

Protocol inzake klachtbehandeling

Artikel 1 Definities

Aangeklaagde: de persoon of instantie waar de klacht inhoudelijk betrekking op heeft.

Klachtbehandelaar: de persoon die de klacht behandelt.

Klager: de persoon of instantie die een klacht indient.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop De Laat Gerechtsdeurwaarders & Incassobureau (hierna: De Laat) zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij De Laat.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van De Laat wordt aangemerkt als een gedraging van De Laat.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

De Laat draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 4 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6 van deze regeling.

Artikel 5 Mondelinge klachten

1. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten neemt De Laat in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. De Laat wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 6 Beroep

Tegen een beslissing van De Laat inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 2 kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 7 Indienen van een schriftelijke klacht

1. Een per e-mail ingediende klacht wordt beschouwd als een schriftelijk ingediende klacht.
2. De schriftelijke klacht wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. de klacht moet zijn gericht aan:

De Laat Gerechtsdeurwaarders & Incassobureau
t.a.v. de klachtbehandelaar
Prof. Lorentzweg 12, 5144 NP WAALWIJK

Of per e-mail aan:
info@de-laat-waalwijk.nl

3. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan De Laat nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra De Laat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

De Laat bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee dagen na ontvangst.

Artikel 9 Klachtbehandeling

Binnen De Laat is mevrouw D.A. Riedijk belast met de behandeling van de klacht. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van mevrouw D.A. Riedijk wordt de klacht behandeld door één van de andere medewerkers van De Laat.

Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De Laat is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door De Laat schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11 Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13 Termijnen

1. De klager ontvangt binnen 14 dagen na ontvangst een inhoudelijke reactie, en de klacht wordt binnen zes weken na ontvangst definitief afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 Klachtafdoening

1. De Laat stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij *:

De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders
Postbus 84500
1080 BN Amsterdam
Tel.: 020 - 541 28 25
Fax: 020 - 541 21 80

3. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 15 Klachtregistratie

De Laat draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Dit protocol is opgemaakt in Waalwijk en goedgekeurd tijdens de kantoorvergadering van De Laat d.d. 23 augustus 2016.

** Blijft u het oneens met onze handelswijze, dan kunt u een klacht indienen bij de voorzitter van de Kamer van Gerechtsdeurwaarders te Amsterdam. Dit moet schriftelijk gebeuren. Na ontvangst bekijkt de voorzitter van de Kamer de klacht. De voorzitter kan van mening zijn dat de klacht geschikt is voor minnelijke schikking, afgewezen moet worden of door de Kamer behandeld moet worden. In het geval de voorzitter van de Kamer de klacht geschikt vindt voor een minnelijke schikking, dan worden de klager en de betrokken gerechtsdeurwaarder opgeroepen om de zaak te bespreken om tot een schikking te komen. De voorzitter kan de klacht ook afwijzen. Dit doet hij wanneer hij de klacht ongegrond, niet ontvankelijk of van onvoldoende gewicht vindt. De klager kan tegen deze afwijzing in verzet komen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, die vervolgens beslist of de klacht in behandeling wordt genomen. Wanneer de Kamer een klacht in behandeling neemt, dan stelt zij eerst een onderzoek in. De behandeling van de klacht door de Kamer gebeurt vervolgens in een openbare zitting, tenzij de Kamer belangrijke redenen heeft om de behandeling geheel of gedeeltelijk met gesloten deuren te laten plaatsvinden. De klager mag zich altijd laten bijstaan of laten vertegenwoordigen, bijvoorbeeld door een jurist. Vindt de Kamer de klacht gegrond, dan kan zij de gerechtsdeurwaarder een maatregel opleggen. De maatregelen betreft een berisping, geldboete, schorsing voor een bepaald periode of, in het ergste geval, ontzetting uit het ambt. De Kamer kan de klacht ook ongegrond verklaren. De klager kan tegen de beslissing van de kamer in beroep gaan bij het Gerechtshof te Amsterdam.*