

Klachtenprocedure

1. Inleiding

In dit document is de klachtenprocedure van de organisatie vastgelegd. Het doel van de klachtenprocedure is vastlegging van het proces om klachten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en om de oorzaken van klachten vast te stellen. Door de oorzaakanalyse kan de kwaliteit van de dienstverlening worden behouden en waar nodig verbeterd.

2. Algemeen

2.1 Klacht

Een klacht is een uiting van ongenoegen die door een debiteur, opdrachtgever of derde wordt gedaan. De klacht kan betrekking hebben op de inhoud van de vordering, over behandeling door medewerkers, maar ook over het handelen van een derde (gerechtsdeurwaarder). Alle medewerkers van de organisatie zijn op de hoogte van de klachtenprocedure en conformeren zich hier aan.

2.2 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator heeft een coördinerende taak bij de behandeling van klachten en bewaakt de afhandeling. De klachtencoördinator binnen de organisatie is de directie.

3. Klachtenprocedure (BKI 6.1, MVO 6.3.6 en 6.7.6)

3.1 Algemeen

Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen over de werkwijze waarop de organisatie zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. De organisatie draagt zorg voor een effectieve behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid vallen.

De klachtenprocedure is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op gedragingen jegens de klager en die voldoen aan de vereisten van paragraaf 3.2. De organisatie wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend erop dat deze schriftelijk of per e-mail dient te worden ingediend. Tegen een beslissing inzake een klacht kan bij de organisatie geen beroep worden ingesteld.

3.2 Indienen van een klacht

1. Het klachtschrift dient te zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
2. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

3.3 Ontvangstbevestiging

De organisatie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen **twee werkdagen**.

3.4 Staken behandeling

1. Indien de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze procedure.
2. De organisatie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, of indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover reeds eerder een klacht is ingediend met inachtneming van de klachtenregeling
 - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
 - waartegen door de klager administratief beroep of bezwaar kan of kon worden ingesteld
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest
 - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de Officier van Justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

3.5 Klachtenbehandeling

1. Behandeling van klachten geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur van de organisatie.
3. **Binnen 14 dagen** wordt een inhoudelijke reactie gegeven op de klacht. De organisatie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Tijdens de behandeling wordt de indiener en de beklaagde in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord (**hoor en wederhoor**).

3.6 Afschrift aan aangeklaagde

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

3.7 Kennisgeving

De organisatie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hieraan worden verbonden.

3.8 Registratie van klachten

De klacht en de reactie op de klacht worden per klacht opgeslagen op de netwerkschijf in de map Klachten. Ingediende en afgehandelde klachten worden ook geregistreerd in een overzicht (Klachtenregister). Klachten in dossiers worden gearchiveerd voor een periode van 2 jaar na het sluiten van het dossier.

4. Klachten bij de geschillencommissie

Wanneer de klager en de organisatie in onderling overleg een klacht niet kunnen oplossen, heeft de klager de mogelijkheid om de klacht te laten behandelen door een onafhankelijke geschillencommissie. In de Wet Kwaliteit Incassodienstverlening is het bij een onafhankelijke geschillencommissie aangesloten zijn wettelijk geregeld.



De organisatie is aangesloten bij de Stichting NowID (Nederlandse Orde voor Wettelijke Incassodienstverleners), die klachten op een laagdrempelige, snelle en effectieve wijze afwikkelt. De onafhankelijke geschillencommissie toetst onder andere of de organisatie heeft gehandeld in strijd met de relevante wet- en regelgeving.

Een klacht bij de geschillencommissie kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. De geschillencommissie stuurt na ontvangst de klacht door naar de organisatie voor een inhoudelijke reactie. Binnen de organisatie is de klachtenfunctionaris verantwoordelijk voor de ontvangst, behandeling en registratie van klachten die zijn ontvangen via de geschillencommissie. De klachten worden geregistreerd in digitale mappen en in het Klachtenregister. Klachten in dossiers worden gearchiveerd voor een periode van 2 jaar na het sluiten van het dossier.

5. Verbetermaatregelen

5.1 Planning verbetermaatregelen

Naar aanleiding van een klacht kan de directie besluiten aanpassingen of verbeteringen in de processen door te voeren.

5.2 Evaluatie van de effectiviteit van genomen verbetermaatregelen

Ingediende en afgehandelde klachten worden bijgehouden in het Klachtenregister. Jaarlijks wordt door de Kwaliteitsmanager aan de hand hiervan een analyse uitgevoerd van de trends in de geregistreerde klachten en wordt de doeltreffendheid van de verbetermaatregelen beoordeeld. Indien trends zichtbaar worden, zullen aanpassingen in de processen worden doorgevoerd teneinde herhaling te voorkomen. De evaluatie van de klachten wordt jaarlijks vastgelegd in de Directiebeoordelingsrapportage (ISO 9001).