

## **Klachtenprotocol:**

Iedere klacht behandelen wij rechtvaardig met zorg en respect voor alle betrokkenen. Klachten kunnen gaan over administratieve fouten, onduidelijke informatie, ongepaste benadering door medewerkers of het niet naleven van wettelijke voorschriften en procedures.

- 1 Het melden van de klacht: U kunt uw klacht melden per e-mail aan : [info@vdsanden-incasso.nl](mailto:info@vdsanden-incasso.nl) of per post aan: van der Sanden Incasso, Grotestraat 233 5151BL Drunen.
- 2 In uw schriftelijke klacht vermeldt u de volgende gegevens:
  - a) het dossiernummer waarover uw klacht gaat
  - b) uw bedrijfsnaam en/of uw volledige voor- en achternaam
  - c) uw adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres
  - d) de omschrijving van uw klacht
  - e) eventuele bijlagen
  - f) omschrijf wat er volgens u moet gebeuren om uw klacht op te lossen
- 3 Bevestiging van de klacht: Binnen 2 werkdagen nadat uw klacht bij ons is binnengekomen, bevestigen wij u de ontvangst van uw klacht. Vanaf dat moment is uw klacht in behandeling.
- 4 Registratie van de klacht: Wij registreren de volgende gegevens: De datum waarop wij uw klacht hebben ontvangen, de datum waarop wij de ontvangst van de klacht aan u hebben bevestigd, uw naam, het onderwerp van uw klacht, de relatie van u tot "van der Sanden Incasso" (debiteurklant of opdrachtgever), het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft en de inhoud van de klacht.
- 5 Behandeling van de klacht: De klachtbehandelaar beoordeelt of de klacht voldoet aan de definitie van een klacht, zoals eerder omschreven. Vervolgens beoordeelt de klachtbehandelaar: de aard van de klacht, de ernst van de klacht, de mogelijke impact voor de opdrachtgever, debiteurklant of andere betrokkenen.
- 6 Termijn van afhandeling: Binnen 2 weken (na de bevestiging van uw klacht) delen wij u per e-mail, dan wel per post de uitkomst van het onderzoek mee.
- 7 Registratie van de behandeling van de klacht: Wij registreren de genomen maatregelen, het resultaat van de behandeling en de datum van afhandeling.

## **Wat als u niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht:**

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht, dan kunt u (als consument, eenmanszaak of vof), zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening: Kifid. Via de website: <https://www.kifid.nl/contact/> Kifid behandelt (gratis) klachten over het gedrag van incassodienstverleners voor zover het gedrag of de werkwijze ingaat tegen de geldende regels. Kifid zal incassoklachten tuchtrechtelijk beoordelen. Daarbij toetst Kifid of de incassodienstverlener de toepasselijke wet- en regelgeving heeft overtreden. Ook toetst Kifid aan de regels die zijn opgesteld door Van der Sanden Incasso. Kifid behandelt geen klachten over opdrachtgevers van Van der Sanden Incasso, bijvoorbeeld over de levering van het product of de dienst. Dat blijft voorbehouden aan de burgerlijke rechter.