2. De medewerker en/of vrijwilliger van het NGS verplicht zich om, wanneer

de klager hierom verzoekt, een tegen hem/haar 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. Criteria klachtenbehandeling

1.

het hoofdbestuur van het NGS hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht.

- a. De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad
- b. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. het hoofdbestuur
- c. Voorval en klacht moeten binnen termijn van redelijkheid en billijkheid worden ingediend, voorzover er geen wettelijke termijn worden gesteld. In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

Artikel 3 Klachtbehandeling in de praktijk

1. Een klager wendt zich tot de beklaagde op wie de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. De medewerker en/of vrijwilliger van het NGS verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen hem/haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen twee weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen.

Vervolg op onopgeloste klacht:

Wanneer de client/klager en sportmasseur er samen niet uitkomen ontvangt cliënt/klager binnen 6 weken een schriftelijke rapportage van de sportmasseur en verwijst de sportmasseur hem/haar door naar de klachtenfunctionaris van het NGS voor bemiddeling.

Indien bemiddeling niet lukt, dan kan de cliënt/klager de klacht op schrift insturen naar de landelijke geschilleninstantie.

Hieruit vloeit een bindend advies voort.

Binnen maximaal 6 maanden zal uitspraak worden gedaan.