

## Kantoorklachtenregeling incassozaken (Wki)

### 1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

**klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van de schuldenaar in de zin van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki), jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

**klager:** de schuldenaar in de zin van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) die een klacht kenbaar maakt.

**klachtenfunctionaris:** de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

### 2. Toepassingsbereik

- a) Deze kantoorklachtenregeling is (uitsluitend) van toepassing op klachten van een schuldenaar in de zin van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki), over VDT Advocaten Tilburg B.V. als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden.
- b) Iedere advocaat van VDT Advocaten Tilburg B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### 3. Interne klachtprocedure

- a) Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Boris Pepping, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- b) De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- c) De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- d) De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- e) Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### 4. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- a) De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

- b) De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### 5. Verantwoordelijkheden

- a) De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- b) Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- c) De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- d) De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

### 6. klachtregistratie

- a) De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- b) Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- c) De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- d) Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

### 7. Geschillencommissie

- a) VDT Advocaten Tilburg B.V. is voor haar buitengerechtelijke incassowerkzaamheden in de zin van de Wki aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Informatie over de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur, met inbegrip van het Reglement Geschillencommissie Advocatuur, is te raadplegen op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en kan tevens worden opgevraagd bij de Geschillencommissie Advocatuur en/of VDT Advocaten Tilburg B.V.
- b) Indien met behulp van deze kantoorklachtenregeling van VDT Advocaten Tilburg B.V. een klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager de klacht binnen twaalf maanden na de schriftelijke afhandeling daarvan voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur (postbus 90600, 2509 LP Den Haag). Geschillenbeslechting door de Geschillencommissie Advocatuur vindt plaats overeenkomstig het op dat moment geldende Reglement Geschillencommissie Advocatuur.

VDT Advocaten Tilburg B.V. (V1.0)

