

Klachtenregeling van: Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse

Conform het bepaalde in titel 9.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse.

2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse wordt aangemerkt als een gedraging van Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse.

Artikel 2. Behoorlijke behandeling

Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over hun 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 dat artikel.

Artikel 4. Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondelinge ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht. Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse 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 Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse 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. 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:

C.Kuyt, Gerechtsdeurwaarder, Postbus 800, 2160 CZ Lisse, of per mail aan: info@gdwkuytlisse.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 indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7. Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van de klacht tevreden kan worden gesteld.

2. Zodra Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8. Ontvangstbevestiging

Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk en wel binnen vier dagen na ontvangst.

Artikel 9. Klachtbehandeling

Binnen Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse is de klachtencoördinator belast met de behandeling van ingediende klachten.

Artikel 10. Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse is niet verplicht de klacht te behandelen indien de 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. waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;

d. 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;

e. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;

2. Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse 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 vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse 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. Mondeling 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 schriftelijk verslag opgemaakt en aan betrokkenen toegezonden.

Artikel 13. Termijnen

1. De klacht wordt binnen twee weken na ontvangst afgehandeld.

2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt aan alle betrokkenen mededeling gedaan.

Artikel 14. Klachtafdoening

1. Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse 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.

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

Artikel 15. Klachtregistratie

1. Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 16. Slotbepalingen

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: klachtenregeling Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse gerechtsdeurwaarders.

2. Op de website van Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse wordt verwezen naar deze regeling (www.gdwkuytlisse.nl).

3. Deze regeling treedt in werking met ingang van 11 december 2015.

*Aldus vastgesteld door Kuyt Gerechtsdeurwaarder en Incasso Lisse in haar vergadering van 15 december 2015.
Versie 1.0*