

AWBeauty streeft naar kwaliteit van lesgeven. Mocht je ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dit graag zo spoedig mogelijk van je. Een gesprek leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt je een klacht indienen schriftelijk of per e-mail.

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 cursist. Je klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening nog verder te verbeteren.

### **Definities**

#### *Klacht*

Elke uiting schriftelijk of per e-mail van ontevredenheid vanuit de cursist over de activiteiten van AWBeauty.

#### *Cursist*

Degene die een opleiding, cursus of workshop volgt van AWBeauty.

### **Indienen van een klacht**

Je kunt je klacht schriftelijk of per e-mail 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 opleiding, cursus of workshop, 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:

AWBeauty  
Diadeemstraat 98  
1336 TS Almere

Of per e-mail naar [info@awbeauty.nl](mailto:info@awbeauty.nl)

### **Behandeling van je klacht**

Binnen 3 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.

### **Reactie op je klacht**

Je ontvangt uiterlijk binnen 7 werkdagen een inhoudelijke reactie op je klacht. Is het gewoonweg niet mogelijk de klacht binnen dit termijn te beantwoorden, dan stellen wij je hier vooraf schriftelijk van op de hoogte en wordt de reden hiervan aangegeven. Onze ervaring tot nu toe is dat er altijd een oplossing kan worden gevonden voor de betreffende klacht.

**Onafhankelijke derde**

Indien er geen oplossing inzake de ingediende klacht kan worden gevonden zal Naki Okoto van Naki's Haircare gevestigd aan de Rodosstraat 18, 1339 VE Almere-Buiten als onafhankelijke derde partij een mogelijke oplossing aandragen. Dit oordeel is bindend voor AW Beauty School.

**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 en niet openbaar gemaakt.

