

# The Realest Barber Academy Klachtenprocedure



## *Doel van de procedure:*

Het doel van deze klachtenprocedure is om een gestructureerde aanpak te bieden voor het behandelen en oplossen van klachten van klanten, medewerkers of andere belanghebbenden van The Realest Barber Academy. Deze procedure is ontworpen om ervoor te zorgen dat klachten op een efficiënte en professionele manier worden afgehandeld, met als uiteindelijk doel de tevredenheid van de klant te behouden en te verbeteren.

## **Stap 1: Indiening van een klacht**

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij The Realest Barber Academy via de klachtenformulier op <http://therealestbarberacademy.nl>. Een klacht die bij The Realest Barber Academy wordt ingediend zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

## **Stap 2: Registratie van de klacht**

Zodra een klacht is ontvangen, wordt deze geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem. De registratie moet de volgende informatie bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager
- Datum van indiening van de klacht
- Omschrijving van de klacht
- Naam van de betrokken medewerker of afdeling

De klanten krijgen binnen 2 werkdagen bevestiging van ontvangst.

## **Stap 3: Onderzoek van de klacht**

De aangewezen medewerker of afdeling zal de klacht onderzoeken en alle relevante informatie verzamelen. Indien nodig kan er contact worden opgenomen met de klager voor aanvullende details. Het doel van het onderzoek is om de oorzaak van de klacht vast te stellen en te bepalen welke stappen er moeten worden ondernomen om de klacht op te lossen.

## **Stap 4: Oplossing van de klacht**

Na het onderzoek zal The Realest Barber Academy streven naar een passende oplossing voor de klacht. Dit kan onder meer bestaan uit het verstrekken van aanvullende informatie, het corrigeren van fouten, het bieden van compensatie of het implementeren van maatregelen om herhaling van de klacht te voorkomen. The Realest Barber Academy handelt er naar om klachten binnen 4 weken af te handelen. Mocht er meer tijd nodig blijken voor de afhandeling geven wij dat tijdig aan.

## **Stap 5: Communicatie met de klager**

De klager wordt op de hoogte gebracht van de uitkomst van het onderzoek en de genomen maatregelen. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, worden verdere stappen uitgelegd, zoals het indienen van een formele bezwaarprocedure.

Indien u niet tevreden bent met de geboden oplossing kunt u terecht bij de Geschillencommissie. Op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) dient u een account aan te maken waarna u uw klacht kunt melden bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie zal dienen als mediator en zal onpartijdig oordelen over de gedane klacht. Haar oordeel is bindend, en beide partijen dienen zich hier volledig aan te onderwerpen.

**Stap 6: Evaluatie en rapportage**

Periodiek worden klachten geëvalueerd om trends en patronen te identificeren. Deze informatie wordt gebruikt om processen te verbeteren en klachten in de toekomst te voorkomen. Een samenvatting van klachten en oplossingen wordt gerapporteerd aan het managementteam.

Deze klachtenprocedure is bedoeld als richtlijn en kan worden aangepast aan de specifieke behoeften en structuur van The Realest Barber Academy. Het naleven van deze procedure is van cruciaal belang om de tevredenheid van klanten te waarborgen en het imago van het bedrijf te behouden.

**Stap 7: Bewaartermijn van de klacht**

De bewaartermijn van klachten en de wijze van afhandeling bij The Realest Barber Academy is 12 maanden. Dit is om de positie van TRBA te rechtvaardigen indien nodig en geschillen op een effectieve manier af te handelen. Tevens is TRBA uit op continue verbetering. Door middel van analyse op de klachten wil TRBA trends en zwakke punten aanpakken en processen optimaliseren.

