

Klachtenprocedure Beausense

Klachtenprocedure

Beausense biedt scholingen voor mensen die het vak van permanente make-up specialist en scalp micropigmentatie specialist willen leren. Beausense staat voor professionaliteit en ondanks dat is het mogelijk dat er klachten tijdens een opleiding ontstaan. Beausense neemt klachten zeer serieus en hanteert ze als leermoment voor de verbetering van de kwaliteit, en zal deze klachten proberen op te lossen.

Indienen klacht

1. U kunt een klacht indienen binnen vier maanden na de gebeurtenis.
2. De klacht dient schriftelijk, met uitleg over de onvrede en bevat de volgende gegevens: Uw naam, adres en telefoonnummer, en emailadres, de opleiding die gevolgd heeft, datum en tijdstip van de gebeurtenis en het doel van uw klacht. Dit stuurt u naar Beausense, Langhuislaan 41, 1121 RL Landsmeer.
3. Beausense zal ten allen tijde aan haar geheimhoudingsplicht voldoen en tevens de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. Van externe partijen wordt dezelfde geheimhouding vereist.

Klachtbehandeling

1. De klacht wordt getoetst binnen een week bij degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht.
2. In eerste instantie zal getracht worden de klacht in goed overleg op te lossen.
3. Indien de klacht niet opgelost kan worden zal de directie van Beausense zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid stellen om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan apart dan wel gezamenlijk. Hierna wordt door Beausense een beslissing genomen over de klacht.
4. Indien u het niet eens bent met de genomen beslissing van Beausense legt Beausense de klacht voor aan een externe onafhankelijke partij, Q2Content, te Hoofddorp, hierna te noemen "de klachtencommissaris". De klachtencommissaris wint van u en Beausense informatie in over de klacht, waarbij beide partijen één maal in gelegenheid worden gesteld op de stellingen van elkaar te reageren. Op grond van deze informatie neemt de externe klachtencommissaris een besluit omtrent de klacht.
5. Als klager zich niet kan vinden in deze beslissing, kan klager zich ten allen tijde nog bij de Rechtbank vervoegen. Voor deze stap zal de klacht beoordeling eerst afgewacht dienen te worden. De uitspraak van de Rechtbank zal door Beausense opgevolgd worden. Beroepsmogelijkheden zijn via dezelfde Rechtbank mogelijk.

Uitspraak na klacht

Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht wordt zowel klager als beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht. Deze uitspraak kan zijn:

1. Ongegronde klacht: De klacht is onterecht.
2. Opgeloste klacht: De directie van Beausense kan de klacht, na bemiddeling, als opgelost beschouwen. Beide partijen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld
3. Gegronde klacht: Bindend advies van de klachtencommissaris wordt door Beausense opgevolgd.

Klachtenprocedure Beausense

4. Beausense zal klachten registreren en voor de duur van 2 jaar bewaren. Wanneer Beausense verantwoordelijk blijkt te zijn zal de klacht aanleiding zijn tot structurele verbetering.

Afhandelingstermijn

Beausense streeft naar een behandeling van de klacht binnen 30 dagen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan worden beide partijen hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld en zal Beausense aangeven binnen welke termijn wel een uitspraak kan worden verwacht.

Niet in behandeling nemen van een klacht

Beausense hoeft uw klacht niet te behandelen als deze gaat over een gebeurtenis die langer dan vier maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Nederlands recht

Het Nederlands recht is op deze regeling van toepassing.