

## KLACHTEN PROCEDURE

Jouw mening en ervaring bij JMA is belangrijk. Mocht er iets zijn waar je niet tevreden over bent dan horen wij dit graag van jou om zo te kijken hoe wij jouw ervaring bij JMA kunnen verbeteren. Daarom is er ook een klachtenprocedure opgesteld om je zo goed mogelijk te helpen. Je kunt de procedure starten door je klacht te mailen naar: [info@jemimamakeup.nl](mailto:info@jemimamakeup.nl). Vervolgens wordt er binnen 72uur contact met je opgenomen om de klacht te bespreken.

## ONDERLINGE AFHANDELING

Debora De Mee zal de klacht beoordelen en bespreken, Je zult telefonisch of per email worden gecontacteerd. Het kan zijn dat wij vragen om een persoonlijk gesprek mocht je dat zelf ook fijn vinden. Binnen 4 weken proberen wij tot een oplossing te komen van de klacht, mocht er langere tijd nodig zijn, dan krijgt u binnen deze 4 weken een nieuwe termijn te horen.

## SCHRIFTELIJKE KLACHT

Indien er geen oplossing wordt bereikt kun je je klacht (schriftelijk) binnen 2 weken richten aan een onafhankelijk persoon die de klachten procedure voortzet. De klacht dient binnen 2 weken na de laatste dag van de training plaats te hebben gevonden. Gaat je klacht over iets dat plaats gevonden heeft in een eerdere dag van de training dan dient er vanaf die datum de 2 weken termijn in acht genomen te worden.

- Een schriftelijke klacht dient aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze dient in ieder geval te bevatten: Jouw naam en adres, de indieningsdatum en een zo concreet mogelijke omschrijving van jouw klacht.
- Graag horen wij ook welke oplossing jij graag tegemoet ziet.
- Je dient een schriftelijke klacht persoonlijk te ondertekenen.

## WAT GEBEURT ER MET JOUW KLACHT?

- De klacht wordt in behandeling genomen door een jurist genaamd Esra Elitok. Je kunt je klacht mailen naar [management@jemimamakeup.nl](mailto:management@jemimamakeup.nl). Deze jurist is een onafhankelijk persoon die uw klacht in behandeling neemt en onderzoekt en haar bevindingen bespreekt met JMA.
- Het oordeel van de jurist is voor u en voor JMA bindend en eventuele consequenties worden door JMA afgehandeld.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van tenminste 1 jaar bewaard.
- Zodra JMA een schriftelijke klacht van u heeft ontvangen krijgt u hiervan binnen een week een bevestiging.
- U ontvangt binnen vier weken na indiening van de klacht een schriftelijke reactie van de jurist.
- Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt u hierover tijdig (een week voor het verstrijken van de periode) schriftelijk bericht met vermelding van de termijn waarbinnen zal worden gereageerd.
- Tenslotte ontvangt u een schriftelijk reactie, waarin uw wordt geïnformeerd over het standpunt van JMA, inclusief motivatie en het oordeel van de jurist.

- Uw klacht wordt vanzelfsprekend vertrouwelijk behandeld.