ultimoo

Klachtenprocedure

Ultimoo B.V. | Versie 2.2 | Bijgewerkt op 13 oktober 2026 | Classificatie: **Openbaar**

1. Begripsomschrijving

Klacht	Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Ultimoo dan wel een van haar dochterondernemingen.
Klager	De debiteur (of diens vertegenwoordiger) die een klacht uit.
Klachtenprocedure	De door Ultimoo gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
Klachtenregeling	Dit document: de schriftelijke weergave van de door Ultimoo 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)	Kifid is een onafhankelijk instituut dat ingeschakeld kan worden als Ultimoo niet binnen enkele weken op een klacht reageert óf als Ultimoo de klager per brief laat weten dat er geen oplossing is.

2. Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- via het klachtenformulier op de website: **ultimoo.nl/contact/klachten**;
- per e-mail aan **klachten@ultimoo.nl**;
- per brief aan:

  Ultimoo B.V.
  t.a.v. afdeling Compliance
  Pompmolenlaan 10E
  3447 GK Woerden
- telefonisch via 0348-493611.

Ultimoo is lid van de NVI en voert het Incasso Keurmerk. Ultimoo is wettelijk geregistreerd in het Register Incassodienstverlening van Justis (Wki-registratiekenmerk: 0033).
Op al onze opdrachten en overeenkomsten zijn de algemene voorwaarden van Ultimoo van toepassing. De toepasselijkheid van andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

De klager vermeldt in de klacht:

- naam, adres en contactgegevens;
- een korte omschrijving van de klacht;
- eventuele relevante informatie of bijlagen.

De klager ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. De beslissing op de klacht wordt binnen vier weken schriftelijk aan de klager meegedeeld.

3. Doelstellingen van onze klachtenprocedure

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

4. Informeren van de debiteuren

De medewerker:

- wijst de debiteur erop dat Ultimoo een klachtenregeling hanteert;
- deelt de debiteur mee op welke wijze kennis kan worden genomen van de inhoud van deze klachtenregeling (zie website **www.ultimoo.nl**).

5. 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 benaderd met een klacht, dan worden de betrokken teammanager en de klachtenfunctionaris daarover geïnformeerd.
3. De betrokken teammanager dan wel de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een ontvangstbevestiging van de klacht aan de debiteur binnen 2 werkdagen.
4. De betrokken teammanager respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van de klacht op basis van deze klachtenregeling.
5. De betrokken teammanager 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 klager kan worden afgehandeld, wordt deze door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de kwestie voor te leggen aan Kifid.

Ultimoo is lid van de NVI en voert het Incasso Keurmerk. Ultimoo is wettelijk geregistreerd in het Register Incassodienstverlening van Justis (Wki-registratiekenmerk: 0033). Op al onze opdrachten en overeenkomsten zijn de algemene voorwaarden van Ultimoo van toepassing. De toepasselijkheid van andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

6. Registratie en classificatie van de klacht

- Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
- Hierbij worden ten minste de volgende gegevens geregistreerd:
  - Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres 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
- De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
- De klacht wordt geclassificeerd:
  - naar wijze van indiening als:
    - mondeling
    - schriftelijk
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
    - klachten over werkwijze van/bejegening door de medewerker
    - klachten over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
    - klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
    - klachten over praktijkvoering in het algemeen
    - overige
- Een klacht kan in verschillende klassen worden ingedeeld.

7. Verantwoordelijkheden

- De betrokken teammanager en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenregistratieformulier en de ondertekening door de betrokken teammanager en de klachtenfunctionaris, nadat de klacht is afgehandeld;
- De betrokken teammanager houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
- De klacht dient **binnen vier weken schriftelijk** door Ultimoo afgehandeld te zijn;
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de reactie aan de klager;
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

Ultimoo is lid van de NVI en voert het Incasso Keurmerk. Ultimoo is wettelijk geregistreerd in het Register Incassodienstverlening van Justis (Wki-registratiekenmerk: 0033).
Op al onze opdrachten en overeenkomsten zijn de algemene voorwaarden van Ultimoo van toepassing. De toepasselijkheid van andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

8. Analyse van de klachten

- De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de klachtenfunctionaris;
- De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van alle klachten jaarlijks verslag uit;
- De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
- De klachtenfunctionaris doet ook aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures;
- De klachtenfunctionaris houdt een registratie bij van de naar aanleiding van de klachten getroffen maatregelen.

9. Intern bespreken

- Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse intern besproken;
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse;
- Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
- De directie is uiteindelijk verantwoordelijk voor het goed functioneren van het managementsysteem en de opvolging van klachten.

Ultimoo is lid van de NVI en voert het Incasso Keurmerk. Ultimoo is wettelijk geregistreerd in het Register Incassodienstverlening van Justis (Wki-registratiekenmerk: 0033).
Op al onze opdrachten en overeenkomsten zijn de algemene voorwaarden van Ultimoo van toepassing. De toepasselijkheid van andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.