

K l a c h t e n r e g e l i n g

1. Begripsomschrijving

Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door Betalis B.V., door of namens een cliënt of debiteur van een cliënt kenbaar gemaakt.

klager

de cliënt of de debiteur van de cliënt die een klacht uit over de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd .

klachtenprocedure: de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris: de persoon aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen .

klachtenregistratie: iedere klacht inzake de wijze van dienstverlening wordt geregistreerd door de klachtenfunctionaris

Geschillencommissie Incassoklacht.nl: Betalis B.V. is aangesloten bij Incassoklacht.nl. de bij de Geschillencommissie Incassoklacht.nl gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen Betalis B.V. en cliënten of debiteuren van cliënten..

2. Doelstellingen: De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen.
3. Medewerkers trainen in het op correcte wijze reageren op klachten.
4. Behoud van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Onafhankelijke partij na interne klachtprocedure

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van Betalis.
2. Betalis B.V. is een geregistreerde incassopartij. Als klager en Betalis B.V. niet tot elkaar kunnen komen gedurende de interne klachtbehandeling moet een klager conform de regelgeving desgewenst de klacht betreffende de dienstverlening ook aan een onafhankelijke partij of instantie kunnen voorleggen ter verkrijging van een uitspraak.
3. Die onafhankelijke partij is Incassoklacht.nl.

4. De interne klachtenprocedure

1. Indien een cliënt of debiteur van een cliënt het kantoor benadert met een klacht over de wijze van dienstverlening, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. De ontvangst van de klacht wordt binnen 2 werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht aan klager bevestigd.
2. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht, spreekt met de betrokken medewerkers, stelt een reactie op en communiceert deze met de klager, dit alles uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Indien er omstandigheden spelen die een langere termijn vergen doet de klachtenfunctionaris daarvan opgave aan de klager over de afwijking van de termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

3. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
4. Indien een klager niet in gelijk wordt gesteld zal de klachtenfunctionaris de klager erop wijzen dat de klacht desgewenst aan de geschillencommissie Incassoklacht.nl kan worden voorgelegd, met verwijzing naar de website van die geschillencommissie.

5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
De klacht wordt geclassificeerd naar de aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
3. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

6. Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De klacht dient binnen vier weken door het kantoor afgehandeld te zijn.
4. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
2. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
3. De klachtenfunctionaris doet tevens 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 op het kantoor besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van de analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist de directie over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse intern gecommuniceerd met de medewerkers.