

Interne Klachtenregeling Gerechtsdeurwaarders Velthoven De Koning

HOOFDSTUK 1

Algemene bepalingen

Art. 1.1

1. Gerechtsdeurwaarders Velthoven De Koning, hierna verder te noemen: "VDK", heeft een interne klachtenregeling.
2. De directie en medewerkers van VDK zijn op de hoogte van deze regeling en zullen zich hieraan conformeren.
3. Onder een klacht wordt verstaan: Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening cq. een gedraging van één van de medewerkers van VDK.
4. Klager: Zowel een natuurlijk- als een rechtspersoon die een klacht indient of kenbaar maakt.

Art. 1.2

Klachtencoördinator

1. Er is een klachtencoördinator die een coördinerende taak heeft bij de behandeling van klachten en die de behandelingsprocedures bewaakt bij klachten welke zijn opgenomen in deze regeling.
2. Kantoormanager V. Roeland-Božić wordt aangesteld als klachtencoördinator. Bij haar afwezigheid zal M.W. Velthoven optreden als plaatsvervanger.

HOOFDSTUK 2

Doelstelling klachtenregeling

1. Het vastleggen van een procedure om klachten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen.
3. Behoud en verbetering van kwaliteit van de dienstverlening door middel van een goede klachtenbehandeling.
4. Medewerkers trainen in gericht reageren op klachten.
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachten-behandeling en klachtenanalyse.

HOOFDSTUK 3

Binnenkomst Klacht

Art. 3.1

Wijze van indienen klacht

1. De klager dient zijn klacht te richten aan de klachtencoördinator. Indien dit niet het geval is, wordt de klacht intern onder de aandacht gebracht van de klachten- coördinator.

2. Indien de klager zich mondeling dan wel telefonisch beklagt, dan wordt de klager erop gewezen dat de klacht schriftelijk ingediend dient te worden. Voorts wordt klager kenbaar gemaakt dat de klacht aan de klachtencoördinator gericht dient te worden.
3. Indien de klager weigert zijn klacht op schrift te stellen dan wel weigert aanvullende informatie te verstrekken, dan zal de klacht niet in behandeling worden genomen.
4. Bij binnenkomst van de klacht dient deze doorgeleid te worden naar de klachtencoördinator.
5. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder bewind of curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de bewindvoerder of curator.

Art.3.2

Inhoud klacht:

1. Een klacht moet op schrift worden gesteld en ondertekend. Voorts dient de klacht tenminste te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klachten, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
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.

Art. 3.3

Ontvangstbevestiging en registratie

1. De klachtencoördinator bevestigt binnen 4 werkdagen schriftelijk of per email de ontvangst van de klacht, waarbij wordt aangegeven onder welk nummer de klacht geregistreerd is.
2. De klachtencoördinator geeft in de bevestigingsbrief aan dat er binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie zal volgen.
3. Indien en voorzover er door omstandigheden niet binnen genoemde termijn gereageerd kan worden, dan zal de klachtencoördinator onder opgave van reden de klager ook hiervan in kennis stellen

HOOFDSTUK 4

Behandeling van klachten

Art. 4.1

Ontvankelijkheid klacht:

1. Indien de klacht gericht is tegen een medewerker van VDK, dan stelt de klachtencoördinator de medewerker hiervan in kennis. Daarbij wordt er tevens aan hem een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken verstrekt. Mocht de klacht gericht zijn tegen de klachtencoördinator, dan zal de behandeling van de klacht geschieden door zijn plaatsvervanger.

2. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.

3. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen, 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 14 dagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Art. 4.2

Inhoudelijke behandeling van een ontvankelijke klacht:

1. De klachtencoördinator bespreekt de klacht met de medewerker van VDK. Van de medewerker van VDK wordt verwacht dat hij zijn reactie op papier zet.

2. Indien noodzakelijk zullen er ten tijde van de behandeling van de klacht corrigerende en/of preventieve maatregelen genomen worden.

3. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht van de bevindingen van de klachtbehandelaar.

4. Indien de klachtencoördinator aanvullende informatie nodig heeft voor de beoordeling van de klacht, dan wordt klager verzocht om de benodigde informatie te verstrekken. Ook kan de klachtbehandelaar ervoor kiezen om klager uit te nodigen voor een gesprek.

Hoofdstuk 5

Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken;

2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.

3. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

Hoofdstuk 6

Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtencoördinator beslist VHG over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.

Hoofdstuk 7

De regeling wordt op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 1 januari 2015.