

## Klachtenprocedure **INcompanyCASSO / Van Schie Incasso & Advies**

postadres: Postbus 19  
7140 AA Groenlo  
bezoekadres: Stevinstraat 21 - Winterswijk (op afspraak)  
e-mail: [info@incompanycasso.nl](mailto:info@incompanycasso.nl)  
telefoon: 06-83712070  
KvK: 55359655

versie klachtenprocedure: 31-03-2025

---

---

*INcompanyCASSO / Van Schie Incasso & Advies is ingeschreven in het register incassodienstverlening onder registratiekenmerk **00114** en wordt in deze klachtenprocedure aangeduid als **(incasso-)dienstverlener**.*

---

---

### **uitgangspunt**

De (incasso-)dienstverlener hecht veel waarde aan een correcte en respectvolle omgang met zowel de cliënt (opdrachtgever) als ook de wederpartij bij het behandelen van een zaak. Mocht één van deze partijen of directe betrokkene(n) daarbij een klacht hebben over het handelen en/of nalaten door de (incasso-)dienstverlener, dan kan hij/zij gebruik maken van deze klachtenprocedure. De klachtenprocedure heeft tot doel de klacht (onderling) af te handelen.

**Let op:** deze klachtenregeling kan **niet** worden gebruikt als u het oneens bent met de vordering waarvoor u bent aangeschreven door de (incasso-)dienstverlener. In dat geval kunt u contact opnemen met de (incasso-)dienstverlener om uw verweer/bezwaar tegen de vordering kenbaar te maken.

### **indienen van een klacht**

Wanneer u een klacht wilt indienen tegen de (incasso-)dienstverlener, heeft het de voorkeur dat schriftelijk of per e-mail te doen. U mag gebruik maken van het klachtformulier (zie pagina 3), maar dat is niet verplicht. Stuur u een e-mail met daarin uw klacht? Noemt u dan het woord 'klacht' in de onderwerpregel van het bericht met -voor zover van toepassing- het dossiernummer. Maakt u gebruik van een gemachtigde om uw klacht in te dienen? Dan verloopt alle correspondentie over de afhandeling van uw klacht via die gemachtigde.

Bij het indienen van een klacht is het belangrijk dat u de volgende informatie opgeeft/meestuurt:

- \* het dossiernummer waar de klacht betrekking op heeft;
- \* uw volledige naam- en adresgegevens, inclusief telefoonnummer en e-mailadres;
- \* voor zover van toepassing: de gegevens van uw bedrijf of de rechtspersoon, incl. KvK nummer;
- \* voor zover van toepassing: de naam- en adresgegevens van uw gemachtigde;
- \* een zo volledig mogelijke omschrijving van de klacht inclusief onderbouwing/bijlagen;

**registratie en doorlooptijd**

Een binnengekomen klacht wordt bij de (incasso-)dienstverlener intern vastgelegd. Na ontvangst van de klacht krijgt u doorgaans binnen twee werkdagen een bevestiging daarvan per post of e-mail. Ontvangt u geen bevestiging? Informeert u dan even bij de (incasso-)dienstverlener of uw klacht is ontvangen. De heer M.L. (Mark) van Schie, eigenaar van de (incasso-)dienstverlener, is de behandelaar van de klacht.

De klachtbehandelaar spant zich in om uw klacht zo spoedig mogelijk van een (inhoudelijke) reactie te voorzien. In ieder geval mag u binnen vier weken na bevestiging van de klacht een antwoord verwachten. Het kan voorkomen dat een inhoudelijke reactie niet haalbaar is binnen die termijn. De klachtbehandelaar stelt u daarvan in kennis met opgave van de reden en opgave van een redelijke termijn waarbinnen alsnog inhoudelijk wordt gereageerd.

**afhandeling van een klacht**

Een klacht kan (volledig / ten dele) worden afgewezen of (volledig / ten dele) worden toegewezen. In ieder geval ontvangt u een oordeel van de klachtbehandelaar voorzien van inhoudelijke onderbouwing van dat standpunt. Voor zover van toepassing wordt tevens uitgelegd hoe de klacht is of zal worden opgelost.

Zodra u van de klachtbehandelaar een eindoordeel ontvangt naar aanleiding van uw klacht, is daarmee de klachtenprocedure afgerond. Is de afhandeling van de klacht via de klachtenprocedure niet naar uw tevredenheid? Dan heeft u in sommige gevallen de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (NVRA). De actuele geschillenregeling die van toepassing is, vindt u op de website van de NVRA: [www.nvra.nl](http://www.nvra.nl) en is op te vragen bij de (incasso-)dienstverlener.

**tot slot**

Dient u een klacht in? Dan verklaart u daarmee automatisch kennis te hebben genomen van deze klachtenprocedure en daarmee in te stemmen. De (incasso-)dienstverlener kan de klachtenprocedure wijzigen, op de website van de (incasso-)dienstverlener staat de versie die op dat moment van toepassing is.

Een klager is geen kosten verschuldigd voor het indienen en de behandeling van een klacht.

Op de volgende pagina treft u een **klachtformulier** aan, waarmee u een klacht kunt indienen.

## **Klachtformulier** INcompanyCASSO / Van Schie Incasso & Advies mede met betrekking tot Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)

Met behulp dit formulier kan een klacht worden ingediend bij *INcompanyCASSO* of *Van Schie Incasso & Advies*, hierna genaamd: (incasso-)dienstverlener. Het gebruik van dit formulier is niet verplicht.

---

---

Hieronder kunt u uw gegevens invullen en de gegevens van uw gemachtigde/vertegenwoordiger (als u zich laat bijstaan door iemand anders). Alle communicatie verloopt dan via uw gemachtigde.

1.) **Uw gegevens**

Voorletter(s) en achternaam: vrouw / man / anders:

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

2.) **Gegevens van uw gemachtigde/vertegenwoordiger** (als iemand namens u optreedt)

Voorletter(s) en achternaam: vrouw / man / anders:

Naam kantoor (indien van toepassing):

Kantooradres en huisnummer:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Relatie tot u: professioneel / familie / anders:

---

---

A.) **Informatie over de klacht**

- Wat is de aard van uw klacht?       oneens met de vordering  
 handelen/gedragingen (incasso-)dienstverlener  
 communicatie van de (incasso-)dienstverlener  
 declaratie(s) van de (incasso-)dienstverlener  
 anders, namelijk:
- 

*Beschrijf hieronder wat uw klacht is. Wees zo specifiek en volledig mogelijk. Wat heeft de (incasso-)dienstverlener naar uw mening niet goed gedaan? Geef een toelichting waarom u dat vindt en sluit eventuele bewijsstukken bij. Heeft u meer ruimte nodig om uw klacht toe te lichten? Stuur dan een getypte bijlage mee.*

Noem hier het **dossiernummer** of **kenmerk**:

Geef hier een **omschrijving van de klacht**:

Ik heb een aparte **bijlage** met een omschrijving van de klacht bij dit klachtformulier gevoegd:    ja / nee

B.) **Mogelijke oplossing van de klacht**

Hoe zou de (incasso-)dienstverlener in uw ogen de klacht kunnen oplossen?



*Datum ondertekening:*

*Handtekening klager of gemachtigde:* \_\_\_\_\_

---

---

I.) **Privacy**

Ondergetekende stemt er mee in dat de informatie die bij het indienen van de klacht aan de (incasso-)dienstverlener wordt verstrekt, voor zover nodig of van toepassing gedeeld kan worden met de opdrachtgever van de (incasso-)dienstverlener tegen wie de klacht is gericht. De (incasso-)dienstverlener bewaart het klachtdossier na afronding van deze klachtenprocedure met inachtneming van de (wettelijke) bewaartermijn.

II.) **Inzenden van de klacht**

U kunt een volledig ingevuld klachtformulier met bijlagen per post zenden naar:  
INcompanyCASSO / Van Schie Incasso & Advies  
Postbus 19  
7140 AA Groenlo

of per e-mail sturen naar: [info@incompanycasso.nl](mailto:info@incompanycasso.nl). Hieraan zijn geen kosten verbonden.