

KLACHTENREGELING

Klachten van opdrachtgevers en personen die bij de dienstverlening van Intagros betrokken zijn geraakt.

Heeft u een klacht over onze werkwijze gedurende een door ons uitgevoerd onderzoek? Bel of e-mail ons. Wij nemen binnen 5 werkdagen contact met u op. U kunt hier onze klachtenregeling inzien.

Interne regeling

Het geniet onze voorkeur wanneer in eerste instantie van de onderstaande interne procedure gebruik wordt gemaakt:

1. Ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Intagros, wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen over die diensten.
2. De klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend middels het klachtenformulier van Intagros, dat te vinden is op de website. Op verzoek wordt de klacht toegelicht aan Intagros. De schriftelijke klacht dient gericht te zijn aan: Intagros, ter attentie van één van de directieleden (Jeanette Jager of Freek Walther). Na ontvangst van de klacht draagt de directie zorg voor het aanwijzen van de behandelende kwaliteitsmanager die vervolgens zorgdraagt voor vastlegging van de klacht en ontvangstbevestiging van de klacht aan klager.
Postadres: Intagros B.V., t.a.v. directie, postbus 429, 8440 AK, HEERENVEEN.
E-mail: info@intagros.nl
3. In de klacht wordt in ieder geval vermeld:
 - contactgegevens van de klager;
 - duidelijke omschrijving van de klacht;
 - tegen wie de klacht gericht is;
 - ondertekening door de klager.
4. De kwaliteitsmanager neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de indiener, maakt zo mogelijk een afspraak voor overleg en probeert de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als de klager geen oplossing ziet c.q. geen deelname wenst aan een overleg, zal de kwaliteitsmanager schriftelijk reageren op de klacht binnen een termijn van 15 werkdagen.
Een uitzondering hierop is mogelijk bij vakantie, ziekte of andere onvoorziene omstandigheden. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld wanneer reageren binnen de gestelde termijn door onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is.
Als de klacht betrekking heeft op een bij/voor Intagros werkzame onderzoeker zal deze bij de afhandeling en oplossing van de klacht betrokken worden, tenzij het belang van klager zich daar redelijkerwijs tegen verzet.
5. Als de klager en Intagros het middels een gesprek eens worden over de oplossing van de klacht, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd, met vermelding van de oplossing.
6. Als klager en beklagde het niet eens worden, wordt dat eveneens schriftelijk vastgelegd en wordt door beide partijen een vertegenwoordiger benoemd voor de vorming van een onafhankelijke klachtencommissie.
7. Deze klachtencommissie zal bestaan uit een vertegenwoordiger van de klager, een vertegenwoordiger van Intagros en een door beide vertegenwoordigers te benoemen onafhankelijke derde.
8. Eventuele kosten voor de vorming van een klachtencommissie, komen ten laste van Intagros. Een uitzondering daarop is uitsluitend mogelijk, wanneer de klachtencommissie met meerderheid van stemmen tot het oordeel komt dat de klacht vals is, dan wel is ingediend met het uitsluitende oogmerk Intagros of één van haar representanten schade toe te brengen.
9. Alle informatie die tijdens de behandeling van een klacht bekend wordt zal vertrouwelijk worden behandeld.

10. Intagros zal de behandeling van klachten binnen 3 maanden afronden, tenzij zwaarwegende omstandigheden dat onmogelijk maken. In dat geval zal de klager hierover binnen genoemde termijn worden geïnformeerd, waarbij de vertraging van de afhandeling wordt toegelicht en een indicatie zal worden gegeven van het moment van afronden.

11. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend. Uit het oordeel voortvloeiende acties worden door Intagros binnen twee weken afgehandeld, tenzij zwaarwegende omstandigheden dat onmogelijk maken, in welk geval een indicatie zal worden gegeven van het moment van afhandeling.

12. Klachten alsmede de vastlegging van de afhandeling daarvan worden vastgelegd conform de vigerende wetgeving (AVG), voor een duur van 2 jaren.

Externe regeling

Intagros staat de realisering van tuchtrecht voor de sector voor en spant zich actief in om dit te bewerkstelligen. Thans bestaat dit tuchtrecht nog niet. Als deze regeling geen uitkomst biedt, kan het geschil worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland.

Intagros
5 januari 2025