

# Klachtenregeling TankSecure

## 1. Algemene bepalingen

### 1.1 Klachtrecht

- Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de manier waarop een medewerker van TankSecure zich bij het uitvoeren van incassowerkzaamheden tegenover de klager gedraagt.
- Gedrag van een medewerker van TankSecure wordt gezien als gedrag van TankSecure.

### 1.2 Behandeling klachten

TankSecure draagt zorg voor een acceptabele behandeling van alle mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

### 1.3 Reikwijdte

Deze regeling betreft de behandeling van klachten die betrekking hebben op gedrag gericht tegen de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in 2.1 van deze regeling.

### 1.4 Indienen klacht

- Wanneer een klager mondeling een klacht indient, wordt deze door TankSecure gewezen op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen.
- Bij de behandeling van klachten die betrekking hebben op gedrag van een andere partij dan TankSecure, gaat TankSecure in ieder geval zorgvuldig te werk.

### 1.5 Beroep

Er kan geen beroep worden ingediend tegen een beslissing van TankSecure over een klacht betreffende gedrag, zoals bedoeld in punt 1.1.

## 2. De behandeling van klachten

### 2.1 Indienen van een klacht

- Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:
  - o Persoonlijk
  - o Telefonisch
  - o Per brief
  - o Per e-mail
  - o Via de website
- Wanneer een klacht in een vreemde taal wordt gesteld, dient de klager, om een goede behandeling van de klacht te krijgen, zelf voor vertaling te zorgen.

### 2.2 Vroegtijdig afronden van de klachtbehandeling

- In iedere fase van de klachtbehandeling kan TankSecure onderzoeken of de klager door middel van informele afhandeling van de klacht tevreden is.
- Zodra de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht, zal TankSecure deze regeling niet verder volgen.

### 2.3 Ontvangstbevestiging klacht

Binnen 72 uur na ontvangst van de klacht wordt de klacht geregistreerd in het klachtenregister en bevestigd aan de klager en opdrachtgever. In de bevestiging wordt de manier van klachtafhandeling uitgelegd.

### 2.4 Klachtbehandeling

- Binnen TankSecure is M. van den Hurk inhoudelijk belast met de behandeling van de klacht en eindverantwoordelijk.

## **2.5 Geen verplichting tot behandeling**

- TankSecure is niet verplicht een klacht te behandelen wanneer de klacht gedrag betreft:
  - o waarover een eerdere klacht is ingediend en behandeld volgens deze regeling;
  - o dat langer dan een jaar geleden plaatsvond voordat de klacht werd ingediend;
  - o waartegen door de klager (administratief) beroep kan worden ingediend;
  - o dat procedureel onderworpen is of onderworpen is geweest aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter;
  - o dat onderdeel vormt van of waarvoor een opsporingsonderzoek loopt bij de officier van justitie, of waarvoor een vervolging gaande is inzake een strafbaar feit.
- TankSecure is niet verplicht een klacht te behandelen wanneer het belang van de klager of het gewicht van de klacht onvoldoende is.
- Wanneer TankSecure een klacht niet in behandeling neemt, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gebracht.

## **2.6 Afschrift aan aangeklaagde en opdrachtgever**

Een afschrift van de klacht wordt verzonden naar de aangeklaagde, alsook de betrokken opdrachtgever, tezamen met de bijbehorende stukken.

## **2.7 Hoor en wederhoor**

- De klachtbehandelaar geeft binnen 3 dagen na ontvangst van de klacht de klager, de opdrachtgever en degene op wie de klacht betrekking heeft drie werkdagen de gelegenheid om gehoord te worden in de zaak.
- Van het horen van de klager en/of opdrachtgever kan worden afgezien wanneer de klacht ongegrond blijkt of wanneer de klager zelf aangeeft af te zien van dit horen.
- Er wordt een verslag gemaakt van het horen door de klachtbehandelaar.

## **2.8 Inhoudelijke reactie**

- TankSecure brengt de klager uiterlijk binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek over de klacht en de conclusies die TankSecure daaraan verbindt.
- Het versturen van de reactie kan maximaal 1 week worden uitgesteld. Bij uitstel krijgen de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft dit schriftelijk te horen.

## **2.9 Klachtregistratie en -publicatie**

- Volgens ons leveren klachten een bijdrage aan de kwaliteit door herhaling te voorkomen en kwaliteit te verbeteren. Daarom registreert TankSecure alle klachten die bij ons binnenkomen. TankSecure legt de volgende gegevens met betrekking tot de klacht in het klachtendossier vast:
  - de NAW-gegevens van degene die een klacht heeft ingediend;
  - de datum waarop de klacht is ingediend;
  - een omschrijving van de klacht;
  - de datum van binnenkomst en de wijze van afhandeling van de klacht;
  - de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
  - de status van de klacht: in behandeling of afgehandeld.

## **2.11 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding**

- Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling TankSecure.
- De klachtbehandelaar van TankSecure draagt zorg dat deze klachtenregeling altijd beschikbaar is via de website van TankSecure.
- Deze regeling gaat in op de dag na bekendmaking van de nieuwste versie en geldt voor alle klachten die na het ingaan van de regeling zijn ingediend, ook als de klacht betrekking heeft op iets wat zich vóór deze datum heeft afgespeeld.
- Deze regeling is herzien en vastgesteld door TankSecure op 24 april 2026.