

Klachtenregeling

DeurwaarderHelmond streeft ernaar om de kwaliteit in iedere zaak te waarborgen en dat het contact met het kantoor zo optimaal mogelijk verloopt. Het kan zijn dat u, om welke reden dan ook, niet tevreden bent over onze werkzaamheden. Wij raden u dan aan om telefonisch contact op te nemen met ons kantoor. In veel gevallen kan met een gesprek het probleem al worden opgelost. Mocht u het alsnog niet eens zijn met onze werkwijze, dan bieden wij u de mogelijkheid een klacht in te dienen. Wij vragen u hierbij onderstaande klachtenregeling in acht te nemen.

Artikel 1. Klachtrecht

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop DeurwaarderHelmond zich in de uitoefening van haar bevoegdheden tegenover hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij DeurwaarderHelmond. Deze regeling is van toepassing op alle medewerkers die werkzaam zijn bij DeurwaarderHelmond.

Artikel 2. Behoorlijke behandeling

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

Artikel 3. Mondelinge klacht

DeurwaarderHelmond wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen. DeurwaarderHelmond stelt een formulier voor het indienen van een klacht beschikbaar.

Artikel 4. Beroep

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

Artikel 5. Indienen van een schriftelijke klacht

Een per e-mail ingediende klacht wordt beschouwd als een schriftelijk ingediende klacht. De schriftelijke klacht wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:

1. de naam, adres en telefoonnummer van de indiener;
2. de dagtekening;
3. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
4. Indien de klacht niet is gedagtekend, wordt voor dagtekening de datum van ontvangst door DeurwaarderHelmond gehouden.
5. De klacht moet zijn gericht aan: DeurwaarderHelmond, o.v.v. klacht, Postbus 229, 5700 AE Helmond of per mail aan: info@deurwaarderhelmond.nl
6. De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld, dan wel te zijn vergezeld door een deugdelijke Nederlandse vertaling. Klachten die daaraan niet voldoen, worden niet in behandeling genomen.

Artikel 6. Staken behandeling

In iedere fase van de klachtbehandeling kan DeurwaarderHelmond nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van de klacht tevredengesteld kan worden. Zodra DeurwaarderHelmond naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 7. Ontvangstbevestiging

DeurwaarderHelmond bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen na ontvangst.

Artikel 8. Geen verplichting tot klachtbehandeling

DeurwaarderHelmond is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klachtbetrekking heeft op een gedraging:

- a) waarover al 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.
- f) DeurwaarderHelmond 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.
- g) Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door DeurwaarderHelmond schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 9. 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 10. 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 als 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 11. Termijnen

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

Artikel 12. Klachtafdoening

1. DeurwaarderHelmond stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht en 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, bij de Rechtbank te Amsterdam of de Nationale Ombudsman.
3. DeurwaarderHelmond registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan.

Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van DeurwaarderHelmond.