

## **Artikel 15.1 Klachtenprocedure UL-Team: Samen werken aan verbetering**

IBAN NL70RAB00100995292  
K.v.K. 30285679

Bij UL-Team staan kwaliteit, samenwerking en tevredenheid centraal. Toch kan het gebeuren dat iets niet aan jouw verwachtingen voldoet. Wij nemen jouw klacht serieus en zien deze als een kans om te leren en onze dienstverlening te verbeteren. Hieronder lees je hoe wij omgaan met klachten.

### **Stap 1: Meld je klacht**

Heb je een klacht? Laat het ons weten. Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek worden opgelost. Wij verzoeken je dan ook je klacht te eerst te melden via een van de volgende kanalen:

- **Telefoon:** Neem contact op via 0345-544816.
- **E-mail:** Stuur een bericht naar [info@ul-team.nl](mailto:info@ul-team.nl).

Wij vragen je om een duidelijke beschrijving van jouw klacht, zodat we snel en gericht kunnen handelen.

### **Stap 2: Bevestiging van ontvangst**

Na ontvangst van jouw klacht krijg je binnen **2 werkdagen** een bevestiging. Hierin staat:

- Dat wij de klacht hebben ontvangen.
- De contactpersoon die de klacht behandelt.
- De verwachte termijn voor een reactie.

### **Stap 3: Onderzoek en oplossing**

Wij onderzoeken je klacht grondig en nemen indien nodig contact met je op voor meer informatie. Binnen **15 werkdagen** ontvang je van ons:

- Een reactie op jouw klacht.
- Een voorstel voor een oplossing of vervolgacties.

Mocht meer tijd nodig zijn, dan informeren we je over de reden ervan en houden wij je op de hoogte van de voortgang.

### **Niet tevreden met de afhandeling?**

Ben je niet tevreden met de uitkomst of afhandeling van jouw klacht? Neem dan contact op met onze directie via [a.vaneijden@ul-team.nl](mailto:a.vaneijden@ul-team.nl). Samen kijken we naar een passende oplossing.

### **Beroep bij de Geschillencommissie of Commissie Kwaliteitshandhaving van de NRTO**

Het is nog nooit voorgekomen. Maar mochten we er niet uitkomen, dan is het goed te weten dat UL-Team als lid van NRTO automatisch is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie (voor consumentenmarkt) en Commissie Kwaliteitshandhaving (zakelijke markt), waar je je tot kunt wenden.

### **Geschillencommissie**

- **Telefoon:** 070 – 3105310
- **Postadres:** Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

### **Commissie Kwaliteitshandhaving**

- **Telefoon:** 030-20401140

UL-Team conformeert zich aan het bindende oordeel van de Geschillencommissie.

### **Stap 4. Vertrouwelijkheid en registratie**

Alle klachten worden **vertrouwelijk** behandeld. Daarnaast worden de afhandeling en bijbehorende documenten zorgvuldig geregistreerd en gedurende **2 jaar** bewaard voor evaluatie en kwaliteitsverbetering.

---

### **Tot slot**

Wij waarderen het enorm dat je een klacht bij ons meldt. Dit geeft ons een kans om te leren en onze dienstverlening verder te verbeteren. Je kunt erop rekenen dat wij gegronde klachten meenemen in onze organisatie-evaluaties en stappen ondernemen om herhaling te voorkomen.

Dank voor je vertrouwen in UL-Team. Samen blijven we bouwen aan kwaliteit.

---

Heb je vragen over deze klachtenregeling? Neem gerust contact met ons op!