



Klachtenreglement – Andjalie, Praktijk voor Massage

Andjalie, Praktijk voor Massage streeft ernaar om altijd met de beste intenties en integriteit te werken. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over een behandeling. In dat geval kunt u de volgende stappen doorlopen:

1. Persoonlijk bespreken

Bespreek uw onvrede zo snel mogelijk met mij persoonlijk.
Vaak kunnen we samen tot een passende oplossing komen.

2. Klacht indienen

Komen we er samen toch niet uit? Dan kunt u een formele klacht indienen.
Dit kan mondeling of schriftelijk (bijvoorbeeld via e-mail: massage@andjalie.nl).
Na ontvangst van uw klacht krijgt u hiervan een bevestiging. Binnen uiterlijk zes weken ontvangt u een officiële schriftelijke reactie, waarin uitgelegd wordt welke besluit er genomen is naar aanleiding van uw klacht en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.

Als er meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, kan deze termijn met maximaal vier weken verlengen worden. In dat geval krijgt u hierover vóór het verstrijken van de zes weken schriftelijk bericht.

3. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wilt u graag advies of hulp bij het indienen van uw klacht.
Dan kunt u terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir.
Deze functionaris begint met luisteren en helpt u bij het opstellen van uw klacht.
Samen kijken jullie naar mogelijke oplossingen.

Wilt u liever dat er bemiddeld wordt.

Dat kan ook, maar alleen als zowel u als ik (als de behandelaar) hiermee akkoord gaan. In zo'n geval zorgt de klachtenfunctionaris voor hoor en wederhoor en behandelt alle informatie strikt vertrouwelijk.

Dit kost u niets en kan via:

E-mail: bemiddeling@quasir.nl

Telefoon: 085-4874012

Post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling

Postbus 1021, 7940 KA Meppel

De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir en het Protocol Professionele Onafhankelijkheid, te vinden op www.quasir.nl.



4. Geschilleninstantie

Als u niet tevreden bent met mijn schriftelijke reactie of als deze uitblijft binnen de gestelde termijn, kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie zoals bedoeld in artikel 18 Wkkgz.

Deze instantie doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. Ook kan er eventueel een schadevergoeding worden toegekend.

5. Wettelijke Aansluiting

- Ik ben conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aangesloten bij [Quasir](#) voor onafhankelijke klachtenbemiddeling.
- Voor geschillen ben ik aangesloten bij de [Stichting Zorggeschil](#).
- Voor klachten die onder de tuchtnormen binnen de complementaire zorg vallen, kun je terecht bij de [Stichting Tucht recht Complementaire Zorg \(TCZ\)](#). Klachten kunnen worden ingediend via het secretariaat: klachten@tcz.nu

Meer Informatie

Voor een uitgebreide uitleg over de klachtenprocedure kunt u terecht op de website van mijn beroepsvereniging, het Platform CGZ.