

# Klachtenregeling

Huyer Deurwaarder en Incasso  
Februari 2024

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Klachtenregeling Huyer deurwaarder en incasso</b> .....	4
Doel:.....	4
Reikwijdte: .....	4
Mondelinge klachten: .....	4
Schriftelijke klachten: .....	4
Aangeklaagde .....	4
Klachtafdoening.....	5
Niet in behandeling nemen van een klacht .....	5
Klachtregistratie .....	5

## **Inleiding**

Het negeren van ontevredenheid kan tot problemen leiden, om dit te voorkomen is het van belang dat ontevreden klanten een klacht kunnen indienen. Door op een serieuze wijze om te gaan met klachten kan onbegrip, frustratie en wellicht zelfs agressie bij klanten worden voorkomen. Daarnaast levert deze regeling de nodige feedback op met betrekking tot het functioneren van het kantoor.

Klachten zullen worden afgehandeld volgens de door kantoor opgestelde klachtenregeling. Mocht de klant na afhandeling van zijn klacht nog ontevreden zijn dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de kamer voor gerechtsdeurwaarders. Uiteraard is het streven van kantoor om dit laatste te voorkomen.

## **Klachtenregeling Huyer deurwaarder en incasso**

### *Doel:*

Het doel van de klachtenregeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten .

### *Reikwijdte:*

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten tegen gedragingen van een (of meer) perso(o)n(en) werkzaam bij gerechtsdeurwaarderskantoor Huyer deurwaarder en incasso

### *Mondelinge klachten:*

Klachtbehandeling mondelinge klachten:

In het geval een mondelinge (telefonische) klacht wordt geuit, wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze te geven, aan de medewerker die klager op dat moment te woord staat, indien hier mondeling geen juiste afhandeling aan kan worden gegeven, wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn klacht schriftelijk in te dienen.

### *Schriftelijke klachten:*

Ontvangstbevestiging:

De ontvangst van een schriftelijke klacht, wordt binnen 4 dagen schriftelijk bevestigd, in deze brief staat tevens vermeld dat binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk hierop gereageerd zal worden en dat de klacht uiterlijk binnen 6 weken opgelost dient te zijn.

Behandeling schriftelijke klachten

Klachten die betrekking hebben op een of meer specifieke personen (van een afdeling) worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

Klachten die niet specifieke personen betreffen, worden behandeld door de directie.

Indien er onduidelijkheid bestaat over de inhoud van de klacht, en/of tegen wie de klacht zich richt zal de klager schriftelijk verzocht worden om opheldering hierover te geven.

### *Aangeklaagde*

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een bepaald persoon, wordt het klaagschrift en eventuele meegezonden stukken besproken met de gene tegen wie geklaagd wordt.

### *Klachtafdoening*

De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst, afgedaan door degene die de klacht in behandeling.

In bijzondere gevallen kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.

De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden door de klachtbehandelaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de kamer voor gerechtsdeurwaarders, en/of de nationale ombudsman.

### *Niet in behandeling nemen van een klacht*

Het gerechtsdeurwaarderskantoor is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- \* waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld.
- \* Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- \* Waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- \* Waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- \* Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is of onderworpen is geweest of;
- \* Zolang ter zake 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.

Het gerechtsdeurwaarderskantoor is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

### *Klachtregistratie*

de schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd, in het incidentenregister voor schriftelijke klachten.