

## Klachtenreglement Intersym HRM

---

### 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 HRM waartegen de klacht is ingediend. Onder partner wordt mede verstaan derden die in opdracht van Intersym HRM werkzaamheden ten behoeve van klanten van Intersym HRM hebben verricht

Klachten-

Behandelaar: de directie van Intersym HRM, zijn de Rob Alberigs en René Stallinga

#### Artikel 2

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

### Artikel 3

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Intersym HRM 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 5

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Intersym HRM, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede)betrokkenheid, wordt de klacht behandeld door een ander directielid.
2. Intersym HRM 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 ene jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgenomen.
3. 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 6**

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

### **Artikel 7**

1. Intersym HRM 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 8**

1. Intersym HRM behandelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst.
2. Intersym HRM 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 9**

Intersym HRM 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 4 Slotbepalingen**

### **Artikel 11**

1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van Intersym HRM (Weert 13, 6222 PG, Maastricht).
2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.
3. Intersym HRM 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 12**

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 april 2008.