

## **Algemene voorwaarden Massagetherapie Angelique**

Tijdens de eerste afspraak voor massagetherapie wordt altijd een intakegesprek met de cliënt gehouden en een intakeformulier ingevuld. Het formulier omvat onder meer persoonlijke- en medische informatie.

De cliënt draagt zelf verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de informatie die voor of tijdens de behandeling gegeven wordt. De massagetherapeut is niet aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen die zijn ontstaan doordat cliënt onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, zoals over lichamelijke en/of geestelijke ziekten/aandoeningen of medicijngebruik. De gegeven informatie kan van belang zijn om de behandeling op een verantwoorde en veilige wijze uit te kunnen voeren.

De massagetherapeut is niet aansprakelijk voor schade/complicaties ten tijde van een behandeling of voortkomend uit bijwerkingen die het gevolg zouden kunnen zijn van een behandeling.

De massagetherapeut mag de behandeling weigeren of stoppen wanneer er twijfel bestaat of behandeling verstandig is in combinatie met de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de cliënt, al dan niet op basis van contra-indicaties.

De door de massagetherapeut gegeven behandelingen zijn geen medische behandelingen en er worden geen diagnoses gesteld over mogelijke ziekten en/of aandoeningen.

De massagetherapeut is niet aansprakelijk voor beschadiging, diefstal of verlies van persoonlijke bezittingen en ongevallen in en rondom de praktijk/het gebouw.

Gemaakte afspraken kunnen tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos worden afgezegd of verzet. Afspraken die minder dan 24 uur van tevoren worden afgezegd of niet worden nagekomen, worden het volledige tarief in rekening gebracht.

Na afronding van een behandeling massagetherapie stuurt de massagetherapeut per e-mail de nota naar de cliënt. Deze factuur kan ingediend worden bij de zorgverzekeraar (mits de cliënt aanvullend is verzekerd en een deel van de behandeling wordt vergoed).

Iedereen die gebruik maakt van de behandelingen bij Massagetherapie Angelique verklaart akkoord te gaan met de algemene voorwaarden.

## **Klachtenregeling Massagetherapie Angelique**

Bij een klacht over een behandeling wordt eerst geprobeerd dit samen te bespreken en naar tevredenheid op te lossen.

Conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) is elke zorgaanbieder verplicht zijn cliënten toegang te bieden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Wanneer een gesprek met de therapeut niet tot een oplossing leidt, kun je contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van **Er is iets misgegaan**. Een klacht of melding van onvrede kun je indienen via [www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden](http://www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden). Na het invullen van je gegevens wordt er binnen  **twee werkdagen** contact met je opgenomen. Voor meer informatie kijk je op de website van mijn [beroepsvereniging VBAG](#).

#### *Geschillencommissie: bindende uitspraak*

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop jouw onvrede of klacht is afgehandeld voor jou onbevredigend is, dan kun je je wenden tot de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in de complementaire zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over jouw klacht (geschil) is bindend, zowel voor jou als de therapeut. Een geschil indienen bij de geschillencommissie kost € 50. De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak over jouw klacht. Op [zorggeschil.nl](http://zorggeschil.nl) vindt je meer informatie over hoe je een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan je hierbij helpen.

#### *Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ)*

Is er sprake van een tuchtwaardige klacht dan kan de klachtenfunctionaris je adviseren om je klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ). Uiteraard kun je ook altijd contact opnemen met het secretariaat van VBAG via e-mail [secretariaat@vbag.nl](mailto:secretariaat@vbag.nl) of per telefoon 040 283 8988 (werkdagen 09.00 – 12.00).