

Heb je een klacht over je behandeling?

Stapsgewijs naar een goede oplossing

Het is belangrijk dat je behandeling bij je schoonheidsspecialist deskundig en aangenaam verloopt. Maar overal waar mensen werken gaat weleens iets mis.

Ben je ontevreden over de behandeling door je schoonheidsspecialist? Denk je er over na een klacht in te dienen? Als je schoonheidsspecialist is aangesloten bij de brancheorganisatie ANBOS, kun je hiervoor gebruik maken van de ANBOS-klachtenregeling. We leggen hieronder stapsgewijs uit wat je in zo'n geval kunt doen.



**STAP
1**

CONTROLEER ANBOS-LIDMAATSCHAP

Controleer vooraf altijd eerst of je schoonheidsspecialist lid is van ANBOS of werkzaam is voor een lid van ANBOS. Zo ja, dan kun je als cliënt gebruik maken van de ANBOS-klachtenregeling. Je kunt het lidmaatschap checken op www.anbos.nl.

STAP 2

BESPREEK JE KLACHT MET JE SCHOONHEIDSSPECIALIST

Onderneem zo snel mogelijk actie en neem contact op met degene waar je klacht betrekking op heeft. Vertel daarbij wat je dwars zit. Het is belangrijk dat je eerst in gesprek gaat. Een goed gesprek kan vaak al veel verhelderen en onvrede wegnemen. Ook kun je op deze manier meer uitleg krijgen over de manier van (be)handelen en kunnen excuses worden aangeboden.

STAP 3

SCHAKEL EEN KLACHTENFUNCTIONARIS IN

Lukt het niet om er samen uit te komen? Of wil je hulp bij het indienen van je klacht? Neem dan contact op met een klachtenfunctionaris van het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg). Zij (of hij) is onpartijdig, werkt onafhankelijk en helpt je graag verder met ondersteuning en advies. Ook bemiddelt de klachtenfunctionaris bij het vinden van een oplossing. Alles wat je de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

De klachtenfunctionaris is op werkdagen telefonisch te bereiken via **0183-68 28 29**. Je kunt ook een mail sturen naar klachten@cbkz.nl. Wil je je klacht opsturen per post? Stuur je klacht dan naar: CBKZ, t.a.v. Klachtenfunctionaris ANBOS, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem. Vermeld bij het indienen van je klacht duidelijk:

- je naam en adres;
- je telefoonnummer en e-mailadres;
- de naam van degene over wie je klaagt;
- een duidelijke omschrijving van het gedrag waartegen je klacht is gericht.

STAP 4

NAAR DE GESCHILLENCOMMISSIE

Hebben de voorgaande stappen niet tot een oplossing geleid? Dan kun je je klacht laten beoordelen door de Commissie Uiterlijke Verzorging van De Geschillencommissie. Over de procedure bij de geschillencommissie vind je meer op www.degeschillencommissie.nl.