

## Klachtenprocedure 2020

---

Ondanks onze inspanningen kan het gebeuren dat u over bepaalde zaken niet tevreden bent. Wij vinden het vervelend als u met deze klachten blijft rondlopen. Het uiten van uw mening is voor ons van groot belang. Daarom voor u en ons deze klachtenprocedure.

### Het leveren van de gewenste voorziening

U heeft een haarwerk geleverd gekregen. Ondanks het feit dat wij uitgebreid met u de mogelijkheden, onmogelijkheden en eventuele beperkingen van de verstrekking hebben besproken, kan het toch zo zijn dat deze niet overeenkomt met uw verwachtingen. Deze procedure legt uit hoe u kunt handelen in het geval u niet tevreden bent. Indien wij een 'ontevredenheid' van u hebben vernomen zullen wij deze desgewenst als klacht in behandeling nemen conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u het klachtenformulier in te vullen en dit bij ons af te geven of naar ons te sturen ter attentie van de directie. Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden. Uiteraard kunt u ook gewoon rechtstreeks uw behandelaar aanspreken.

### Intern klachtenprotocol

Wij zullen uw klacht in behandeling nemen en samen met u een oplossing zoeken. Belangrijk hierbij is dat wij u goed op de hoogte houden van hetgeen gaat gebeuren. Mocht u een schriftelijke klacht indienen dan zult u binnen 5 werkdagen een bevestiging van ons ontvangen en proberen wij u binnen 10 werkdagen een oplossing aan te bieden. Wij gaan ervan uit dat wij uw klacht zo veel mogelijk ter plaatse kunnen oplossen of u direct kunnen vertellen wat wij gaan doen.

### Klachtencommissie

Indien u niet tevreden bent met de geboden oplossing heeft zowel u als uw leverancier de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenregeling bij Haarwerk Specialist Brancheorganisatie Nederland. Hiertoe kunt u uw klacht op verschillende manieren indienen:

- Via het digitaal klachtenformulier op [www.hsbn.nl/klachten](http://www.hsbn.nl/klachten)
- Per email: [secretariaat@hsbn.nl](mailto:secretariaat@hsbn.nl)
- Per telefoon: 0653288616 (tussen 9:00 – 17:00 uur op werkdagen)
- Per post:  
Haarwerk Specialist Brancheorganisatie Nederland  
Kapelweg 6, 5756 AJ, Vlierden

U kunt een klachtenformulier van de klachtencommissie bij uw behandelaar opvragen. Hierin staat ook beschreven hoe de klachtencommissie uw klacht behandelt. De informatie is ook te vinden op [www.hsbn.nl](http://www.hsbn.nl).

	<b>Revisie Datum</b>	<b>Pagina</b>	<b>Documentnaam</b>
	Januari 2021	1 van 2	Klachtenprocedure

**Wij zullen uw klacht met zorg behandelen.**

<b>Naam cliënt</b>
<b>Geboortedatum</b>
<b>Naam behandelaar</b>

<b>Omschrijving van de klacht:</b>

<b>Is er al eerder iets ondernomen om uw klacht te verhelpen?</b>

<b>Oorzaak en geboden oplossing</b> (in te vullen door leverancier)

<b>Klacht naar tevredenheid opgelost?</b> (in te vullen door leverancier)