

Klachtenregeling Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk

Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk, overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een degelijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en artikel 13 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit, heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk wordt aangemerkt als een gedraging van Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk.

Artikel 2 Behoorlijke behandeling

Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar 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 van deze regeling.

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 Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk 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 Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk 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:

Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk, t.a.v. de klachtbehandelaar, Postbus 79, 8860 AB Harlingen, of per mail aan: info@braakmancs.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 Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vier dagen na ontvangst.

Artikel 9 Klachtbehandeling

1. Binnen Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk is P.M. Braakman belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van P.M. Braakman wordt de klacht behandeld door mr. J. Feikema van Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk

Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht 2. 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.
3. Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk 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.
4. 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 Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk 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 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 verslag gemaakt.

Artikel 13 Termijnen

1. De klager ontvangt binnen 14 dagen na ontvangst een inhoudelijke reactie, en de klacht wordt binnen zes 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 14 Klachtafdoening

1. Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk 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

Tel.: 020 - 541 28 25

Fax: 020 - 541 21 80

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

Artikel 15 Klachtregistratie en publicatie

1. Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
2. Een overzicht van de geregistreerde klachten worden zo mogelijk gepubliceerd in het jaarverslag van Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk Gerechtsdeurwaarders.
2. De klachtbehandelaar van de Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling via de website van Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.
4. Deze regeling is herzien en vastgesteld door Braakman cs Gerechtsdeurwaarders- & incassopraktijk op 01 oktober 2012.