

# Klachtenregeling

Bij WerkLab streven wij naar een hoge kwaliteit van onze dienstverlening. Wij doen ons uiterste best om onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Wij willen graag dat je dit dan bij een van onze medewerkers kenbaar maakt. Hoe eerder wij op de hoogte zijn, hoe eerder wij kunnen proberen de oorzaak van de ontevredenheid weg te nemen. Mocht je toch ontevreden blijven, dan kun je een klacht indienen volgens onze klachtenprocedure.

## Wat is een klacht?

Een klacht kan gaan over de werkwijze, bereikbaarheid, handelswijze, bejegening et cetera van WerkLab in het algemeen of een medewerker in het bijzonder.

## Voorwaarden

- Iedere belanghebbende binnen een door WerkLab uit te voeren traject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de eigenaar van WerkLab. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.
- Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - Naam en adres van de melder;
  - De datum van de melding;
  - Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

## Procedure

Je klacht wordt in behandeling genomen door **Katinka Janssen** van WerkLab. Binnen een week zal er contact met je opgenomen worden over de ingediende klacht en vervolgpcedure.

Je kunt de klacht per post of email naar ons toe sturen.

Per post:

WerkLab

T.a.v. **K. Janssen**

Rossinistraat 44

5344 AK Oss

Per mail:

Katinka@werklabnl.nl

### **Geen verplichting tot afhandeling klacht**

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- De klacht anoniem is.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Oss, d.d. 1 april 2021

**K. Janssen**

WerkLab