

Wki-klachtenregeling

Klachtenregeling voor Wki-debiteuren in de zin van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki);

Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Advocaat** : de aan Heijink & Centen advocaten verbonden advocaat, dan wel de persoon die werkt onder verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat.
- Wki-debiteur** : de natuurlijke persoon die in Nederland woont en die van een advocaat het verzoek ontvangen heeft om een geldvordering van de cliënt(e) van Het Kantoor te voldoen
- Het Kantoor** : de kostenmaatschap Heijink & Centen advocaten te Ede en Uden;
- Klachtenregeling** : deze klachtenregeling;
- Klacht** : een door de Wki-debiteur via incasso@heijinkencenten.nl ingediende uiting van ongenoegen over de uitvoering van de buitengerechtelijke incassowerkzaamheden jegens deze Wki-debiteur;
- Klachtenfunctionaris** : de advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht, te bereiken op incasso@heijinkencenten.nl, niet zijnde de advocaat of medewerker die het incassodossier in behandeling heeft.

Artikel 2. Waar is deze klachtenregeling voor bedoeld

1. De Klachtenregeling is van toepassing op alle buitengerechtelijke incassowerkzaamheden van een advocaat van Het Kantoor jegens een Wki-debiteur. De Klachtenregeling is ook van toepassing op de werkzaamheden jegens een Wki-debiteur van personen die werken onder de verantwoordelijkheid van een advocaat van Het Kantoor. Als de Klacht na behandeling niet is opgelost kan deze worden ingediend via de geschillenregeling in de zin van de Wki. Nadere informatie over die geschillenregeling en het incassobeleid van het Kantoor is vermeld op www.heijinkencenten.nl/wki-informatie
2. Uitingen van ongenoegen anders dan een Klacht of door een ander dan de Wki-debiteur worden uitsluitend behandeld conform de 'Kantoorklachtenregeling van Heijink & Centen advocaten', die is op te vragen via info@heijinkencenten.nl.
3. Iedere advocaat draagt zorg voor afhandeling van een Klacht conform de Klachtenregeling.

Artikel 3. Wat beogen we met deze klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het vastleggen van een procedure om een Klacht van een Wki-debiteur binnen een redelijke termijn op een transparante en constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klacht van Wki-debiteur vast te stellen;
3. Medewerkers te trainen;
4. Verbetering van de kwaliteit van de buitengerechtelijke incassowerkzaamheden jegens een Wki-debiteur door de behandeling van een Klacht en analyse van een Klacht.

Artikel 4. De procedure

1. Een Klacht dient te worden ingediend via het e-mailadres: incasso@heijinkencenten.nl. Indien een Wki-debiteur Het Kantoor op een andere wijze benadert met een Klacht dan wordt de Klacht doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris op voornoemd e-mailadres. Als een Wki-debiteur een klacht aan een advocaat kenbaar maakt, dan wel een voornemen daartoe de advocaat bereikt, dan wijst de advocaat de Wki-debiteur erop dat deze zijn Klacht in kan dienen via voornoemd e-mailadres.
2. De advocaat verstrekt op verzoek van de Wki-debiteur en op het moment waarop de Klacht aan de advocaat kenbaar wordt gemaakt dan wel de advocaat dat voornemen bereikt een afschrift van deze Klachtenregeling.
3. De Klachtenfunctionaris bevestigt na ontvangst van een Klacht aan de Wki-debiteur:
 - a. dat de Klacht is ontvangen
 - b. de datum van ontvangst van de Klacht aan de Wki-debiteur en aan de advocaat en in voorkomend geval de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame persoon over wie is geklaagd.
4. De Klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de Klacht en stelt de Wki-debiteur en de advocaat over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht. De Klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de Wki-debiteur en de advocaat beschikken over deze Klachtenregeling en wijst hen op de toepassing hiervan.
5. De Wki-debiteur tracht samen met de advocaat over wie is geklaagd tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris handelt de Klacht af binnen vier weken na ontvangst van de Klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de Wki-debiteur over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de Klacht wordt gegeven.
7. De Klachtenfunctionaris stelt de Wki-debiteur en de advocaat over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
8. Als de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Wki-debiteur, de advocaat over wie is geklaagd en de Klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.

Artikel 5. Geheimhouding en kosteloze behandeling van klachten

1. De Klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De Wki-debiteur is geen vergoeding of kosten verschuldigd voor de behandeling van de Klacht.

Artikel 6. Verantwoordelijkheden

1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
2. De advocaat over wie is geklaagd houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De Klachtenfunctionaris houdt de Wki-debiteur op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.
4. De Klachtenfunctionaris houdt het dossier over de Klacht bij.

Artikel 7. Klachtregistratie

1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht en daarbij het onderwerp van de Klacht.
2. Een Klacht kan bij meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De Klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van alle ingekomen klachten met daarbij het onderwerp van de Klacht.
4. Jaarlijks bespreekt de Klachtenfunctionaris met de advocaten en overige aan Het Kantoor verbonden medewerkers de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.