

In deze tekst wordt omwille van de leesbaarheid in de mannelijke vorm naar personen verwezen. Overall waar 'hij' staat, is ook 'zij' bedoeld.

Definities

Term	Definitie
Klager	Een natuurlijke of rechtspersoon die door Brynhild Incasso is benaderd om een openstaande vordering te betalen.
Klacht	Een afwijking die de klager heeft vastgesteld.
Geschil	Een afwijking die de klager heeft vastgesteld.

Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

Geschillen

Voor geschillen wordt verwezen naar de Geschillenprocedure van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI). Deze is gepubliceerd op www.brynhild.nl en wordt binnen de beschrijving van deze klachtenprocedure verder niet behandeld.

Klachten

Soort	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
Over procedures	Foutief bedrag, niet gereconcilieerde betaling, ontbrekende documenten, timing, contactfrequentie	Medewerker van Brynhild Incasso die de brief, email opent, telefoon opneemt	Telefonisch, email
Over medewerkers	Gedrag, competentie	Directie van Brynhild Incasso	Schriftelijk per email of post
Over werkwijze	Voldoet niet aan wetgeving c.q. de norm van het Incasso Keurmerk	Directie van Brynhild Incasso	Schriftelijk per email of post, voorzien van bijlage en voorbeelden

Geschillen

Over directie	Over beleid, houden aan statuten, huishoudelijk reglement	Commissie KIGID	Schriftelijk per email of post, voorzien van bijlage en voorbeelden
---------------	---	-----------------	---

KLACHTENPROCEDURE

Melding

De klager meldt zijn klacht aan een medewerker of aan de directie. Dat doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan. Hiervoor wordt het on-line klachten formulier gebruikt bij te vinden is op www.brynhild.nl.

Ontvangstbevestiging

Bij laagdrempelige klachten bevestigt Brynhild Incasso de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen. Ook kan er namens Brynhild Incasso meteen een voorstel ter verbetering worden gedaan of een oplossing worden aangeboden.

Bij klachten over medewerkers van Brynhild Incasso wordt de ontvangst van de klacht direct bevestigd. Daarbij ontvangt de klager een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

Wel of niet in behandeling nemen

De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over Brynhild Incasso gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

Uitspraak

De directeur van Brynhild Incasso is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per email op de hoogte gesteld. Brynhild Incasso informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

Bezwaar tegen de uitspraak

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie KIGID. De klager geeft in dat geval bij de directie aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie. Daarop stuurt de directie alle stukken



Brynhild Incasso

over de klacht – nu een geschil – zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd. De afhandeling van de klachten wordt uitgevoerd door het onafhankelijke instituut KIGID.

Heemskerk, 13 september 2017

G.P. Sanders