

Klachten procedure intern voor het haarwerkbedrijf:

Definitie Klacht: Iedere uiting van ongenoegen afkomstig van de klant in relatie direct en/of indirect tot Mijn Ideaal Haarwerken.

1. Bij een klacht wordt geprobeerd deze zo snel als mogelijk mondeling af te handelen . Hierbij wordt de klant ten alle tijden serieus genomen.
2. Voorkomen moet worden dat een incidentele klacht zich ontwikkelt tot een structurele klacht. Dit wordt bereikt worden door er attent op te zijn dat er geen patroon ontstaat in een bepaalde klachtenreeks geuit door meerdere klanten.
3. Wanneer de klacht niet mondeling afgehandeld kan worden, wordt de klant gevraagd om het klachtenformulier in te vullen. Hiermee wordt de klacht een 'schriftelijke klacht'.
4. De ontvangst van het klachtenformulier wordt binnen 5 werkdagen naar de klant toe bevestigd middels een schrijven, hetzij per email, hetzij per post.
5. In deze bevestigingsbrief wordt, indien van toepassing, aan de klant gevraagd om eventuele onduidelijke aspecten van de klacht nader toe te lichten.
6. Alle schriftelijke klachten worden geregistreerd in een systeem (bijv. database). Hierin wordt ook de behandeling/afhandeling van de klacht bijgehouden.
7. De klacht krijgt in dit systeem een unieke kenmerk en wordt gerubriceerd (onderverdeeld), zodat het tijdens de evaluatie van de klachten makkelijker is om na te gaan of er een patroon in de klachten zit.
8. De mogelijke oorzaak van de klacht wordt geanalyseerd en de eventuele correctie maatregel(s) wordt daarop genomen.
9. Evalueren binnen 4 weken na ontvangst van de klacht of de klacht op de juiste wijze verholpen of nog in behandeling is.
10. Zo nodig preventieve maatregelen nemen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Het aanmelden van de klacht bij de Haarwerk Specialist Branche Organisatie (HSBN):

Indien wij de klacht niet gezamenlijk met de klant hebben kunnen oplossen kan de klacht door de klant worden aangemeld bij HSBN.

De HSBN gaat eerst een bemiddelingspoging ondernemen en kijkt waar mogelijk of het meningsverschil tussen ons overbrugbaar is. Tevens zal de HSBN de aard en oorzaak van de klacht trachten te duiden.

Het aanmelden van de klacht bij de klachtencommissie HSBN:

Indien de klacht na bemiddeling van de HSBN niet is opgelost, kan de klacht door de klant voorgelegd worden aan de klachtencommissie HSBN.

De voorzitter van de klachtencommissie HSBN zal bepalen of de klacht ontvankelijk is.

Mocht dit zo zijn dan wordt getracht om met de behandeling van de klacht tot een oplossing te komen en/of een uitspraak.

Kosten:

Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan ons, Mijn Ideaal Haarwerken, kosten van € 450,- in rekening gebracht, wanneer wij in het ongelijk wordt gesteld.

Contactgegevens HSBN: Website: www.hsbn.nl (klanteninformatie) ;

E-mail: secretariaat@hsbn.nl ; Tel.: 06-53288616