

## **KLACHTENREGELING WH INCASSO**

### **Artikel 1 – Toepassingsbereik**

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle buitengerechtelijke incassowerkzaamheden die door of onder verantwoordelijkheid van de incassodienst worden verricht.
2. Klachten kunnen worden ingediend door schuldenaren en opdrachtgevers.

### **Artikel 2 – Indienen van klachten**

1. Klachten kunnen schriftelijk (per brief of e-mail) worden ingediend bij de incassodienst.
2. De klacht wordt behandeld door een klachtenfunctionaris die niet degene is op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 3 – Behandeling van klachten**

1. De ontvangst van de klacht wordt bevestigd.
2. Degene over wie is geklaagd wordt in kennis gesteld en in de gelegenheid gesteld te reageren.
3. De klacht wordt zorgvuldig en binnen een redelijke termijn behandeld en afgehandeld.
4. Indien afhandeling meer tijd vergt, wordt klager hierover geïnformeerd.
5. De uitkomst van de klachtbehandeling wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.

### **Artikel 4 – Kosten en registratie**

1. De behandeling van een klacht is kosteloos.
2. Klachten worden geregistreerd en gebruikt voor verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **Artikel 5 – Geschillenregeling (Wki)**

1. Indien een klacht over buitengerechtelijke incassowerkzaamheden jegens een natuurlijke persoon niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. Het kantoor is voor deze werkzaamheden aangesloten bij deze geschillencommissie in de zin van artikel 13 lid 5 van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki).