

# Klachtenregeling

## **Algemeen**

Als

gediplomeerd schoonheidsspecialist valt het beroep van schoonheidsverzorging onder de “andere zorg” (zijnde de niet BIG geregistreerde zorgverlener) van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

## **Schoonheidssalon Sense of Beauty**

Bij schoonheidssalon sense of Beauty staat kwaliteit, veiligheid en klanttevredenheid centraal. Wij werken volgens de geldende wet en regelgeving, waaronder de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Voor u als klant is het belangrijk dat u met een klacht over een behandeling bij Sense of Beauty terecht kunt bij een klachtenfunctionaris en een geschillencommissie. Voor een deel van de behandelingen van ons als schoonheidsspecialist is dit vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg dan ook verplicht.

Als aangesloten lid van de brancheorganisatie De Huidprofessional zijn wij automatisch aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie en klachtenfunctionaris.

## **Klachtenfunctionaris**

De

Huidprofessional heeft een onafhankelijke en onafhankelijke klachtenfunctionaris, die bij een klacht van een klant gratis beschikbaar stelt aan u als klant.

## **Wat doet de klachtenfunctionaris**

De

Wkkgz stelt dat de klachtenfunctionaris als taak heeft om klachten op informele en laagdrempelige wijze op te lossen, zodat verdere escalatie wordt voorkomen. Daar zijn beide partijen bij gebaat. De onafhankelijke klachtenfunctionaris treedt dan ook op als procesbegeleider en niet als inhoudelijke deskundige.

De klachtenfunctionaris van De Huidprofessional richt zich op het vinden van een voor beide partijen aanvaardbare oplossing en handelt hiermee onafhankelijk en onpartijdig, zowel in het belang van de klager als de schoonheidsspecialist.

Het uitgangspunt van een klacht is om als “klager” de klacht altijd eerst te bespreken met de schoonheidsspecialist. Kom je er niet samen uit dan is de volgende stap het inschakelen van de klachtenfunctionaris.

Als u samen met de klachtenfunctionaris niet tot een goede oplossing komt, kunt u besluiten om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie. U hebt hier, na beëindiging van de klacht, 6 weken de tijd voor.

## **De Geschillencommissie**

Leidt bemiddeling niet tot een oplossing, dan kunt u het geschil voorleggen aan de onafhankelijke en door het ministerie erkende: Geschillencommissie Huidzorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

# Klachtenprocedure

## **Heeft u een klacht?**

Neem dan eerst contact met ons op. Vaak kunnen we het probleem direct samen oplossen.

## **Komt u er niet met ons uit?**

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Schoonheidssalon Sense of Beauty is aangesloten bij De Huidprofessional. U belt met brancheorganisatie van De Huidprofessional ([030-8007686](tel:030-8007686)) of u stuurt een e-mail aan [klachtenfunctionaris@dehuidprofessional.nl](mailto:klachtenfunctionaris@dehuidprofessional.nl) en geeft aan dat u een klacht heeft. Via deze organisatie kunt u gebruikmaken van een klachtenfunctionaris die zal bemiddelen.

Binnen 2 tot 3 werkdagen wordt u door de klachtenfunctionaris teruggebeld en bespreekt u telefonisch samen de klacht.

## **Vastleggen van gegevens:**

De klachtenfunctionaris zal van u volgende gegevens noteren:

- Voor- en achternaam
- Adres
- Emailadres
- Telefoonnummer
- Naam van de schoonheidsspecialist met adresgegevens. Datum behandeling, de behandeling en de klacht.
- De klachtenfunctionaris vraagt u om de klacht kort op papier te zetten en kan u hier desnoods bij ondersteunen.

## **Mogelijkheden van afhandeling van de klacht**

Aansluitend zal de klachtenfunctionaris u een van onderstaande mogelijkheden aanbieden:

De klachtenfunctionaris heeft de volgende mogelijkheden:

- Een onafhankelijk advies voor u als klager.
- Een onafhankelijk advies voor de schoonheidsspecialist
- Het initiëren van een driegesprek tussen u, de schoonheidsspecialist en de klachtenfunctionaris.

## **Doorlooptijden van de klacht**

Binnen maximaal 1 week, na indienen van de klacht, neemt de klachtenfunctionaris contact met u op. Het streven is om een klacht zo snel mogelijk af te handelen.

De uiterste termijn voor afhandeling is 8 weken, na datum indienen klacht. Is het door gegronde omstandigheden (o.a. vakantie, ziekte) niet mogelijk om de klacht volledig af te handelen, dan kan de termijn met maximaal 4 weken worden verlengd.

Als u samen met de klachtenfunctionaris niet tot een goede oplossing komt, kunt u besluiten om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie. U hebt hier, na beëindiging van de klacht, 6 weken de tijd voor.

## **Doel van het bemiddelingsgesprek**

Indien het komt tot een bemiddelingsgesprek met beide partijen zal de klachtenfunctionaris het driegesprek begeleiden vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie en geen inhoudelijk standpunt innemen.

De klachtenfunctionaris richt zich op het vinden van een voor beide partijen aanvaardbare oplossing en handelt hiermee onafhankelijk en onpartijdig, zowel in het belang van de klager als de schoonheidsspecialist.

## **Intrekken van de klacht**

Tijdens de procedure kunt u, als klager, ten alle tijde de klacht intrekken. De klachtenfunctionaris zal dan de werkzaamheden omtrent uw klacht staken. De klacht moet u schriftelijk intrekken.

## **Wettelijke bewaartermijnen**

De

klachtenfunctionaris zal intern de volgende gegevens documenteren:

- Voor- en achternaam van klager
- Adresgegevens van klager
- E-mailadres van klager
- Telefoonnummer van klager
- Naam van de schoonheidsspecialist met adresgegevens. Datum behandeling, behandeling en de klacht.
- Datum in behandeling van de klacht
- Datum en tijdstippen van overleggen met partijen
- Schriftelijk vastgelegd de afspraken die met partijen zijn gemaakt tijdens overleggen
- Schriftelijk vastgelegd in het eindresultaat van de bemiddeling.

Wij hebben de wettelijke verplichting om een gesloten dossier 7 jaar te bewaren.  
Eindresultaat van een klacht

Het eindresultaat van een klacht zal door de klachtenfunctionaris steeds schriftelijk, kort en bondig, ter beschikking worden gesteld aan klager en schoonheidssalon Sense of Beauty.