

Klachtenprotocol Syncasso

Inleiding

Bij Syncasso streven we naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat we niet aan de verwachtingen voldoen. Daarom is er een klachtenprotocol. Een protocol dat laat zien hoe u klachten kunt indienen, en hoe wij die vervolgens behandelen en oplossen. Iedere klacht behandelen we rechtvaardig met zorg en respect voor alle betrokkenen. Bovendien gebruiken we de feedback uit klachten om onze processen en diensten te verbeteren. Wij staan open voor feedback en streven ernaar om uw zorgen snel en efficiënt op te lossen. Het doel van de klachtenprocedure is om klachten correct te registreren, te behandelen en te evalueren.

Klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid door een debiteurklant, opdrachtgever of een andere belanghebbende over de dienstverlening, communicatie of het gedrag van medewerkers van Syncasso. Klachten kunnen gaan over administratieve fouten, onduidelijke informatie, ongepaste benadering door medewerkers, of het niet naleven van wettelijke voorschriften en procedures.

Klachtenprocedure

1. Indienen van de klacht

Stap 1: Klacht melden

- Klachten kunnen ingediend worden via het klachtenformulier op de website (www.syncasso.nl/klacht), per e-mail of per post.

Stap 2: Bevestiging van ontvangst

- Binnen 2 werkdagen na indienen bevestigen wij het ontvangst van de melding aan de klachtmelder. Vanaf dat moment is de klacht in behandeling.

2. Beoordeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht beoordeelt een Syncasso-medewerker of deze voldoet aan de definitie van een klacht zoals bedoeld in het klachtenprotocol en de criteria van de klachtprocedure. De klachtbehandelaar beoordeelt de ernst van de klacht. De criteria van de klachtprocedure omvatten onder andere de aard van de klacht, de mogelijke impact voor de opdrachtgever of andere betrokkenen, en de naleving van interne richtlijnen en externe wetgeving. Klachten kunnen licht of zwaar zijn, afhankelijk van aard en impact.

3. Registratie van de klacht

Alle klachten leggen we vast in het ons interne registratiesysteem. Hierin registreren we de volgende gegevens:

- Datum ontvangst
- Naam klachtmelder
- Onderwerp klacht
- Relatie klachtmelder tot Syncasso
- Afdeling binnen Syncasso
- Dossiernummer
- Opdrachtgever
- Soort klacht
- Ernst klacht
- Inhoud klacht
- Datum start behandeling
- Resultaat behandeling
- Datum afhandeling
- Genomen maatregelen

4. Behandeling van de klacht

Voor zover vereist worden klachten behandeld volgens de regels van de Algemene Wet Bestuursrecht. De klacht wordt behandeld door iemand die niet direct betrokken was bij de situatie waarover de klacht gaat.

Lichte klachten

- Deze klachten omvatten zaken zoals onduidelijke communicatie, kleine administratieve fouten, of geringe vertragingen in correspondentie.
- **Reactietermijn:** De verantwoordelijk leidinggevende handelt de klacht snel, bij voorkeur binnen 10 werkdagen, af en biedt een oplossing.

Zwaardere klachten

- Deze klachten zijn ernstiger en kunnen betrekking hebben op onprofessioneel gedrag, schending van wettelijke voorschriften, onterechte incassomaatregelen, of misbruik van bevoegdheden. Deze vereisen een grondiger onderzoek, waarbij de leidinggevende zo nodig de compliance-officer inschakelt. Bij mogelijke reputatie- of imagoschade voor Syncasso of haar opdrachtgevers wordt de afdeling communicatie betrokken.
- **Reactietermijn:** Binnen 2 weken ontvangt de klachtmelder een inhoudelijke reactie. Als dit niet mogelijk is, informeren we de klachtmelder hierover en geven we een indicatie wanneer (in ieder geval binnen 4 weken) de klachtmelder wel een inhoudelijke reactie ontvangt.
- **Interne maatregelen:** Bij gegronde klachten worden interne maatregelen genomen, zoals training van personeel of aanpassing van procedures.
- **Verslaglegging:** De uitkomst van het onderzoek delen we schriftelijk aan de klachtmelder mee, inclusief eventuele stappen die zijn ondernomen om herhaling te voorkomen.

5. Afhandeling en follow-up

Communicatie

- Syncasso biedt de klachtmelder, als daar behoefte aan is, de mogelijkheid om zijn standpunt mondeling toe te lichten is. Syncasso heeft de mogelijkheid om hier van af te zien als de klacht ongegrond is.
- Na de behandeling van de klacht brengen we de klachtmelder op de hoogte van de genomen beslissingen en eventuele vervolgstappen.
- Klachten en de afhandeling ervan melden we aan de opdrachtgever als blijkt dat de klacht gevolgen heeft voor de opdrachtgever, er een wettelijke verplichting bestaat of dat dit met de opdrachtgever is overeengekomen.
- De afdeling Kwaliteit, Compliance en Legal beoordeelt of de klacht inhoudelijk correct is behandeld, controleert de verbetermaatregelen en vult waar nodig aan.

Escalatie

- In de Gerechtsdeurwaarderswet is het wettelijk tuchtrecht voor gerechtsdeurwaarders geregeld. Als de klachtmelder niet tevreden is met de afhandeling, kan deze de klacht indienen bij de tuchtrechter. De klacht wordt dan behandeld door de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, onderdeel van de Rechtbank Amsterdam. Meer informatie over de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders is beschikbaar via de website van de Rechtspraak.

Monitoring en evaluatie

- We registreren alle klachten. Periodiek evalueren we klachten om trends te identificeren en de algehele dienstverlening te verbeteren.