Klachten- en geschillenregeling van HOD Nederland B.V.

Contactgegevens
E-mail: klacht@hod.nl.
Adres: H.O.D. Nederland B.V.
Winthontlaan 200
Postbus 14210
3508 SH Utrecht

1. Algemeen

1.1. Wij doen ons best te voorzien in een behoorlijke dienstverlening. Het kan echter toch voorkomen dat er een klacht ontstaat. Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening, horen wij dit graag. Wij zullen uw klacht dan in behandeling nemen.
1.2. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling omvat iedere formele uiting van ontevredenheid over onze werkzaamheden en/of dienstverlening.
1.3. Deze klachtenregeling is een klachtenregeling zoals verplicht gesteld in artikel 13, vijfde lid van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

2. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft ten doel
- een laagdrempelige mogelijkheid tot afhandeling van klachten te bieden;
- de kwaliteit van onze dienstverlening te vergroten.

3. Uw recht een klacht in te dienen

3.1. Eenieder komt het recht toe een klacht in te dienen over de wijze waarop wij voorzien hebben in de dienstverlening op de wijze als in artikel 4 van deze klachtenregeling omschreven.
3.2. Een klacht met betrekking tot een gedraging van een persoon werkzaam bij ons, of die op andere wijze onder onze verantwoordelijkheid valt, valt onder deze regeling.
3.3. Deze klachtenregeling is enkel van toepassing op klachten die zijn ingediend op de wijze die omschreven artikel 4.
3.4. Wij dragen zorg te voorzien in een behoorlijke behandeling en een zorgvuldige beoordeling van uw klacht.

4. Wijze van indiening

4.1. Uw klacht kunt u schriftelijk indienen. Mondelinge klachten vallen niet onder deze klachten- en geschillenregeling. Om uw klacht als zodanig te herkennen, neemt u in het geval van een brief bovenaan de brief het woord ‘KLACHT’ op en in het geval van en e-mail neemt u in de onderwerpregel van uw e-mail het woord ‘KLACHT’ op. De klacht bevat in elk geval de volgende gegevens:
- Uw volledige naam;
- Uw adresgegevens;
- Een dagtekening;
- De naam van uw (organisatie indien van toepassing);
- Een duidelijke omschrijving van de klacht en de gedraging die tot de klacht heeft geleid;
- De datum of tijdsperiode waarin de klacht zich heeft voorgedaan;
- Alle relevante documenten.

4.2. Uw klacht mag een voorstel voor de afhandeling van de klacht bevatten. Wij zullen een dergelijk voorstel in overweging nemen, maar zijn niet gebonden hierin mee te gaan.

4.3. De klacht dient in de Nederlandse taal geformuleerd te zijn. Indien dit niet het geval is, dient u zorg te dragen voor het aanbieden van een vertaling naar het Nederlands.

4.4. Uw klacht dient u te richten aan de contactgegevens zoals bovenaan deze klachten- en geschillenregeling opgenomen. Wij hebben het recht om een klacht die op andere wijze is ingediend, niet in behandeling te nemen. Indien een klacht mondeling is ingediend of anderszins op onjuiste wijze, kunnen wij u wijzen op de mogelijkheid een klacht volgens deze klachtenregeling in te dienen.

5. Bevestiging

5.1. Uw klacht wordt door ons geregistreerd.

5.2. Binnen twee (2) werkdagen ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van het indienen van uw klacht en de registratie daarvan.

6. Behandelaar klacht

6.1. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker met een directe leidinggevende, dan wordt de klacht behandeld door de directe leidinggevende van deze medewerker.

6.2. Indien de medewerker geen directe leidinggevende heeft, wordt de klacht behandeld door een andere medewerker dan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

6.3. Overige klachten worden behandeld door een door ons aan te wijzen persoon.

7. Termijnen en staking van verdere behandeling

7.1. Binnen vier (4) weken na de bevestiging van ontvangst als bedoeld in artikel 5, wordt uw klacht afgehandeld.

7.2. Deze termijn kan te allen tijde eenmalig met een termijn van ten hoogste vier (4) weken worden verlengd. Van de verlenging wordt aan u een schriftelijke mededeling gedaan.

7.3. Nadere verlenging van de termijn is enkel mogelijk wanneer wij daar uw schriftelijke toestemming voor hebben verkregen.

7.4. De afhandeling van de klacht kan worden gestaakt indien:

- De klacht betrekking heeft op een gedraging waarover eerder een klacht is ingediend en waarvan afhandeling van de klacht reeds heeft plaatsgevonden;
- De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan zes (6) maanden geleden plaatsvond;
- De klacht reeds is voorgelegd aan het oordeel van een rechterlijke instantie
- Uw belang dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is om over te gaan tot behandeling van de klacht;
- Ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing van een strafbaar feit en ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is.

7.5. Indien de afhandeling van de klacht gestaakt wordt, ontvangt u hiervan een schriftelijke kennisgeving.

7.6. Als wij tot de conclusie komen dat de klacht toch nog op informele wijze afgehandeld kan worden, zullen wij hiertoe overgaan.

8. Klachtafdoening

8.1. Het afhandelen van uw klacht houdt in dat wij u schriftelijk (waaronder per e-mail) gemotiveerd kennisgeven van de bevindingen van het onderzoek naar uw klacht en eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.

8.2. De kennisgeving wordt geformuleerd in duidelijke en begrijpelijke taal.

9. Kosten

9.1. U bent geen vergoeding verschuldigd voor eventuele kosten gemaakt bij de behandeling van de klacht.

10. Geschillenbeslechting via Incassoklacht.nl

10.1. Bent u na de behandeling van uw klacht niet tevreden over de afhandeling, dan heeft u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Incassoklacht.nl. Incassoklacht.nl zal het geschil aan de hand van hun geschillenregeling afhandelen.

11. Bewaartermijnen

11.1. Ten behoeve van een juiste klachtafhandeling verwerken wij uw (persoons)gegevens. Wij hebben het recht alle gegevens die te maken hebben met een klacht, twee jaar te bewaren vanaf het moment dat u in kennis bent gesteld van de ontvangst van uw klacht.

12. Stichting NowID

12.1. Deze klachtenregeling is opgesteld aan de hand van het *model klachten- en geschillenregeling* van Stichting NowID.

12.2. Stichting NowID is een stichting die incassodienstverleners helpt en ondersteunt bij het voldoen aan wet- en regelgeving omtrent incassodienstverlening, waaronder de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki). Daarom zal Stichting NowID het *model klachten- en geschillenregeling* blijven actualiseren en heeft Stichting NowID het recht om het model te wijzigen. Indien een nieuw model wordt gepubliceerd heeft de aangesloten incassodienstverlener het recht en tevens de plicht om dit laatste model te gebruiken (te vinden op *www.nowid.org*). Voor dienstverleners die niet bij Stichting NowID zijn aangesloten, is het niet toegestaan gebruik te maken van het *model klachten- en geschillenregeling* en enige andere door Stichting NowID verstrekte modellen.

12.3. De incassodienstverlener heeft in beginsel geen recht om zelfstandig zaken in deze klachten- en geschillenregeling te wijzigen, aangezien deze gebaseerd is op geldende wet- en regelgeving en de regeling op basis van geldende wet- en regelgeving wordt geactualiseerd. Vanaf artikel 12 is voor de incassodienstverlener ruimte gelaten om eigen, voor de incassodienstverlener specifieke, bepalingen toe te voegen. Het is niet toegestaan elders in de klachten- en geschillenregeling wijzigingen aan te brengen.

12.4. Iedere aansprakelijkheid voor nadelige gevolgen van het gebruik van dit model van Stichting NowID wordt door Stichting NowID uitgesloten.

.

Deze regeling is vastgesteld op 1 oktober 2026.