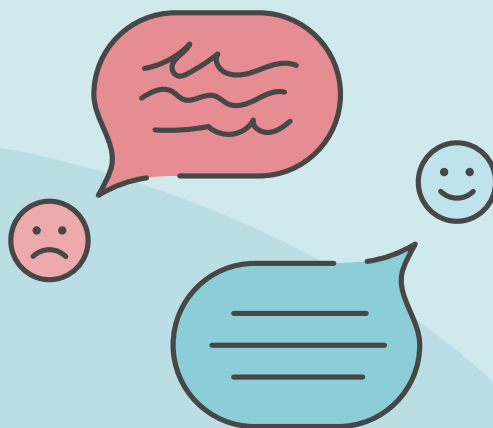


Januari 2023

Klachtenregeling

Voor cliënten van leden van ANBOS



Uitgave van de Algemene Nederlandse
Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging (ANBOS),
Woerden, januari 2023.

INHOUD

| | |
|---|-----------|
| Inleiding | 4 |
| Algemene bepalingen | 5 |
| Klachtbehandeling | 8 |
| Bepalingen betreffende de klachtenfunctionaris | 11 |
| Overige bepalingen | 13 |
| Bijlage | 15 |

INLEIDING

Sinds 1949 is ANBOS dé brancheorganisatie en belangenbehartiger van gediplomeerde schoonheidsspecialisten in Nederland. Op dit moment zijn ongeveer 5000 schoonheidsspecialisten bij ANBOS aangesloten. ANBOS richt zich onder meer op de kwaliteit van de beroepsuitoefening en het ondernemerschap in de schoonheidsverzorgingsbranche. Vakbekwaamheid en het kwaliteitsniveau staan daarbij centraal. ANBOS stelt daarvoor richtsnoeren op die als richtlijnen kunnen worden gebruikt voor een goede vak- en bedrijfsvoering.

Met deze klachtenregeling wordt uitvoering gegeven aan artikel 13 eerste lid van de Wet kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz). Hierin staat dat de zorgaanbieder – in deze klachtenregeling ‘ondernemer’ genoemd – zorg moet dragen voor een effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenregeling voor zijn cliënten¹. Deze regeling moet schriftelijk vastliggen. De voorliggende klachtenregeling is van toepassing op *alle* gedragingen van de ondernemer.

Laagdrempelig betekent dat een cliënt, zonder allerlei formele eisen, zijn² klacht bij de ondernemer/schoonheidsspecialist kan neerleggen. Doeltreffend betekent dat een klacht voortvarend wordt opgelost en de relatie tussen klager en de ondernemer/schoonheidsspecialist waar mogelijk wordt hersteld.

Onderdeel van de bedoelde klachtenregeling is dat er een functionaris wordt aangesteld zoals bedoeld in artikel 15 van de Wkkgz. Deze functionaris wordt klachtenfunctionaris genoemd.

Een ander doel van de klachtenregeling is dat een ondernemer/schoonheidsspecialist wil leren van klachten. Waar nodig treft een ondernemer/schoonheidsspecialist maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen. Daarnaast moet een ondernemer/schoonheidsspecialist aangesloten zijn bij een geschillencommissie. De geschillencommissie waar schoonheidsspecialisten onder vallen is de commissie Uiterlijke Verzorging van De Geschillencommissie.

1 In deze klachtenregeling wordt steeds van ‘cliënt(en)’ gesproken.

Vergelijkbare begrippen zijn ‘klant(en)’ of ‘consument(en)’ e.d.

2 Voor de leesbaarheid wordt in deze klachtenregeling de mannelijke vorm aangehouden.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

| | |
|-----------------------|---|
| ANBOS: | Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging. |
| Beklaagde: | de ondernemer en/of zijn medewerker tegen wie de klacht zich richt. |
| Cliënt: | de persoon aan wie de ondernemer schoonheidsverzorging verleent of heeft verleend. |
| Geschillencommissie: | de commissie Uiterlijke Verzorging van De Geschillencommissie. ³ |
| Gedraging: | enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de cliënt. |
| Geschil: | een situatie zoals genoemd in artikel 21 Wkkgz, onder meer wanneer het door de ondernemer gegeven oordeel de klacht van klager onvoldoende wegneemt. |
| Klacht: | een uiting van onvrede over een gedraging van de ondernemer zelf of van bij de ondernemer werkzame medewerkers, ten aanzien van een cliënt. |
| Klachtenfunctionaris: | de door ANBOS ten behoeve van haar leden aangewezen persoon (c.q. personen) die een klager op zijn verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden onderzoekt om tot een oplossing voor de klacht te komen. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in overeenstemming met deze klachtenregeling. |
| Klachtenregeling: | de op schrift gestelde klachtenregeling van ANBOS, zoals vastgesteld op 29 november 2022. |
| Klager: | de persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none">— de cliënt;— een vertegenwoordiger van een cliënt;— nabestaande(n) van een cliënt. |
| Leidinggevende: | de persoon met een sturende of een begeleidende rol ten aanzien van medewerkers. |

3 Zie: [Uiterlijke Verzorging - De Geschillencommissie](#)

| | |
|---------------------|--|
| Medewerker: | een persoon die voor de ondernemer werkzaam is. Het gaat om een persoon die op basis van een arbeids-overeenkomst, stage- of vrijwilligers-overeenkomst of op basis van een andere overeenkomst (bijvoorbeeld detachering, freelance of uitzendkracht) tot verplichtingen aan de ondernemer gehouden is. |
| Ondernemer: | een solistisch werkende schoonheidsspecialist die is aangesloten bij ANBOS, dan wel een organisatorisch verband van schoonheidsspecialisten die allen zijn aangesloten bij ANBOS. |
| Oordeel: | een schriftelijke mededeling van de ondernemer met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de ondernemer over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn te nemen maatregelen zullen zijn gerealiseerd. |
| Schadeclaim: | een verzoek om een financiële vergoeding van geleden lichamelijke en immateriële schade. Hiervan zijn uitgezonderd klachten over (hoogte van de) declaraties tot een bedrag van € 500. |
| Vertegenwoordiger: | de persoon of de personen die een ondernemer op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen tegenover de cliënt. |
| Wettelijke termijn: | de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken, waarbinnen de ondernemer een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken. |
| Wkkgz: | Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. |

Artikel 2. Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de schoonheidsverzorging te bevorderen.

Artikel 3. Uitgangspunten voor de behandeling van klachten

Uitgangspunten voor de behandeling van klachten zijn:

- dat de klacht zoveel mogelijk wordt opgelost op het niveau waarop deze is ontstaan;
- onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten;
- bij de behandeling van de klacht worden zowel klager als beklagde(n) gehoord en betrokken bij de oplossing van de klacht;
- dat de behandeling van de klacht plaats vindt met inachtneming van geldende privacyregels;
- dat klager en beklagde(n) worden geïnformeerd over de wijze van behandeling van de klacht, over de oplossing ervan en mogelijk te nemen maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten;
- dat de behandeling van de klacht plaats vindt met inachtneming van de door de wet gestelde termijnen, zie artikel 1 van de klachtenregeling, wettelijke termijn;
- dat het indienen van een klacht geen nadelige effecten heeft voor klager en/of beklagde(n), tenzij er sprake is van zodanig ernstige omstandigheden dat nadelige effecten niet uit kunnen blijven.

Artikel 4. Beslissing over het niet in behandeling nemen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - de klacht betrekking heeft op gedragingen die zijn verricht in een periode waarin de ondernemer nog geen lid was van ANBOS;
 - de klacht niet voldoet aan de omschrijvingen in artikel 1 van de klachtenregeling;
 - de klacht niet voldoet aan het vereiste zoals gesteld in artikel 8 van de klachtenregeling, in geval van indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris;
 - de klacht al eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden door de klager naar voren zijn gebracht;
 - de klacht door bemiddeling is opgelost;
 - de ondernemer de klacht al eerder heeft erkend en gegrond verklaard;
 - een eerdere klacht over dezelfde klachtsituatie nog in behandeling is;
 - de klacht al door een andere bevoegde instantie is beoordeeld en afgehandeld.
2. In geval de klacht niet in behandeling zal worden genomen, zal dit schriftelijk en gemotiveerd binnen twee weken na ontvangst van de klacht door of namens de ondernemer aan de klager worden medegedeeld.

KLACHTBEHANDELING

Artikel 5. Indienen van een klacht bij de ondernemer zelf of een medewerker

1. De klager richt zich bij een klacht bij voorkeur eerst tot de betreffende ondernemer of medewerker. De klager kan zijn klacht mondeling en/of schriftelijk kenbaar maken.
2. De betreffende beklaagde stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht te bespreken en toe te lichten. De beklaagde streeft ernaar om tot een oplossing van de klacht te komen. De inhoud van de oplossing van de klacht wordt met een korte toelichting schriftelijk – kan ook per e-mail – bevestigd.
3. Andere personen kunnen bij het gesprek tussen klager en beklaagde worden betrokken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de cliënt of zijn vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
4. Wanneer het gesprek niet tot een bevredigende oplossing van de klacht leidt, wordt de klager gewezen op de volgende stap in de klachtenregeling, namelijk op het indienen van de klacht bij de leidinggevende indien deze aanwezig is, zie artikel 6 van de klachtenregeling. Indien er geen leidinggevende aanwezig is, dan wordt gewezen op indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris, zie artikel 7 van de klachtenregeling.
5. Indien van de klager vanwege bepaalde omstandigheden niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht rechtstreeks bij de beklaagde indient, kan hij zijn klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 6. Indienen van een klacht bij de leidinggevende (indien aanwezig)

1. De klager kan, als er met de betreffende medewerker geen bevredigende oplossing is gevonden, zijn klacht indienen bij de leidinggevende.
2. De klacht kan mondeling of schriftelijk bij de leidinggevende worden ingediend.
3. De leidinggevende stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht te bespreken en toe te lichten. Ook de beklaagde wordt gesproken. De leidinggevende streeft ernaar om tot een oplossing van de klacht te komen, bij voorkeur in aanwezigheid van klager en beklaagde gezamenlijk. De inhoud van de oplossing van de klacht wordt met een korte toelichting schriftelijk – kan ook per e-mail – bevestigd.
4. Andere personen kunnen bij het gesprek tussen klager en leidinggevende worden betrokken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de cliënt of zijn vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.

5. Wanneer het gesprek niet tot een bevredigende oplossing van de klacht leidt, wordt de klager gewezen op de volgende stap in de klachtenregeling van de ondernemer, namelijk op het indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris, zie artikel 7 van de klachtenregeling.
6. Indien van de klager vanwege bepaalde omstandigheden niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht rechtstreeks bij de beklaagde of bij de leidinggevende indient, kan hij zijn klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 7. Indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris

1. De datum waarop de klacht door de klachtenfunctionaris is ontvangen geldt als datum waarop de de wettelijke termijn begint te lopen. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden met in achtneming van de wettelijke termijn (zie artikel 1).
2. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtbehandeling.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtbehandeling.
4. De ondernemer wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtbehandeling.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht te bespreken en toe te lichten. Ook de beklaagde wordt gesproken. De klachtenfunctionaris streeft ernaar om tot een oplossing van de klacht te komen, bij voorkeur in aanwezigheid van klager en beklaagde gezamenlijk. De uitkomst wordt schriftelijk en gemotiveerd vastgelegd, zoals bedoeld in artikel 1 onder 'oordeel', met inachtneming van het bepaalde in de leden 8 en 9 hierna.
6. De klager en de beklaagde worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
7. Indien de klachtenfunctionaris het nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een deskundige worden ingeschakeld. Hiervoor is voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de ondernemer vereist. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, ondernemer, beklaagde en klachtenfunctionaris meegedeeld.
8. Indien de behandeling van de klacht is afgerond formuleert de klachtenfunctionaris een concept-oordeel dat hij aan de ondernemer voorlegt. De ondernemer kan alleen gemotiveerd en niet anders dan na overleg met de klachtenfunctionaris afwijken van het concept-oordeel.

9. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief met het oordeel van de ondernemer. De ondernemer kan de klachtenfunctionaris schriftelijk (kan ook per e-mail) verzoeken namens hem (de ondernemer) de klager van het oordeel op de hoogte te stellen.

Artikel 8. Schriftelijke indiening van de klacht

1. De indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris dient schriftelijk plaats te vinden. De klacht dient door indiener van de klacht te zijn ondertekend. Verder dienen zijn gegevens betreffende naam, adres en woonplaats (NAW-gegevens) te worden vermeld.
2. De klacht dient verder in te houden:
 - een datum,
 - een concrete beschrijving van gedragingen waarover wordt geklaagd,
 - de inhoud van de klacht zelf en,
 - de naam/namen van de beklaagde(n).
3. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de cliënt, vraagt de klachtenfunctionaris een machtiging van de vertegenwoordiger waaruit blijkt dat hij door de cliënt is gemachtigd.

Artikel 9. Einde klachtbehandeling bij de ondernemer

1. De klachtbehandeling bij de ondernemer eindigt:
 - indien een bevredigende oplossing voor klager en beklaagde is gevonden, die schriftelijk is vastgelegd;
 - indien er een oordeel door de ondernemer is gegeven (zie artikel 7 negende lid).
2. Verder eindigt de klachtbehandeling bij de ondernemer:
 - als de klager de klacht heeft ingetrokken en de klachtenfunctionaris daarvan een schriftelijke bevestiging heeft ontvangen;
 - ingeval de klager, ook nadat hij een en andermaal schriftelijk door de klachtenfunctionaris is herinnerd aan het geven van een reactie, afziet van het geven van reacties. Alvorens de klachtbehandeling als beëindigd te beschouwen wordt de klager hierover tenminste éénmaal schriftelijk gewaarschuwd.

Klager en beklaagde(n) worden in alle gevallen van de beëindiging van de klachtbehandeling schriftelijk in kennis gesteld.
3. Indien de klager tijdens de periode waarin de klacht in behandeling is komt te overlijden (bedoeld is een overlijden dat los staat van de klachtsituatie), zal de behandeling van de klacht in overleg met nabestaanden worden

voortgezet, tenzij nabestaanden te kennen geven van verdere behandeling van de klacht af te zien.

Artikel 10. Indiening klacht bij de Geschillencommissie

Indien er sprake is van een geschil, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zijn klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Voor indiening van een klacht bij de Geschillencommissie wordt klachtgeld gevraagd.⁴ Verder dient de klacht binnen 12 maanden na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer indiende bij de Geschillencommissie te worden ingediend.⁵

Artikel 11. Ketenklacht

1. Indien een klacht betrekking heeft op een schoonheidsverzorging waarbij meerdere aanbieders zijn of waren betrokken en de klager heeft laten weten dat hij ook over één van deze andere partijen een klacht heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere partij overleggen. Dit met de bedoeling tot een gezamenlijke behandeling van de klacht te komen waarbij inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende behandelingen.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

BEPALINGEN BETREFFENDE DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 12. Benoeming en functioneren klachtenfunctionaris

1. ANBOS benoemt één of meer klachtenfunctionarissen die overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving zonder inmenging van de ondernemer zijn werkzaamheden kan/kunnen verrichten.
2. De klachtenfunctionaris kan gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

4 Zie: [Uiterlijke Verzorging - De Geschillencommissie](#)

5 Zie: [utv-reglement.pdf \(degeschillencommissie.nl\)](#)

Artikel 13. Taken van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De werkzaamheden bestaan al naar gelang de behoeften van klager uit:
 - advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
 - bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
 - onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
 - advies over eventuele andere klachtprocedures;
 - bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds.
2. De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, beklaagde en als dat niet dezelfde is als de beklaagde ook de ondernemer op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
3. Bij de uitoefening van zijn taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht, zoals het betreden van cliëntruimtes en het opvragen van cliëntgegevens (alleen met machtiging van de cliënt).
4. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op ten opzichte van:
 - de klager;
 - de beklaagde;
 - de ondernemer.
5. De klachtenfunctionaris vergewist zich ervan dat hij niet op enigerlei wijze betrokken is (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel dat hij om andere redenen niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze in de betreffende klacht kan optreden. Hij draagt in deze gevallen zorg voor een vervangende klachtenfunctionaris binnen de organisatie van waaruit hij zijn werkzaamheden verricht.

Artikel 14. Rapportage

1. De klachtenfunctionaris zal jaarlijks een verslag opstellen ten behoeve van het bestuur van ANBOS.
2. De gegevens uit behandelde klachten zullen geanonimiseerd in het jaarverslag worden verwerkt.
3. Indien hier aanleiding voor bestaat, kunnen in het jaarverslag inhoudelijke en/of procedurele aanbevelingen worden opgenomen.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 15. Inzage dossier

Degene die een klacht behandelt, behoeft voor inzage in het betreffende cliënt-dossier, dan wel het ontvangen van een kopie hiervan, de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage te vinden is op de website van ANBOS.

Artikel 16. Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend moet worden geacht.

Artikel 17. Bewaring klachtdossiers

Klachtdossiers worden twee jaar na beëindiging van de behandeling van de klacht vernietigd, tenzij er rechtmatige redenen zijn hiervan af te wijken.

Artikel 18. Het indienen van een schadeclaim

Schadeclaims worden niet door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen. De behandeling van een schadeclaim wordt overgedragen aan de ondernemer c.q. aan de Geschillencommissie.

Artikel 19. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op grond van deze regeling worden geen kosten aan klager of beklagde(n) (waarvan de ondernemer is aangesloten bij ANBOS) in rekening gebracht.
2. Kosten voor op eigen initiatief van klager of beklagde(n) ingeschakelde adviseurs, bijstandsverleners, getuigen en/of deskundigen komen voor rekening van klager of beklagde(n), afhankelijk door wie zij zijn ingeschakeld.

Artikel 20. Openbaarmaking klachtenregeling

De ondernemer draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling op adequate wijze onder de aandacht van haar cliënten en hun vertegenwoordigers wordt gebracht door onder meer plaatsing op het voor ieder toegankelijke deel van de website en het op aanvraag verstrekken van de klachtenregeling.

Artikel 21. Evaluatie

1. ANBOS evalueert deze klachtenregeling twee jaar na inwerkingtreding en verder zo vaak als ANBOS dit wenselijk acht.
2. Bij de evaluatie worden de klachtenfunctionarissen betrokken.

Artikel 22. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling is door ANBOS vastgesteld op 29 november 2022.
2. Deze regeling kan gewijzigd worden door ANBOS.
3. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze klachtenregeling legt ANBOS ter advisering voor aan de klachtenfunctionarissen.

BIJLAGE

- **Bijlage 1: Machtigingsformulier tot inzage en/of verkrijgen van cliëntdossier**

Deze bijlage is verkrijgbaar op de website van ANBOS.

