

Wki-klachtenregeling

Klachtenregeling voor Wki-debiteuren van Heijink & Centen advocaten & juristen

In de zin van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki);

1. Definities

In deze *klachtenregeling* wordt verstaan onder:

- Advocaat:* de aan *Heijink & Centen advocaten & juristen* 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 van *Het Kantoor* te voldoen
- Het Kantoor* de kostenmaatschap Heijink & Centen advocaten & juristen 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.

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 is vermeld op www.devoort.nl/wki.
2. De *klachtenregeling* is niet van toepassing op een geschil over de vraag of de schuldvordering die buitengerechtelijk geïncasseerd wordt al dan gegrond is. *Klachten* van de cliënt van *Het Kantoor* over de dienstverlening ter zake het verzoek aan een *Wki-debiteur* om een geldvordering te buitengerechtelijk betalen, worden uitsluitend behandeld conform de '*Kantoorklachtenregeling van Heijink & Centen advocaten & juristen*', te vinden op www.heijinkencenten.nl/wkiklachtenregeling
3. Iedere *advocaat* draagt zorg voor afhandeling van een *klacht* conform de *klachtenregeling*.

3. Wat beogen we met deze klachtenregeling

De *klachtenregeling* heeft tot doel:

1. Het vastleggen van een procedure om *klachten* van *Wki-debiteuren* binnen een redelijke termijn op een transparante en constructieve wijze af te handelen;

2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van *klachten* van *Wki-debiteuren* vast te stellen;
3. Medewerkers te trainen;
4. Verbetering van de kwaliteit van de buitengerechtelijke incassowerkzaamheden ten opzichte van *Wki-debiteuren* door de behandeling van *klachten* en analyse van *klachten*.

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*:
 1. dat de *klacht* is ontvangen
 2. de datum van ontvangst aan de *Wki-debiteur* en aan de *advocaat* en
 3. 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.

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.

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.

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.