

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Contactgegevens:

Albertson & Partners
Dreef 4
2012 HR HAARLEM
+31(0)23 5319603

administratie@albertson.nl

1. Algemeen

- 1.1. Wij doen altijd ons best om een hoge kwaliteit dienstverlening te bieden. Wanneer u toch een klacht heeft, horen wij dit graag. Wij zullen uw klacht, als deze is ingediend zoals beschreven bij punt 4 van deze regeling, in behandeling nemen.
- 1.2. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling is elke formele uiting van ontevredenheid over onze werkzaamheden en/of dienstverlening.
- 1.3. Deze klachtenregeling is opgesteld op grond van artikel 13, lid 5 van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

2. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- u een makkelijke manier te bieden om een klacht bij ons in te dienen;
- de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

3. Uw recht om een klacht in te dienen

- 3.1. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over onze dienstverlening, zoals beschreven in artikel 4 van deze regeling.
- 3.2. Een klacht over het gedrag van een medewerker, of iemand die onder onze verantwoordelijkheid valt, valt ook onder deze regeling.
- 3.3. Deze regeling geldt alleen voor klachten die op de manier zoals beschreven in artikel 4 worden ingediend.
- 3.4. Wij zorgen voor een zorgvuldige beoordeling en afhandeling van uw klacht.

4. Wijze van indiening

- 4.1. Uw klacht kan per e-mail of per brief worden ingediend. Mondelinge klachten vallen niet onder deze regeling. Zet in uw email "KLACHT" in de onderwerpregel of zet het woord "KLACHT" bovenaan uw brief.

Uw klacht moet de volgende gegevens bevatten:

- uw volledige naam;
- uw adresgegevens;
- de datum;
- de naam van uw organisatie (wanneer van toepassing);
- een duidelijke omschrijving van de klacht en/of van het gedrag dat tot de klacht heeft geleid;
- de datum waarop of de periode waarin de situatie die heeft geleid tot uw klacht zich heeft voorgedaan;
- alle voor de beoordeling van uw klacht relevante documenten.

- 4.2. U mag een voorstel voor een oplossing in uw klacht opnemen. Wij zullen dit voorstel overwegen maar we zijn niet verplicht om het voorstel te accepteren.

- 4.3. Uw klacht moet in het Nederlands geformuleerd zijn.

- 4.4. Richt uw klacht aan Albertson & Partners (zie onze contactgegevens bovenaan deze klachten- en geschillenregeling).

Wij hebben het recht een klacht die op een andere manier is ingediend, niet in behandeling te nemen. Wanneer de klacht alleen mondeling kenbaar is gemaakt of niet op de juiste manier is ingediend, zullen wij u wijzen op de mogelijkheid om de klacht volgens deze klachten- en geschillenregeling in te dienen.

5. Bevestiging

- 5.1. Wij registreren uw klacht.
- 5.2. Binnen twee (2) werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de ontvangst en registratie van uw klacht.

6. Behandelaar klacht

- 6.1. Wanneer de klacht gaat over het gedrag van een medewerker, wordt de klacht behandeld door de directe leidinggevende van die medewerker.
- 6.2. Wanneer de medewerker geen directe leidinggevende heeft, wordt de klacht behandeld door een andere medewerker die niet betrokken is bij de klacht.
- 6.3. andere klachten worden behandeld door een door ons aangewezen persoon.

7. Termijnen en staking van behandeling

- 7.1. Wij doen ons best om uw klacht binnen zes (6) weken na de ontvangstbevestiging als bedoeld in art. 5.2 af te handelen.
- 7.2. Deze termijn mag één keer met maximaal vier (4) weken worden verlengd. In dat geval ontvangt u daarvan schriftelijk bericht.
- 7.3. Verdere verlenging is alleen mogelijk met uw schriftelijke toestemming.
- 7.4. De behandeling van de klacht mag worden gestopt als blijkt dat:
 - de klacht gaat over een voorval waarover al eerder een klacht is ingediend en deze klacht al is afgehandeld;
 - de klacht gaat over een voorval dat langer dan zes (6) maanden geleden heeft plaatsgevonden;
 - de klacht al ter beoordeling aan een rechterlijke instantie is voorgelegd;
 - uw belang of de ernst van uw klacht niet groot genoeg is om deze in behandeling te nemen;
 - Uw klacht onderwerp is van een opsporingsonderzoek of er vervolging gaande is, of de gedraging waarop uw klacht betrekking heeft deel uitmaakte van de opsporing van een strafbaar feit en betreft dat feit een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is.
- 7.5. Wanneer wij de behandeling van uw klacht beëindigen, ontvangt u hiervan schriftelijk bericht.
- 7.6. Wanneer wij concluderen dat uw klacht alsnog volgens deze geschillenregeling kan worden afgehandeld, zullen wij daartoe overgaan.

8. Klachtafhandeling

- 8.1. Het afhandelen van uw klacht betekent dat wij u schriftelijk (zo mogelijk per e-mail) voorzien van onze motivatie/redenen zullen informeren wat de uitkomsten zijn van het onderzoek naar de klacht en welke eventuele conclusies daaraan worden verbonden.
- 8.2. De kennisgeving wordt duidelijk en begrijpelijk geformuleerd.

9. Kosten

- 9.1. U bent geen vergoeding verschuldigd voor eventuele kosten gemaakt bij de behandeling van uw klacht.

10. Geschillenbeslechting via Incassoklacht.nl

- 10.1. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht dan kunt u een klacht indienen bij Incassoklacht.nl. Zij zullen de klacht aan de hand van hun geschillenregeling afhandelen.

11. Bewaartermijnen

- 11.1. Wij verwerken uw (persoons)gegevens voor een juiste klachtafhandeling. Wij hebben het recht alle gegevens die te maken hebben met een klacht twee jaar te bewaren vanaf het moment dat u bent geïnformeerd over de ontvangst van de klacht.

12. Stichting NowID

- 12.1. Deze klachtenregeling is opgesteld aan de hand van het *model klachten- en geschillenregeling* van Stichting NowID.
- 12.2. Stichting NowID helpt incassodienstverleners bij het voldoen aan de wetgeving rond incassodienstverlening, inclusief de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki). Daarom zal Stichting NowID het model blijven actualiseren en mag het model worden aangepast. Incassodienstverleners moeten het nieuwste model gebruiken, dat te vinden is op www.nowid.org.
- 12.3. De incassodienstverlener mag in principe geen wijzigingen aanbrengen in deze regeling, omdat deze gebaseerd is op de wetgeving. In artikel 12 is ruimte voor specifieke bepalingen van de incassodienstverlener.
- 12.4. Stichting NowID is niet aansprakelijk voor nadelige gevolgen van het gebruik van dit model.