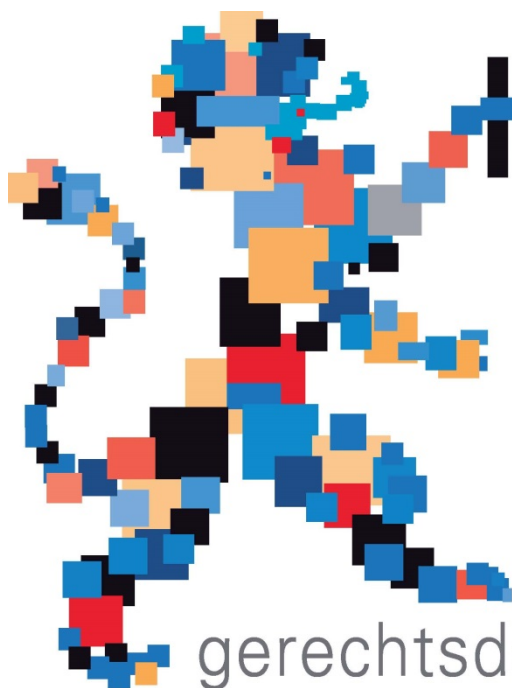


2018

WILLEMS GERECHTSDEURWAARDERS
& INCASSO

RTW/EVE
22-3-2018
V4.0



Willems
gerechtsdeurwaarders&incasso

PROTOCOL KLACHTEN- & GESCHILLENREGELING

WWW.WILLEMSINCASSO.NL

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	1
Klachten- en geschillenregeling kantoor	2
1. Inleiding	2
2. Klachtenregeling.....	2
3. Telefonisch oplossen klacht	2
4. Formele schriftelijke klachtenprocedure	2
5. Verloop procedure	2
6. Overige aspecten klachtenregeling.....	2
7. Kamer voor Gerechtsdeurwaarders	3
Toelichting	3
Maatregelen	4
Beroep	4
8. Tot slot	4
Klachtenformulier	5

1 KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING KANTOOR

1.1 INLEIDING

Dit artikel bevat de klachten- en geschillenregeling van Willems.

1.2 KLACHTENREGELING

Willems hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze opdrachtgevers. In een continu proces van verandering en verbetering wordt gewerkt aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Ondanks onze inspanningen en maatregelen kan het voorkomen dat er onverhoopt iets niet naar volledige tevredenheid is verlopen of dat er misverstanden zijn ontstaan. Dit kan betrekking hebben op een gerechtsdeurwaarder, (ondersteunende) medewerker(s), onze dienstverlening in het algemeen of wat voor aspect van ons kantoor dan ook. Wij nodigen u nadrukkelijk uit om ons in dat geval zo snel mogelijk hierover te informeren zodat we adequaat met elkaar naar een passende oplossing kunnen zoeken.

1.3 TELEFONISCH OPLOSSEN KLACHT

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of tijdens een persoonlijke afspraak) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Voor het telefonisch kenbaar maken van de klacht verzoeken wij u naar uw contactpersoon te vragen. Wenst u de klacht niet met uw contactpersoon te bespreken, dan kunt u ook vragen naar onze kwaliteitsmanager.

1.4 FORMELE SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk bij ons kantoor indienen door gebruik te maken van ons klachtenformulier.

1.5 VERLOOP PROCEDURE

Zodra uw klacht is geregistreerd wordt deze binnen vier werkdagen (schriftelijk) aan u bevestigd. Vervolgens wordt deze zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door onze kwaliteitsfunctionaris. Indien nodig vindt samen met u en eventuele andere betrokkenen overleg plaats om tot de best passende oplossing voor de klacht te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk op de klacht te reageren, ontvangt u (telefonisch) bericht en verneemt u binnen welke termijn uw klacht afgehandeld wordt. Ook kan het zijn dat u om een nadere toelichting of verdere informatie wordt gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen tien werkdagen af te handelen.

1.6 OVERIGE ASPECTEN KLACHTENREGELING

Mede in verband met beroepsreglementering zullen de aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd in uw dossier. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante

stukken ter beschikking te stellen aan eventuele deskundigen indien de situatie hiertoe aanleiding geeft. Zoals bij ons gebruikelijk is, vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

1.7 KAMER VOOR GERECHTSDEURWAARDERS

Indien u er met ons kantoor niet uitkomt, dan kunt u zich wenden tot de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders voor het indienen van de klacht:

Rechtbank Amsterdam
Kamer voor Gerechtsdeurwaarders
Postbus 84500
1080 BN Amsterdam
Tel.: 020 541 28 25
Fax: 020 541 21 80

1.7.1 Toelichting

In de Gerechtsdeurwaarderswet is het wettelijk tuchtrecht over de gerechtsdeurwaarders en de waarnemend- of toegevoegd kandidaat-gerechtsdeurwaarders geregeld. De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders is belast met toepassing van de tuchtregels.

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend en dient te zijn gericht tegen een (toegevoegd kandidaat-) gerechtsdeurwaarder. U dient de reden te vermelden waarom u een klacht indient en wat er precies is gebeurd. Natuurlijk moet u ook uw naam, adres en telefoonnummer vermelden. Het is raadzaam om eventueel kopieën mee te zenden van stukken die van belang zijn voor uw klacht. Vergeet niet uw handtekening te plaatsen. Wie moeite heeft met het formuleren van de klacht, kan de secretaris van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders vragen te helpen de klacht op schrift te zetten.

Na ontvangst van de klacht wordt deze geregistreerd en wordt in de meeste gevallen de gerechtsdeurwaarder om een reactie verzocht. Vervolgens bekijkt de voorzitter van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders de zaak. De voorzitter kan van mening zijn dat de klacht opgelost kan worden door met partijen over een schikking te spreken, waarvoor zij dan worden opgeroepen. De voorzitter van de Kamer kan ook klachten afwijzen die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond zijn of klachten die naar zijn oordeel van onvoldoende gewicht zijn. De reden van de afwijzing moet de voorzitter van de Kamer aan u in een beschikking meedelen.

U kunt tegen de afwijzing van uw klacht door de voorzitter van de Kamer vervolgens binnen veertien dagen na verzending in verzet komen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. U dient daarbij gemotiveerd aan te geven met welke overweging(en) van de voorzitter u het niet eens bent. Door het verzet vervalt de beschikking van de voorzitter, tenzij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarder het verzet niet-ontvankelijk of ongegrond verklaart. U en, zo nodig, de gerechtsdeurwaarder, moet dan wel in de gelegenheid zijn gesteld om te worden gehoord.

Verklaart de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders het verzet gegrond en neemt de Kamer de klacht wel in behandeling dan worden partijen opgeroepen voor een behandeling ter zitting. Ditzelfde gebeurt als de voorzitter na het indienen van een klacht meteen besluit dat de klacht geschikt is voor behandeling door de volledige Kamer voor Gerechtsdeurwaarders.

De behandeling van de klacht door de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders ter zitting geschiedt in het openbaar, tenzij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders het om belangrijke redenen nodig vindt dat de behandeling geheel of gedeeltelijk achter gesloten deuren plaatsvindt. U heeft het recht u door een gemachtigde te doen bijstaan of vertegenwoordigen.

1.7.2 Maatregelen

De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders kan, indien zij oordeelt dat een tegen een gerechtsdeurwaarder ingediende klacht gegrond is, één van de volgende maatregelen opleggen.

De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders kan de gerechtsdeurwaarder:

- Berispen;
- Berispen met aanzegging dat, indien nogmaals door hem een van de in artikel 34 van de Gerechtsdeurwaarderswet bedoelde handelingen of verzuimen worden gepleegd, een geldboete, schorsing of ontzetting uit het ambt wordt overwogen;
- Een geldboete opleggen van ten hoogste € 4.537,80;
- Schorsen voor een periode van ten hoogste een jaar;
- Ontzetten uit het ambt.

Het is ook denkbaar dat de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders de klacht gegrond verklaart zonder een maatregel op te leggen.

1.7.3 Beroep

Tegen een beslissing van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders kunt u beroep aantekenen bij het Gerechtshof te Amsterdam binnen dertig dagen na de dag van de aangetekende brief waarin de beslissing van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders wordt meegedeeld.

1.8 TOT SLOT

Indien u een klacht heeft en ons dat (persoonlijk) laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

1.9 KLACHTENFORMULIER

Indien u een klacht heeft over Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze per post of per e-mail naar ons kantoor te verzenden ter attentie van de afdeling Service.

ADRES:

Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso
Afdeling Service
Postbus 14181
3508 SG UTRECHT

EMAIL:

Info@GDWWillems.nl

2 KLACHTENFORMULIER

NAW-GEGEVENS		KLACHTENFORMULIER
<input type="checkbox"/> Ik wens anoniem te blijven*		
Naam (organisatie)		
Uw naam (persoonlijk)		
Adres		
Postcode/plaats		
Telefoonnummer		
E-mailadres		

*WANNEER U DIT AANKRUIST, HOEFT U BOVENSTAANDE NAW-GEGEVENS NIET IN TE VULLEN.

VOOR EEN SNELLE EN ZORGVULDIGE BEHANDELING VAN UW KLACHT VRAGEN WIJ U UW KLACHT ZO CONCREET MOGELIJK TE BESCHRIJVEN.

WAT IS DE AARD EN OMVANG VAN HET PROBLEEM? WAT EN/OF WIE BETREFT HET? HOE LANG SPEELT HET AL EN HEEFT HET ZICH ÉÉN OF MEERDERE KEREN VOORGEDAAN?

Omschrijving Klacht(en):

INDIEN RELEVANT: ALS U AL EEN IDEE HEEFT OVER EEN MOGELIJKE OPLOSSING OF ANDERSZINS DE REACTIE DIE U VAN ONS WENST: WAT ZOU DAT DAN ZIJN?

Gewenste Oplossing/reactie:

HEEFT U AL TELEFONISCH CONTACT GEHAD OVER DE KLACHT?

ZO JA MET WIE? WAT IS DAAR UIT GEKOMEN?

BIJLAGE(N)

GRAAG AANGEVEN WELKE DOCUMENTEN EN/OF BEWIJSSTUKKEN ZIJN MEEGESTUURD ALS BIJLAGE.

Datum:/...../.....

Handtekening*:

Naam*:

*INDIEN U HEEFT AANGEKRUIST OM ANONIEM TE BLIJVEN, DAN HOEFT U GEEN HANDTEKENING EN NAAM IN TE VULLEN.