

## Klachtenreglement Intersym<sup>2</sup>

---

### Paragraaf 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht: een uiting van ontevredenheid

Klant: de persoon tegen wie de gedragingen danwel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

Partner: de partner van Intersym<sup>2</sup> waartegen de klacht is ingediend. Onder partner wordt mede verstaan derden die in opdracht van Intersym<sup>2</sup> werkzaamheden ten behoeve van klanten van Intersym<sup>2</sup> hebben verricht.

Klachten Behandelaar: het samenwerkingsoverleg bestaande uit de aangesloten partners

#### Artikel 2

De klant heeft het recht om over de wijze waarop partners van Intersym<sup>2</sup>, zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden tegenover hem of haar hebben gedragen, danwel uitgelaten, een klacht in te dienen bij Intersym<sup>2</sup>.

#### Artikel 3

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Intersym<sup>2</sup> worden ingediend ( Weert 13, 6222 PG, Maastricht).
2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - De naam en het adres van de klant;
  - De naam van de partner op wiens gedragingen danwel uitlating de klacht betrekking heeft;

- De datum waarop de gedragingen danwel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
3. De klant kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

## **Paragraaf 2 Ontvangst en vastleggen klacht**

### **Artikel 4**

1. De behandeling van de klacht geschiedt binnen het samenwerkingsoverleg van Intersym<sup>2</sup>, door de partners die niet bij de gedragingen betrokken zijn geweest.
2. Intersym<sup>2</sup> zal de klacht binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bevestigen aan de klant.
3. Intersym<sup>2</sup> is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
  - Deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
  - Deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht in kennis gesteld.

### **Artikel 5**

Aan de partner op wiens gedraging betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

### **Artikel 6**

1. Intersym<sup>2</sup> stelt de klant en de partner op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de klant en aan de partner op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, toegezonden.

### **Artikel 7**

1. Intersym<sup>2</sup> behandelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst.
2. Intersym<sup>2</sup> kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

### **Artikel 8**

Intersym<sup>2</sup> stelt de klant schriftelijk en gemotiveerd kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

### **Paragraaf 3 Slotbepalingen**

### **Artikel 9**

1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van Intersym<sup>2</sup> (Weert 13, 6222 PG, Maastricht).
2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.
3. Intersym<sup>2</sup> dient ten aanzien van aangemelde cliënten, te allen tijde, doch minimaal eens per kwartaal, te (kunnen) rapporteren over:



- het totale aantal ingediende klachten;
- het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen;
- het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld;
- het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen;
- het aantal ingediend klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

#### **Artikel 10**

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2014.