

# **Klachtenregeling Van Beest, Knol & Vermeulen Gerechtsdeurwaarders Delft**

## **Artikel 1: Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **Kantoor:** de maatschap Gerechtsdeurwaarderskantoor Van Beest, Knol & Vermeulen te Delft. Het gerechtsdeurwaarderskantoor valt onder de Gerechtsdeurwaarderswet en PBO Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders.
2. **Maten:**
  - De heer H.P.A. van Beest
  - De heer Mr M.P.A. Knol
  - Mevrouw D.J. Vermeulen
3. **Klachtafdoening:** De klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan verbonden kunnen worden.

## **Artikel 2: Doel**

Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van een klachtregeling zoals opgenomen in het Kwaliteitshandboek.

## **Artikel 3: Reikwijdte**

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van (schriftelijke) klachten tegen het kantoor en/of de gerechtsdeurwaarders afzonderlijk.

## **Artikel 4: Mondelinge klachten**

De maten of een andere bij het kantoor werkzame persoon wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend, op de mogelijkheid om een schriftelijk klacht in te dienen en op de waarborgen die de procedure van behandeling van een schriftelijk ingediende klacht biedt.

## **Artikel 5: Klachtenadviesprocedure**

Het kantoor kan een persoon aanwijzen die voor de behandeling van de klacht zorg zal dragen. Indien een klacht is gericht tegen een van de maten zal deze niet zelf voor de behandeling van de klacht zorgdragen. Tevens wordt er een klachtenformulier aangemaakt en opgenomen in het desbetreffende dossier. Daarnaast wordt de klager gewezen op het feit dat de civiele procedure, Ombudsman en Tuchtrectherlijke procedure nog openstaan. Indien de klacht direct door klager is ingediend bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders zal het kantoor voor reactie zorgdragen.

## **Artikel 6: Minnelijke, informele afdoening**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling wordt er nagegaan of de klager door middel van een informele behandeling van de klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Het kantoor kan de informele behandeling aan een ieder van de gerechtsdeurwaarders toevertrouwen, ongeacht de stand van de klachtafhandeling.
3. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting tot het toepassen van deze klachtenregeling.

4. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen, bevestigt het kantoor dit schriftelijk aan de klager; in deze bevestiging wordt een korte omschrijving van de klacht en de wijze van afhandeling opgenomen.

#### **Artikel 7: Formele eisen aan een klacht**

1. Indien een klacht niet voldoet aan redelijk te stellen eisen stelt het kantoor de klager in de gelegenheid de klacht binnen een door het kantoor te stellen termijn aan te vullen.
2. Indien een klacht ook na het verstrijken van de in het eerste lid bedoelde termijn niet aan de in dat lid bedoelde eisen voldoet vervalt de verplichting om de klacht te behandelen overeenkomstig deze klachtregeling. Het kantoor stelt de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
3. De ontvangst van de klacht wordt binnen 4 werkdagen na ontvangst bevestigd aan de klager.

#### **Artikel 8: Klachtbehandeling**

1. Indien niet een persoon is aangewezen of een commissie is ingesteld als bedoeld in artikel 5 van deze regeling, worden klachten behandeld door het kantoor.
2. Het kantoor kan het horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft opdragen aan een maat.

#### **Artikel 9: Klachtafdoening**

1. Een klacht wordt afgedaan door het kantoor. Binnen 14 dagen na ontvangst van een klacht dient een inhoudelijke reactie te worden gegeven.
2. Indien nodig worden ook corrigerende en/of preventieve maatregelen genomen. Indien het een klacht over een maat betreft wordt de klacht afgedaan door een of door de andere maten van dat kantoor.
3. Degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt na de klachtafdoening een afschrift van de afdoeningbrief op de klacht met eventueel daarin vermeld de corrigerende en/of preventieve maatregelen die naar aanleiding hiervan zijn genomen.

#### **Artikel 10:**

Klachtregistratie Het kantoor draagt zorg voor de registratie van klachten.

#### **Artikel 11: Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt 1 januari 2008 in werking en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling worden ingediend, ook als de gedraging waarop de klacht betrekking heeft voorgedaan.