

# Gedragscode

## Vriendelijk Verhaald

“Wat u niet wilt dat u gebeurt, doe dat ook een ander niet aan.”

Vriendelijk Verhaald heeft voor zichzelf algemene normen opgesteld, waaraan wij willen voldoen. Niet omdat het móet van een brancheorganisatie, maar omdat wij altijd met mensen te maken hebben of deze nu de rol van opdrachtgever, incassant of niet-betalende klant hebben. Het spreekt vanuit ons gedachtegoed voor zich dat wij met mensen omgaan, zoals wij zouden willen dat er met ons wordt omgegaan. Wij stellen deze gedragscode daarom ook schriftelijk op om dit te benadrukken.

### **Omgang met niet-betalende klanten op afstand:**

Niet-betalende klanten worden uitsluitend op gepaste wijze benaderd, o.a. blijkend uit:

- het niet gebruiken van bedreigende en/of intimiderende methoden;
- het duidelijk vermelden bij wie de niet-betalende klant moet reageren en binnen welke termijn;
- het duidelijk vermelden wie de afhandeling in welk stadium verzorgt;
- het schriftelijk bevestigen van gemaakte afspraken, zoals (maar niet uitsluitend) betalingsregelingen, kwijtschelding of uitstel van betaling onder vermelding van de consequenties in het geval van niet, niet tijdige of niet volledige nakoming.
- de vriendelijke stem en hiermee vertegenwoordiger van Vriendelijk Verhaald te zijn en gepaste toon richting de niet-betalende klant in acht te nemen.
- het op verzoek van de niet-betalende klant aantonen dat Vriendelijk Verhaald daadwerkelijk is ingeschakeld door opdrachtgever.
- het op verzoek van de niet-betalende klant verstrekken van inzage in onderliggende stukken waaruit de vordering blijkt.
- het geven van duidelijke uitleg aan de debiteur over de opbouw van de vordering, zoals hoofdsom, in rekening gebrachte kosten, verzuimrente etc.
- het in een sommatie specificeren van het totaal openstaande bedrag.
- alle maatregelen (al dan niet kostenverhogend) aankondigen en het geven van voldoende tijd naar redelijkheid en billijkheid om dit nog te voorkomen.
- het niet aanzeggen van maatregelen die niet of niet binnen de aangezegde periode kunnen worden genomen.
- het correct vermelden van de bron en wijze van verkrijging van gegevens te melden in een rapportage.
- het niet gebruiken van verkregen informatie voor andere doeleinden dan waarvoor deze verstrekt is. Informatie die voor de incasso niet relevant is, zal niet worden vastgelegd. Ook worden deze gegevens niet aan derden (anders dan de betrokken partijen) verstrekt t.b.v. commerciële of andere doeleinden.
- het niet aannemen van contant geld om te voorkomen dat (de schijn wordt gewekt dat) Vriendelijk Verhaald zich bezig houdt met dubieuze praktijken.
- het doorberekenen van kosten conform de Ruishof-methode (op [www.vriendelijkverhaald.nl](http://www.vriendelijkverhaald.nl) vind u hierover meer informatie).
- De wettelijke staffel incassokosten worden door Vriendelijk Verhaald gezien als een maximum en niet als vanzelfsprekend uitgangspunt. Mits uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen tussen opdrachtgever en niet betalende klant en niet in strijd met de geldende wet- en regelgeving.

## **Omgang met niet-betalende klanten bij o.a. bezoek ter plaatse:**

Niet-betalende klanten worden uitsluitend op gepaste wijze benaderd, o.a. blijkt uit:

- het eerst aanzeggen en/of aanvragen van een bezoek ter plaatse aan de niet-betalende klant;
- het legitimeren van de bezoeker bij aankomst van de locatie en op verzoek van de niet-betalende klant;
- het duidelijk aangeven met welke reden het bezoek plaatsvindt, uit hoofde van wie dit plaatsvindt en het op verzoek duidelijk aangeven dat medewerking volledig op vrijwillige basis is;
- de inachtneming van de privacy van de niet-betalende klant door nooit ter plaatse bij derden mondeling of schriftelijk aan te geven wat de reden of het doel is van het bezoek.
- het doorgeven aan de niet-betalende klant dat zij altijd inzage hebben in de door hem/haar verstrekte gegevens en deze, wanneer niet correct, mogen corrigeren.
- het vriendelijke gezicht en hiermee vertegenwoordiger van Vriendelijk Verhaald te zijn en gepaste toon en uitstraling richting de niet-betalende klant in acht te nemen.
- het correct vermelden van de bron en wijze van verkrijging van gegevens te melden in een rapportage.
- het niet gebruiken van verkregen informatie voor andere doeleinden dan waarvoor deze verstrekt is. Informatie die voor de incasso niet relevant is, zal niet worden vastgelegd. Ook worden deze gegevens niet aan derden (anders dan de betrokken partijen) verstrekt t.b.v. commerciële of andere doeleinden.
- het niet aannemen van contant geld om te voorkomen dat (de schijn wordt gewekt dat) Vriendelijk Verhaald zich bezig houdt met dubieuze praktijken.
- het salaris van de debiteurenbezoeker bestaat uit een vaste vergoeding (gratificaties, 13<sup>e</sup> maand, vakantiegeld etc. niet meegerekend).

Op het gedrag en de houding van de personen direct werkzaam voor Vriendelijk Verhaald zijn bovendien alle wettelijk vastgelegde en maatschappelijk geldende normen en waarden van toepassing.

## **Administratie:**

Iedere incasso-opdracht wordt geregistreerd en fysiek of elektronisch overeenkomstig de wettelijke bewaartermijnen vastgelegd en bewaard. Hierdoor kunnen wij garanderen dat een dossier in behandeling van Vriendelijk Verhaald snel gevonden kan worden en volledig is. Vriendelijk Verhaald zorgt er ook voor dat de Wet Bescherming Persoonsgegevens volledig en effectief geïmplementeerd is en blijft.

## **Klachtenprocedure:**

Vriendelijk Verhaald neemt klachten zeer serieus. Daarom vernemen wij graag van u als u een klacht heeft over onze dienstverlening of andere zaken met betrekking tot Vriendelijk Verhaald. Wij streven er naar dan samen met u tot een acceptabele en passende oplossing te komen.

U kunt uw klacht zowel schriftelijk of mondeling aan ons kenbaar maken. U kunt ons bereiken via [info@vriendelijkverhaald.nl](mailto:info@vriendelijkverhaald.nl) of 0624193807. Ook kunt u ons gratis een brief sturen, gericht aan:

Vriendelijk Verhaald  
De Hoevens 72  
3829 GP Hooglanderveen

Stuur ons dan een korte omschrijving van uw klacht en vergeet niet uw persoonlijke gegevens twee vermelden, zoals uw naam en dossiernummer. Ook is het handig als u aangeeft hoe wij u het best

kunnen bereiken. Op deze manier kunnen wij niet alleen aanvullende vragen bij u neerleggen, maar ook onze conclusie sturen.

Wij sturen u binnen een week een ontvangstbevestiging. Afhankelijk van de inhoud van de klacht sturen wij u binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie op de klacht of een schriftelijk bericht over de status van de klacht en wanneer wij deze denken te kunnen voorzien van een inhoudelijke reactie.