



Documentnummer: 5.10	Eigenaar: Kwaliteitsmanager	Titel: Klachtenprocedure	Status: Definitief	Ingangsdatum: 01-04-2013	Versie: 1.0
Aanpassingen					

KLACHTENREGELING BAZUIN & PARTNERS

OVERWEGINGEN

De gerechtsdeurwaarder is bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1:1 van de Algemene Wet Bestuursrecht (hierna: AWB).

Als zodanig is de gerechtsdeurwaarder gebonden aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zij het met inachtneming van het feit de hoofdstukken 3 en 4 alsmede 6, 7 en 8 van de AWB buiten toepassing worden gesteld ten aanzien van ambtshandelingen en de weigering deze te verrichten.

In hoofdstuk 9 van de AWB is geregeld hoe de gerechtsdeurwaarder moet omgaan met klachten over zijn gedragingen. Onderstaande procedure beoogt een weerslag te zijn van de dwingendrechtelijke bepalingen waaraan de gerechtsdeurwaarder is gebonden.

Doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Hierna: ABW).

Artikel 1 **begripsbepalingen**

1.1 In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht:	een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop de gerechtsdeurwaarder of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gerechtsdeurwaarder zich in een bepaald situatie ten opzichte van iemand heeft gedragen.
AWB	Algemene Wet Bestuursrecht
De klager	Hij die zich wendt tot de gerechtsdeurwaarder meteen klacht Als bedoeld in deze regeling
De gerechtsdeurwaarder	de voor de gedraging waarop de klacht betrekking heeft direct of indirect (via een aan hem toe te rekenen gedraging van een onder zijn verantwoordelijkheid vallende medewerker) verantwoordelijke ambtenaar.
Het klaagschrift:	het schriftelijk of via e-mail verzonden stuk waarmee de klager zich wendt tot de gerechtsdeurwaarder

Artikel 2 **doel en reikwijdte**

2.1 Deze regeling is van toepassing op de klachten en de behandeling hiervan als bedoeld in artikel 9:4 van de AWB.

2.2 Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen bij de gerechtsdeurwaarder over de wijze waarop de gerechtsdeurwaarder zich jegens hem in een bepaalde aangelegenheid in de ambtelijke praktijkvoering heeft gedragen.

2.3 Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gerechtsdeurwaarder wordt aangemerkt als een gedraging van de gerechtsdeurwaarder.

Artikel 3 **wijze van indienen, voorwaarden**



Documentnummer: 5.10	Eigenaar: Kwaliteitsmanager	Titel: Klachtenprocedure	Status: Definitief	Ingangsdatum: 01-04-2013	Versie: 1.0
Aanpassingen					

- 3.1 Een klacht kan mondeling, schriftelijk of elektronisch (e-mail) worden ingediend.
- 3.2.1 Een mondelinge klacht kan zowel telefonisch als tijdens een persoonlijk onderhoud worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling).
- 3.2.2.1 Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
- de naam en het adres van de klager
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 3.2.2.2 Een schriftelijk ingediende klacht wordt gericht aan de directie van Bazuin & Partners, postbus 21903, 3001 AX Rotterdam.
- 3.2.3 Een klacht wordt via e-mail ingediend via info@bazuin.nl en dient ten minste de navolgende gegevens te bevatten:
- de naam en adres van de klager
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
- 3.3 het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse, door de klager ondertekende, vertaling. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 4 wijze van afdoening mondelinge klachten

- 4.1 Een mondelinge klacht zal in de regel ook mondeling worden afgedaan. Alsdan wordt de klager mondeling gewezen op de mogelijkheid schriftelijk een klacht in te dienen. Een verzoek om hulp hierbij door de klager wordt gehonoreerd. De bepalingen van deze klachtenregeling zijn niet van toepassing op mondeling ingediende klachten.

Artikel 5 ontvangstbevestiging

- 5.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen vier dagen door of namens de directie bevestigd.

Artikel 6 informele behandeling, voortijdige beëindiging

- 6.1 De gerechtsdeurwaarder zal te allen tijde nagaan of de klager door middel van een informele behandeling van zijn klacht tevreden kan worden gesteld.
- 6.2 De gerechtsdeurwaarder behoudt deze bevoegdheid tot informele behandeling gedurende de gehele procedure.
- 6.3 De gerechtsdeurwaarder behoeft aan de klager geen melding te maken van het feit dat zij de hier bedoelde afweging heeft gemaakt, noch dient zij haar beslissing dienaangaande nader te motiveren.
- 6.4 Indien en voor zover de op de hier boven bedoelde wijze naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het (verder) toepassen van deze klachtenregeling.
- 6.5 Op verzoek van de klager kan de gerechtsdeurwaarder het feit dat naar tevredenheid van de klager aan de klacht is tegemoetgekomen schriftelijk aan de klager bevestigen. In deze bevestiging wordt een korte omschrijving van de klacht en de wijze van afhandeling opgenomen.



Documentnummer: 5.10	Eigenaar: Kwaliteitsmanager	Titel: Klachtenprocedure	Status: Definitief	Ingangsdatum: 01-04-2013	Versie: 1.0
Aanpassingen					

Artikel 7 **tussentijdse beëindiging behandeling**

7.1 De behandeling van een klacht kan tussentijds worden beëindigd als de klager daarmee instemt.

7.2 De tussentijdse beëindiging wordt met redenen omkleed schriftelijk bevestigd.

Artikel 8 **procedure**

8.1 Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de AWB en met inachtneming van het bepaalde in deze klachtenregeling.

8.2.1 Indien de klacht zich richt tegen de gerechtsdeurwaarder zelf zal de klacht worden behandeld door de gerechtsdeurwaarder voornoemd dan wel door de directie van zijn kantoor.

8.2.2 Indien de klacht zich niet richt tegen de gerechtsdeurwaarder zelf, zal de klacht worden afgedaan door een door de gerechtsdeurwaarder aan te wijzen persoon, die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of is geweest.

8.3.1 Een klacht zal niet in behandeling genomen worden indien:

- de klacht betrekking heeft op een gedraging, waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die met inachtneming van het bepaalde in de AWB en deze klachtenregeling is behandeld;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;

8.3.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

8.4 Aan de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

8.5.1 De klager en degene over wiens handelen wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord.

8.5.2 Van dit horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

8.6 De gerechtsdeurwaarder handelt de klacht af binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift, voor de afhandeling van welk klaagschrift een verdaging van ten hoogste vier weken kan plaatsvinden. Van deze verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

8.7 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd met betrekking tot de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

8.8 In de onder 8.7 bedoelde afdoeningsbrief wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, Postbus 84500, 1080 BN AMSTERDAM.

Rotterdam, september 2008