

Klachtenregeling BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders

Conform het bepaalde in titel 9.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht alsmede de KBvG Normen voor Kwaliteit

I. Begrippen:

- Onder "beklaagde" wordt verstaan: degene tegen wie een klacht wordt ingediend;
- Onder "klager" wordt verstaan: degene die een klacht indient;
- Onder "klachtbehandelaar" wordt de persoon bedoeld als vermeld in artikel 12 van deze regeling;
- Onder "klaagschrift" wordt verstaan de op schrift gestelde klacht;

II. Algemeen

1. Ieder persoon heeft het recht een klacht in te dienen bij BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders over de wijze waarop deze zich ten opzichte van die persoon heeft gedragen.
2. Onder een klacht wordt verstaan: "iedere formele uiting van ontevredenheid over de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder of het gerechtsdeurwaarderskantoor door justitiabele, opdrachtgever/cliënt, medewerkers of derden". Dit kan schriftelijk of per e-mail zijn, maar ook mondeling (telefonisch).
3. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op (een) gedraging(en) van gerechtsdeurwaarders, kandidaat-gerechtsdeurwaarders en alle overige medewerkers werkzaam ten kantore BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders, ten opzichte van de klager.
4. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging ten opzichte van een ander dan de klager, neemt BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders voldoende zorgvuldigheid in acht. BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
5. Wegens de aard van de werkzaamheden die een gerechtsdeurwaarderskantoor verricht worden mondelinge klachten van justitiabelen niet in behandeling genomen. BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders wijst de klager in dit geval op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
6. Tegen een beslissing van BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging als in artikel 1 bedoelt, kan geen beroep worden ingesteld. Indien de klager de klacht toch in tweede instantie behandelt wenst te zien, wordt deze hierbij op de mogelijkheid gewezen een klacht tegen de beklagde in te dienen bij de Nationale Ombudsman dan wel de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam. Deze laatste is ook gerechtigd om tuchtmaatregelen op te leggen.

III. Afhandeling schriftelijke klacht

7. Een per e-mail ingediende klacht wordt aangemerkt als een schriftelijke klacht.

8. Een schriftelijke klacht dient te zijn gericht aan: BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders, t.a.v. de klachtbehandelaar, Postbus 45608, 2504 BA 's-Gravenhage of dient per e-mail te worden verzonden aan klachten@boitenluhrs.nl.
9. De klacht dient te zijn gedagtekend en ondertekend en bevat daarnaast tenminste de naam en het adres van de klager evenals een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Indien de klacht niet is gedagtekend, wordt voor dagtekening de datum van ontvangst door BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders gehouden. Tevens dient een schriftelijke klacht duidelijk herkenbaar te zijn als zodanig, door in blokletters bovenaan de brief, of in het onderwerp van de e-mail op te nemen: "KLACHT".
10. 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.
11. In iedere fase van de klachtafhandeling is BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders bevoegd om te bezien of de klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Indien BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders aan de klager op grond van een informele afhandeling tevreden is gesteld, vervalt daardoor automatisch de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.
12. De klacht wordt binnen vier werkdagen na ontvangst schriftelijk door BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders aan de klager bevestigd.
13. Binnen BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders is de heer A. Ch. Boiten, gerechtsdeurwaarder, belast met de behandeling van de klacht.
14. BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover al eerder een klacht is ingediend, die conform deze regeling is behandeld;
 - die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waartegen door de klager enige vorm van bezwaar of beroep kan dan wel kon worden ingesteld;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest;
 - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing van een strafbaar feit en ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is;
15. BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dan wel de klacht kennelijk ongegrond of onredelijk is.

16. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift door BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
17. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden of overhandigd. Deze persoon wordt in de gelegenheid gesteld een schriftelijke reactie te geven of gehoord te worden.
18. De klachtbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het betreffende gesprek wordt een verslag opgesteld door de klachtbehandelaar.
19. De klacht wordt binnen 14 dagen na ontvangst afgehandeld.
20. BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, evenals van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
21. Bij de kennisgeving aan de klager 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. Klager wordt daarbij door BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders voorzien van contactgegevens.

IV. Overig

22. BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan.
23. Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders.

20 januari 2011

Gerechtsdeurwaarderskantoor
BoitenLuhrs gerechtsdeurwaarders