

## Klachtenprocedure Debiteuren365.nl

1. Wanneer je een opmerking en/of klacht hebt over een van onze diensten, kun je dit op vier manieren kenbaar maken:

1. Telefonisch (088-0085200), indien genoemde klacht niet telefonisch kan worden afgehandeld verzoeken wij je je klacht schriftelijk in te dienen
2. Schriftelijk naar Debiteuren365.nl, Geldelozeweg 33, 1625 NW, Hoorn
3. Middels onze website [www.debiteuren365.nl](http://www.debiteuren365.nl)
4. Middels het e-mail adres [info@debiteuren365.nl](mailto:info@debiteuren365.nl)

Wanneer je reactie een opmerking en/of klacht betreft die je middels e-mail en/of via de website aan ons gericht hebt, ontvang je binnen 5 dagen een ontvangstbevestiging.

Alle klachten dienen gemotiveerd binnen 14 dagen na het voorval waar de klacht betrekking op heeft te worden ingediend.

Debiteuren365.nl zal de noodzakelijke maatregelen treffen om je opmerking en/of klacht binnen 14 werkdagen te beantwoorden en deze naar tevredenheid af te handelen. Tussen de periode van ontvangst van je opmerking en/of klacht en de beantwoording hiervan zullen wij ons debiteurenbeheer proces tijdelijk aanhouden zodat je tussentijds niet wordt aangeschreven.

De betrokken medewerker respectievelijk een aangewezen medewerker draagt zorg voor een snelle en behoorlijke behandeling van de klacht.

Om onnodige vertraging in de afhandelingstijd te voorkomen, benadrukken wij het belang van het duidelijk vermelden van naam, adres, telefoonnummer en het Debiteuren365.nl dossiernummer en onderliggende relevante stukken.

De beslissing over de klacht wordt aan de klager schriftelijk medegedeeld, waarna Debiteuren365.nl na beantwoording van je klacht het incasso proces zal voortzetten dan wel staken.

Ben je niet tevreden over de afhandeling van je opmerking en/of klacht welke volgens bovenstaande procedure is behandeld, dan heb je de mogelijkheid om de klacht met motivatie waarom je je niet kunt verenigen met de afhandeling hiervan schriftelijk in te dienen bij de directie van Debiteuren365.nl, Geldelozeweg 33, 1625 NW, Hoorn.

Na ontvangst van je schrijven zal je opmerking en/of klacht opnieuw worden onderzocht en zal zo mogelijk hier alsnog een passende oplossing voor worden gezocht.

Om onnodige vertraging in de afhandelingstijd te voorkomen benadrukken wij het belang van het duidelijk vermelden van naam, adres, telefoonnummer en het Debiteuren365.nl dossiernummer en onderliggende relevante stukken. Let op: directieklachten worden alleen in behandeling genomen indien het reguliere klachtenproces is gevolgd.

Alle klachten worden geregistreerd door een medewerker aangewezen voor de registratie en analyse van de klachten.

De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening (mondeling, schriftelijk) en naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:

- a) klachten over de werkwijze van/bejegening door de medewerker;
- b) klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
- c) klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
- d) klachten over praktijkvoering in het algemeen.

De geregistreerde klachten worden jaarlijks door de aangewezen medewerker verzameld, die vervolgens omtrent de afhandeling van klachten intern verslag uitbrengt, de gegevens verwerkt en jaarlijks een analyse van de klachten maakt.

De aangewezen medewerker doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Waar nodig worden maatregelen ter verbetering voorbereid en gepland.