

## **Klachtenprocedure**

### **Klacht**

Een klacht is een uiting van ongenoegen die door een opdrachtgever, debiteur of derde (werkgever, advocaat, etc.) wordt gedaan. De klacht kan gaan over de inhoud van de vordering, over behandeling door personeel, maar ook over het handelen of nalaten van de gerechtsdeurwaarder.

### **Algemene bepalingen**

1. Smolders Gerechtsdeurwaarders heeft een interne klachtenregeling.
2. De directie en medewerkers van Smolders Gerechtsdeurwaarders zijn op de hoogte van deze regeling en zullen zich hier aan conformeren.
3. Onder een klacht wordt verstaan: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening dan wel een gedraging van één van de medewerkers van Smolders Gerechtsdeurwaarders.
4. Klager: Zowel een natuurlijk- als een rechtspersoon die een klacht indient.
5. De klachtenbehandeling is conform artikel 13 van het reglement KBvG Normen voor Kwaliteit.

### **Klachtencoördinator**

1. Er is een klachtencoördinator die een coördinerende taak heeft bij de behandeling van klachten en die behandelingsprocedures bewaakt bij klachten welke zijn opgenomen in deze regeling.
2. Gerechtsdeurwaarder B.G.M. Smolders is aangesteld als klachtencoördinator.

### **Doelstelling klachtenregeling**

1. Het vastleggen van een procedure om klachten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen.
3. Behoud en verbetering van kwaliteit van de dienstverlening door middel van een goede klachtenbehandeling.
4. Medewerkers trainen in gericht reageren op klachten.
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### **Ontvangst klacht**

#### **Wijze van indienen klacht**

1. De klager dient zijn klacht in te dienen bij de klachtencoördinator.
2. Indien de klager zich mondeling dan wel telefonisch beklagt, dan wordt de klager er op gewezen dat de klacht schriftelijk ingediend te worden. Voorts wordt klager kenbaar gemaakt dat de klacht aan de klachtencoördinator dient te worden gericht.
3. Indien de klager weigert zijn klacht op schrift te stellen dan wel weigert aanvullende informatie te verstrekken, dan zal de klacht niet in behandeling worden genomen.
4. Bij binnenkomst van de klacht dient deze doorgeleid te worden naar de klachtencoördinator.
5. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder bewind of curatele is gesteld, dient de klacht te worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de bewindvoerder of curator.

### **Inhoud klacht**

1. Een klacht dient op schrift worden gesteld en ondertekend. Voorts dient de klacht tenminste te bevatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener.
  - b. de dagtekening.
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

### **Ontvangstbevestiging en registratie**

1. De klachtencoördinator bevestigt binnen 4 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht, waarbij wordt aangegeven onder welk nummer de klacht geregistreerd is.
2. De klachtencoördinator geeft in de bevestiging aan dat er binnen 14 dagen na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie zal volgen.
3. Indien en voor zover er door omstandigheden niet binnen genoemde termijn gereageerd kan worden, dan zal de klachtencoördinator onder opgave van reden de klager ook hier van in kennis stellen.
4. Registratie van klachten vindt plaats in het Klachtenregister.

### **Klachtenbehandeling**

#### **Ontvankelijkheid klacht**

1. Indien de klacht gericht is tegen een medewerker van Smolders Gerechtsdeurwaarders, dan stelt de klachtencoördinator de medewerker hiervan in kennis. Daarbij wordt er tevens aan hem een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken verstrekt.
2. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend.
  - b. die langer dan een jaar voor de indiending van de klacht heeft plaatsgevonden.
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
3. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedragingen kennelijk onvoldoende is.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Inhoudelijke behandeling van een ontvankelijke klacht**

1. De klachtencoördinator bespreekt de klacht met de medewerker van Smolders Gerechtsdeurwaarders. Van de medewerker wordt verwacht dat hij zijn reactie op papier zet.
2. Indien noodzakelijk zullen er ten tijde van de behandeling van de klacht corrigerende en/of preventieve maatregelen genomen worden.
3. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd binnen drie weken op de hoogte gebracht van de bevindingen van de klachtbehandelaar.
4. Indien de klachtencoördinator aanvullende informatie nodig heeft voor de beoordeling van de klacht, dan wordt klager verzocht om de benodigde informatie te verstrekken. Ook kan de klachtbehandelaar er voor kiezen om klager uit te nodigen voor een gesprek.

### **Klachtenevaluatie**

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken. Deze klachtenanalyse wordt ook opgenomen in de Directiebeoordelingsrapportage.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

### **Preventieve maatregelen**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtencoördinator beslist Smolders Gerechtsdeurwaarders over de te nemen preventieve maatregelen van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in het kwartaal overleg van het gezamenlijk personeel.

### **3.2 Klachten bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders**

Indien een opdrachtgever, debiteur of derde een klacht niet met de gerechtsdeurwaarder zelf kan oplossen, kan die zich wenden tot de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. In de Gerechtsdeurwaarderswet is het wettelijk tuchtrecht over de gerechtsdeurwaarders en de waarnemend- of toegevoegd kandidaat-gerechtsdeurwaarders geregeld. De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders is belast met toepassing van de tuchtregels.

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend en dient te zijn gericht tegen een (kandidaat) gerechtsdeurwaarder. Na ontvangst van de klacht wordt deze geregistreerd en wordt in de meeste gevallen de gerechtsdeurwaarder om een reactie verzocht.

De gerechtsdeurwaarder is verantwoordelijk voor ontvangen klachten bij de Kamer voor gerechtsdeurwaarders. De registratie en archivering van de dergelijke klachten wordt gedaan in een daarvoor aangelegde ordner. Ook deze klachten worden geregistreerd in het klachtenregister.