

## Interne Klachtenprocedure

Het kan gebeuren dat u een klacht hebt, over ons of over onze dienstverlening; vervelend. We proberen er in dat geval altijd samen met u uit te komen. Op deze pagina informeren we u over de wijze waarop wij met klachten omgaan.

### Definitie

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren.

### Vooraf

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg of een persoonlijk gesprek.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen.

### Indienen klacht

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel (schriftelijk) bij de directie van InterUM indienen.

Dat kan per telefoon, brief, e-mail of het contactformulier op onze website. Dient u uw klacht in via e-mail of internetformulier, dan bestaat er overigens altijd een (kleine) kans dat deze door technische redenen niet bij ons aankomt. Wilt u deze kans uitsluiten, belt u dan even om te verifiëren of uw klacht daadwerkelijk is doorgekomen.

Wij zijn bereikbaar via telefoonnummer 043-3882688, per e-mail via [bureau@interum.eu](mailto:bureau@interum.eu), via het contactformulier op onze website [www.interum.eu](http://www.interum.eu) en per post: Tongersestraat 22a, 6221 LN Maastricht.

### Termijnen

Binnen 1 week na ontvangst van uw klacht sturen we u per e-mail en/of per post een ontvangstbevestiging. Hierin wordt aangegeven of het in uw geval om een eenvoudige of complexe klacht gaat.

Bij eenvoudige klachten streven we ernaar u uiterlijk binnen zes weken een inhoudelijke schriftelijke reactie te sturen. De termijn voor complexe klachten is wat langer: maximaal drie maanden. Dat lijkt lang, maar sommige klachten kunnen veel uitzoekwerk vergen.

Als we onverhoopt niet binnen de beloofde termijn kunnen reageren, dan brengen we u hier uiterlijk 2 weken voor het verstrijken van de termijn van op de hoogte.

### **Aanpak**

De directie van InterUM:

- Bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt alle relevante informatie.
- Wint eventueel nadere informatie in bij de klager.
- Beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager.
- Neemt een standpunt in.
- Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.
- Legt het standpunt vast in het klachtdossier.

### **De oplossing**

Mocht u onverhoopt niet akkoord zijn met de door ons aangedragen oplossing, dan kunt u hier binnen 1 maand na ontvangst van het antwoord schriftelijk bezwaar tegen aantekenen. Aan de hand van het door u aangedragen verweer zal de directie uw klacht opnieuw beoordelen.

### **Klachtdossier**

U hebt recht op inzage in uw klachtdossier. InterUM toont u in dat geval de minimaal voorgeschreven gegevens die in dit dossier zijn opgenomen. Dat zijn:

- De NAW-gegevens van de klager
- De indieningsdatum van de klacht
- Een omschrijving van de klacht
- De datum en de wijze van afhandeling van de klacht
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)

Uw klachtdossier wordt tot 1 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.