

Your Lab kent een klachtenregeling. Deze luidt als volgt:

#### Artikel 1

1. Een klacht als bedoeld in deze regeling is een schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot een behandeling, bejegening, dienstverlening of product die / dat door de betrokken klant of relatie Your Lab als onjuist of als niet correct of onvoldoende wordt ervaren.
2. Deze regeling is niet van toepassing op besluiten van Your Lab waartegen op enigerlei andere wijze bezwaar openstaat of heeft open gestaan.
3. Onder klager, in de zin van deze regeling, wordt verstaan een natuurlijke persoon of een rechtspersoon, die een klacht heeft ingediend overeenkomstig artikel 5.

#### Artikel 2

1. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke werknemer van Your Lab overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 5 t/m 12. De behandeling van de klacht is vertrouwelijk van aard.

#### Artikel 3

1. Wanneer een klacht zich richt tegen een lid van het Your Lab of een derde partij, neemt dit lid geen deel aan de behandeling van de klacht.

#### Artikel 5

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als [per e-mail](#) worden ingediend.
2. Het klaagschrift dient tenminste de volgende [gegevens](#) te bevatten:
  - a. Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
  - b. De dagtekening
  - c. Een omschrijving van de klacht
  - d. De reden van ontevredenheid
  - e. De ondertekening door de klager (in geval van schrift)
3. Wanneer het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten uit het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen veertien dagen alsnog tot aanvulling over te gaan.
4. Mondelinge klachten kunnen alleen worden behandeld volgens deze regeling indien de klacht door de klager schriftelijk of per e-mail wordt bevestigd in een klaagschrift als bedoeld in het eerste lid van artikel 5.

#### Artikel 6

1. Het Your Lab team bevestigt de ontvangst van het klaagschrift naar keuze schriftelijk of per e-mail binnen zeven werkdagen na de ontvangst daarvan.

#### Artikel 7

1. Het Your Lab team is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - a. Het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 5.
  - b. De klacht eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld.
  - c. Datgene waartegen de klacht zich richt langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

#### Artikel 8

1. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk of per e-mail in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.

#### Artikel 9

1. Zodra door of namens het Your Lab team naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting de bepalingen van deze regeling verder toe te passen.
2. Van het niet verder behandelen van de klacht als bedoeld in dit artikel wordt naar keuze

schriftelijk of per e-mail mededeling gedaan aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

**Artikel 10**

1. De commissie stelt de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en/of een vertegenwoordiger van het Your Lab team in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren, waardoor de vertrouwelijkheid van de procedure wordt gewaarborgd.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid te worden gehoord.

**Artikel 11**

1. Het Your Lab team handelt de klacht af binnen acht weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

**Artikel 12**

1. Het Your Lab team stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft naar keuze schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de (inhoud) van de klacht en van de conclusies die daaraan worden verbonden. In dat kader wordt het advies van de onafhankelijke klachtencommissie met het besluit van het Your Lab team aangaande de beoordeling van de klacht aan de klager naar keuze schriftelijk of per e-mail meegezonden.

**Artikel 13**

1. Het Your Lab team draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.

**Artikel 14**

1. Het Your Lab team draagt zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten.

**Artikel 15**

1. Het Your Lab team brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het. Daarbij wordt in ieder geval aangegeven het aantal behandelde klachten, de aard en de inhoud van de klachten en de bevindingen en eventuele conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.

**Artikel 16**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014. Deze regeling wordt elke twee jaar door het Your Lab team in samenspraak met de Raad van Advies geëvalueerd.