

Klachtenprocedure

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Ultimoo Incasso dan wel een van haar dochterondernemingen.

Klager

De debiteur (of diens vertegenwoordiger) die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De door Ultimoo Incasso gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document: de schriftelijke weergave van de door Ultimoo Incasso gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht intern is overgedragen.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Geschillencommissie Klachteninstituut financiële dienstverlening (KIFID)

Het KIFID is een onafhankelijk instituut die ingeschakeld kan worden als deze dienstverlener niet binnen enkele weken reageert op uw klacht óf als deze dienstverlener u per brief laat weten dat er geen oplossing is

2. DOELSTELLINGEN VAN ONZE KLACHTENPROCEDURE

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de aanleiding tot klachten van debiteuren vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van optimale klachtenbehandeling;
4. Medewerkers trainen in gericht reageren op klachten;
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. INFORMEREN VAN DE DEBITEUR

De medewerker

1. Wijst de debiteur erop dat Ultimoo Incasso een klachtenregeling hanteert;
2. Deelt de debiteur mee op welke wijze kennis kan worden genomen van de inhoud van deze klachtenregeling (zie website www.ultimoo.nl)

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Klachten worden telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via het klachtenformulier op de website www.ultimoo.nl ingediend;
2. Als Ultimoo op enigerlei wijze wordt benadert met een klacht, dan worden de betrokken team manager en de klachtenfunctionaris daarover geïnformeerd;
3. De betrokken team manager danwel de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een ontvangstbevestiging van de klacht aan de debiteur binnen 2 werkdagen;
4. De betrokken team manager respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van de klacht op basis van deze klachtenregeling;
5. De betrokken team manager probeert samen met de debiteur tot een oplossing te komen nadat de medewerker ook de klachtenfunctionaris heeft geraadpleegd;
6. De beslissing over de klacht wordt aan de debiteur medegedeeld door de klachtenfunctionaris;
7. Als de klacht niet tot tevredenheid van de debiteur kan worden afgehandeld, wordt de cliënt door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de kwestie voor te leggen aan een van de Geschillencommissies

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
2. Hierbij worden ten minste de volgende gegevens geregistreerd:
 - NAWT@-gegevens van de klager
 - Indieningsdatum van de klacht
 - Omschrijving van de klacht
 - Naam van dossierbehandelaar
 - Naam van klachtbehandelaar
 - Status van de klacht
 - Gevoerde communicatie met betrekking tot de klacht
 - Datum en wijze van afhandeling van de klacht
3. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
4. De klacht wordt geclassificeerd
 - naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk

- naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën

- I. klachten over werkwijze van/bejegening door de medewerker
- II. klachten over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
- III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
- IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
- V. Overige;

4. Een klacht kan in verschillende klassen worden ingedeeld;

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken team manager en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenregistratieformulier en de ondertekening door de betrokken team manager en de klachtenfunctionaris, nadat de klacht is afgehandeld;
3. De betrokken team manager houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door Ultimoo Incasso afgehandeld te zijn;
5. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de reactie aan de klager;
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van alle klachten jaarlijks verslag uit;
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De klachtenfunctionaris doet ook aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. INTERN BESPREKEN

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse intern besproken;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse
3. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.