

KLACHTENREGELING

DE KLUIJVER gerechtsdeurwaarders | juristen | incassospecialisten

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1. Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een maat of werknemer van De Kluijver zich in de uitoefening van zijn bevoegdheden jegens hem of haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij De Kluijver;

Artikel 2. Behoorlijke behandeling

De Kluijver draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Artikel 3. 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, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

Artikel 4. Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt De Kluijver in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. De Kluijver wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5. Beroep

Tegen een beslissing van De Kluijver inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld.

II. De behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 6. Indienen van een klacht

1. 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 Kluijver
Postbus 80
2400 AB ALPHEN AAN DEN RIJN
 - e. Een per e-mail ingediende klacht wordt beschouwd als een schriftelijk ingediende klacht.
Op de website van De Kluijver www.dekluijver.nl is daartoe een klachtenformulier beschikbaar.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7. Staken behandeling

In iedere fase van de klachtbehandeling kan De Kluijver nagaan of de klacht op informele wijze kan worden afgehandeld. Zodra De Kluijver en de klager de klacht op informele wijze hebben beslecht, vervalt de toepasselijkheid van deze regeling.

Artikel 8. Ontvangstbevestiging

De Kluijver bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vier werkdagen.

Artikel 9. Klachtbehandeling

1. Binnen De Kluijver is één maat belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een maat van De Kluijver, dan wordt de klacht in beginsel behandeld door één van de andere maatschapsleden van De Kluijver.

Artikel 10. Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De Kluijver 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;
2. De Kluijver is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van het klaagschrift, door De Kluijver 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 ter hand gesteld;

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. Binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht wordt een inhoudelijke reactie gegeven.
2. Na de voornoemde inhoudelijke reactie worden de klager en de beklagde binnen veertien dagen in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
3. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
4. De afhandeling van de klacht kan met ten hoogste veertien dagen worden verlengd. Van die verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14. Klachtafdoening

1. De Kluijver stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusie die het 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 Kluijver draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 16. Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling De Kluijver.
2. De Kluijver draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling via de website van De Kluijver www.dekluijver.nl.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang 01 januari 2010 en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.