

# Klachtenreglement

LE LAB B.V.

THE CORONA LAB

## KLACHTENREGLEMENT

Le Lab B.V. doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat er iets gebeurt waar u niet tevreden over bent. Graag horen we dit van u, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Heeft u een klacht, dan kunt u daarover op verschillende manieren contact met ons opnemen:

- Bespreek de klacht met de medewerker of de verantwoordelijke leidinggevende

De eerste stap is om uw klacht te bespreken met de medewerk(st)er of degene die direct betrokken is bij de klacht. Ook kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke leidinggevende (vaak de locatiemanager) om de klacht te bespreken.

Meestal kunnen we u direct helpen om de klacht op te lossen of op te helderen.

- Neem contact op met de klachten-functionaris

Mocht de eerste stap geen oplossing bieden, dan kunt u de klacht direct met de klachten-functionaris bespreken. De klachten-functionaris kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing voor uw klacht te komen. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via:

Email: [alouza@thecoronalab.nl](mailto:alouza@thecoronalab.nl)

Telefoon: +31 6 87374414

Post: Le Lab B.V.

T.a.v. Klachtenfunctionaris

Rhônweg 28

1043 AH Amsterdam

In het klachtenreglement staat uitvoerig beschreven hoe Le Lab met klachten omgaat. U kunt hieronder het volledige klachten-reglement lezen.

## HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. testaanbieder : Le Lab B.V.;
  - b. klant : natuurlijke persoon die test laat afnemen dan wel aan wie de testaanbieder testen verleent of heeft verleend;
  - c. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een klant, door de testaanbieder of door een persoon die voor de testaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per email is ingediend bij klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - d. klager : degene die een klacht indient;
  - e. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft ;
  - f. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de testaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van klanten.

## HOOFDSTUK 2: KLACHTOPVANG

### Artikel 2: Bij wie kan een klant terecht als hij ontevreden is

1. Een klant kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris.
2. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

### Artikel 3: De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden klanten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van klanten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een klant een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken.

a. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klant dit niet wenselijk vindt.

5. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende

#### Artikel 4: De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

a. hij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;

c. hij helpt klanten en hun vertegenwoordigers dan wel hun met het oplossen van hun onvrede.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De testaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klanten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De testaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit melden.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de testaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft.

## HOOFDSTUK 3: KLACHTENBEHANDELING

### Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via klachten@thecoronalab.nl.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de klant;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klacht wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. De klachtenfunctionaris informeert na ontvangst van de klacht of de klager wilt proberen om de klacht informeel op te lossen en zo ja of de klager prijs stelt op de hulp van de klachtenfunctionaris. Wil de klager geen informele oplossing maar een oordeel, dan wordt de klacht als officiële klacht in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris.

### Artikel 6: Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien Le Lab B.V. een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere testaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de testaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### Artikel 7: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### Artikel 8: Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of per e-mail contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van dit contact bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
3. De klachtenfunctionaris doet verslag van de voorgestelde en al dan niet met klager overeengekomen afhandeling van de klacht.

#### Artikel 9: Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt.
2. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### Artikel 10: Beoordeling klacht

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk op basis van de door klachtenfunctionaris met klager besproken voorgestelde afhandeling. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de klachtenfunctionaris dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.
2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

#### Artikel 11: Beoordeling klacht die op meerdere testaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op een test die door meerdere testaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere testaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende testaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere testaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere testaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke testaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende testaanbieders afzonderlijk.
3. Onder testaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van het laten afnemen van corona testen.

#### Artikel 12: Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie:

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
070 310 5310 | [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

#### Artikel 13: Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
  - a. een dossier wordt voor een periode van zes maanden bewaard.

#### Artikel 14: Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## HOOFDSTUK 4: OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 15: Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### Artikel 16: Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de testaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### Artikel 17: Openbaarmaking klachtenregeling

De klachtenfunctionaris brengt deze regeling onder de aandacht van klanten door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door de regeling op de website van de testaanbieder te plaatsen.

### Artikel 18: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris.

### Artikel 19: Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtenfunctionaris.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het de klachtenfunctionaris ter advisering en ter instemming voor aan het bestuur.

### Artikel 20: Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 02-08-2021, te Amsterdam.