

3.7.4 Klachtenprocedure

Als erkend lid van het SEMH is kwaliteit voor ons belangrijk. Uw klacht nemen wij serieus en samen zoeken wij de juiste oplossing.

Klachtenregistratie

U heeft een haarstuk geleverd gekregen. Ondanks het feit dat wij uitgebreid met u de mogelijkheden en eventuele beperkingen van het hulpmiddel hebben besproken, kan het toch zo zijn dat het hulpmiddel niet voldoet aan uw eisen. Indien u niet tevreden bent over het hulpmiddel of onze dienstverlening zullen wij deze desgewenst als klacht in behandeling nemen conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Wij willen er zoveel mogelijk aan doen om u tevreden te houden. Wij van Hairstudio Carmen nemen uw klacht binnen 5 werkdagen in behandeling.

- Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u om contact op te nemen met de salon zodat u het “klachtenformulier” kunt invullen. Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden.
- Mochten wij er samen niet uitkomen met de klacht dan kunt u het klachtenformulier opsturen. Op uw verzoek zal de klacht worden voorgelegd bij de Klachtencommissie van de *Anko*. De adresgegevens van de ANKO zijn Gooierserf 400, 1276 KT in Huizen.
- Als ook de Klachtencommissie er niet in slaagt uw klacht tot tevredenheid van betrokken partijen op te lossen dan kan de klacht worden voorgelegd bij het secretariaat van de SEMH.

De SEMH heeft tot doel het kwalificeren van leveranciers in de gezondheidszorg; het bevorderen van het imago in de markt van onderhavige leveranciers en het bieden van waarborgen aan afnemers die gebruik maken van door leveranciers aangeboden diensten. Erkende leveranciers voldoen aan de strenge eisen die uitmonden in kwalitatief hoogwaardige leveringen van hulpmiddelen. U kunt de SEMH *schriftelijk* bereiken via Postbus 526, 2400 AM Alphen aan den Rijn.