



Haarwerk Specialist Brancheorganisatie Nederland Klachten procedure

Definitie Klacht: ledere uiting van ongenoegen afkomstig van de klant in relatie direct en/of indirect tot Haarwerk Instituut Nederland VOF.

1. Beste klant bij een klacht wordt altijd geprobeerd om deze zo snel als mogelijk mondeling af te handelen. Waarbij ons streven is om uw ontevredenheid zo snel mogelijk weg te nemen.
2. Mocht onverhoopt uw klacht niet mondeling afgehandeld kunnen worden, dan vragen wij u om onze klachtenformulier (HIER=Link) in te vullen.
3. De bevestiging van ontvangst van het door u ingevulde klachtenformulier ontvangt u meteen per e-mail. Mocht u geen e-mail hebben dan ontvangt u de bevestiging binnen 5 werkdagen per post.
4. De mogelijke oorzaak van de klacht wordt indien gegrond zo snel als mogelijk weggenomen.
5. Binnen 10 dagen na ontvangst van de melding van uw klacht aan ons krijgt u een inhoudelijke reactie of, hoe en wanneer de klacht verholpen gaat worden.

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

Indien wij de klacht niet gezamenlijk kunnen oplossen kan de klacht worden aangemeld bij HSBN.

De HSBN gaat te werk als een informele mediator 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.

Contactgegevens HSBN: Website: www.hsbn.nl ; E-mail: info@hsbn.nl ; Tel.: 06-53288616

Het aanmelden van de klacht bij de (Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG).

Indien de klacht na bemiddeling van de HSBN niet is opgelost, kunt u de klacht voor leggen aan de ECKG. Een klachtenfunctionaris van de ECKG zal dan als een formele mediator te werk gaan, met als doel de klacht zonder tussenkomst van een klachtencommissie op te lossen.

Indien dit niet lukt en uit het traject van de klachtenfunctionaris wordt geconcludeerd dat behandeling van de klacht door de klachtencommissie van de ECKG tot een oplossing kan leiden, dan wordt daar zorg voor gedragen. De dan te volgen procedure staat beschreven in de procedure 'klachtencommissie ECKG'.

Contactgegevens ECKG: Website: www.eckg.nl ; E-mail: info@eckg-jd.nl ; Tel.: 023-7001210

Het aanmelden van de klacht bij de geschillencommissie van de Stichting Erkenningregeling Medische Hulpmiddelen (SEMH)

Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de Klachtencommissie van de ECKG dan kan de klacht schriftelijk aangemeld worden als geschil bij de SEMH. De geschillencommissie van SEMH beoordeelt of zij een klacht in behandeling kan nemen en doet -na behandeling- een voor het bedrijf 'bindende' uitspraak. Deze uitspraak betreft uitsluitend de kwaliteit van de geleverde dienst of van het product en niet een tegemoetkoming van ondervonden schade. Contactgegevens SEMH: Website: www.semh.info ; E-mail: unified@semh.info ; Tel.: 0172-414814

HSBN