

Klachtenregeling

Het Teamlab wil graag dat je tevreden bent met onze dienstverlening. Helaas kunnen misverstanden ontstaan of fouten gemaakt worden. Ben je ontevreden? Dan lossen wij dit graag zo snel en goed mogelijk op.

De eerste stap in deze situatie is een goed gesprek. Wij adviseren je daarom om eerst contact op te nemen met de teamexpert (met name als het een inhoudelijke klacht betreft). Als jouw probleem na dit gesprek niet is opgelost of als je klacht zich niet leent voor een gesprek, dan kun je een formele schriftelijke klacht indienen bij mevrouw A. Kleinschmidt. Zij is mede - eigenaar/partner van Het Teamlab. Binnen twee weken krijg je een bericht van ontvangst van de klacht.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, word je binnen vier weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

Is de klacht daarna niet naar tevredenheid afgehandeld, kun je je wenden tot een onafhankelijke derde, te weten de heer M. Wanrooy. Wil je zijn contactgegevens? Vraag deze dan op via info@hetteamlab.nl. Alle partijen beschouwen het oordeel van deze onafhankelijke derde als bindend; eventuele consequenties voor Het Teamlab worden snel afgehandeld.

Je hebt zes maanden de tijd om jouw klacht in te dienen. Deze zes maanden gaan in op het moment dat jouw klacht ontstaat. Wij handelen jouw klacht binnen 6 weken af. Mocht het langer duren, dan ontvang je hierover tijdig bericht. Jouw klacht wordt vertrouwelijk behandeld door een onafhankelijke medewerker die zelf niet bij het gedrag die tot de klacht heeft geleid, betrokken is.

Het Teamlab registreert de klacht, de achtergronden, de doorlooptijden, de uitkomsten en de wijze van afhandeling en bewaart deze gedurende een jaar. De klachtenregeling is voor iedereen beschikbaar op hetteamlab.nl.