

KLACHTENREGLEMENT



1 Doelstellingen

Dit klachtenreglement beschrijft de afhandeling van de externe klachten die bij Haarwerken van Aandacht voor Haar binnenkomen. Deze klachtenprocedure heeft een tweedelig doel:

- | Het eenduidig afhandelen van klachten op een vooraf vastgestelde wijze.
- || Het geven van inzicht in het totale aantal, de soort en ernst van de klachten. Analyse van de klachten kan leiden tot aanpassing van beleid en/of procedures.

2 Klachten

Een klacht betreft informatie die aanduidt dat iets verkeerd is gegaan aan een uiting of activiteit van Aandacht voor Haar, volgens de beleving van de omgeving. Een klacht kan op diverse manieren worden geuit, expliciet, maar ook tussen de regels door. Klachten geven waardevolle informatie op het gebied van de bedrijfsvoering.

3 Verantwoordelijkheid

De eerste verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de klachtenprocedure is de rechtspersoon van Aandacht voor Haar.

4 Registratie van klachten: klachtenformulier

Binnenkomende klachten (hetzij schriftelijk, hetzij telefonisch) worden geregistreerd op een klachtenformulier onder vermelding van:

- datum binnenkomst klacht;
- naam, adres, postcode en woonplaats en telefoon van klager;
- type klager (leverancier, cliënt etc.);
- project;
- omschrijving klacht;
- uiterste datum van afhandeling.

5 Afhandeling van klachten

Klagers krijgen binnen uiterlijk 14 dagen een (voorlopig) reactie op hun klacht, hetzij telefonisch, hetzij (bij voorkeur) schriftelijk. De voorlopige en definitieve reactie op de klacht worden aangetekend in het klachtenregister.

6 Rapportage van klachten: klachtenregister

Alle klachten worden samengevat in een klachtenregister. Dit register wordt minimaal jaarlijks geanalyseerd door de rechtspersoon van Aandacht voor Haar.

7 Klachtendossier

Het klachtenreglement, het klachtenregister en de klachten met bijbehorende correspondentie worden deugdelijk gearchiveerd in een klachtendossier.

8 Beroepmogelijkheid

Mocht onverhoopt de klacht niet leiden tot een voor de indiener van de klacht bevredigende oplossing, dan zal indiener van de klacht het resultaat gemotiveerd voor kunnen leggen aan De Geschillencommissie in samenwerking met ANKO welke een voor beide partijen bindende uitspraak kan doen.