

## **Klachtenbehandeling**

Alie en Wendy Beauty streeft naar kwaliteit van lesgeven. Mocht je ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dit graag van je. Een gesprek leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt je een klacht indienen. Deze procedure bevat informatie over hoe je een klacht kan indienen en binnen welke termijn je een reactie kan verwachten. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met jouw als klant. Je klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

### **1. Definities**

#### Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant- en of cursist over de activiteiten Alie en Wendy Beauty

#### Klant-en of cursist

Elke afnemer van een dienst bij Alie en Wendy Beauty

### **2. Indienen van een klacht**

Je kunt je klacht schriftelijk tot twee maanden na levering van de betreffende dienst indienen. Om je klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van je in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- naam, adres en woonplaats;
- De datum waarop je het schrijven verstuurt;
- De dienst die je bij Alie en Wendy Beauty heeft afgenomen, waarop je klacht betrekking heeft;
- De naam van de betrokken docent
- Een heldere omschrijving van de klacht;
- Eventuele voorafgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die je klacht verduidelijken.

Je kunt je klacht sturen naar:

Alie en Wendy Beauty  
Diadeemstraat 98  
1336 TS Almere

### **3. Behandeling van uw klacht**

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van je klacht ontvangt je een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt je geïnformeerd bij wie de klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen je een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

### **4. Reactie op uw klacht**

Je ontvangt uiterlijk binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op je klacht. Is de klacht te complex om binnen deze termijn een antwoord te geven, dan stellen wij je hier vooraf schriftelijk op de hoogte. Wij geven daarbij de reden van de vertraging aan.

### **5. Onafhankelijke derde**

Indien er geen oplossing inzake de ingediende klacht kan worden gevonden, kan een door beide partijen goedgekeurde onafhankelijke derde partij een oplossing aandragen. Diens uitspraak is bindend voor de Klant-en of cursist als voor Alie en Wendy Beauty

### **6. Gegevensbeheer**

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van je klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden ten allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.