

Klachtenregeling Reijn Retro Juridische Dienstverlening.

Conform Titel 9.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht, alsmede de KBvG Normen voor Kwaliteit

I. Begrippen:

- Onder de "beklaagde" wordt verstaan: degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
- Onder een "klager" wordt verstaan: degene die een klacht indient.
- Onder een "klachtbehandelaar" wordt bedoeld: de persoon als vermeld in artikel 12 van deze regeling.
- Onder een "klaagschrift" wordt verstaan: de op schrift gestelde klacht.
- Onder een "klacht" wordt verstaan: "iedere formele uiting van ontevredenheid over de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder of het gerechtsdeurwaarderskantoor door justitiabele, opdrachtgever/cliënt, medewerkers of derden". Dit kan schriftelijk of per e-mail zijn, maar ook mondeling (telefonisch).

II. Algemeen

1. Ieder persoon heeft het recht een klacht in te dienen bij Reijn Retro Juridische Dienstverlening over de wijze waarop deze zich ten opzichte van die persoon heeft gedragen.
2. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op (een) gedraging(en) van gerechtsdeurwaarders, toegevoegd-gerechtsdeurwaarders en alle overige medewerkers werkzaam ten kantore Reijn Retro Juridische Dienstverlening, ten opzichte van de klager.
3. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging ten opzichte van een ander dan de klager, neemt Reijn Retro Juridische Dienstverlening voldoende zorgvuldigheid in acht. Reijn Retro Juridische Dienstverlening wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
4. Een per e-mail ingediende klacht wordt aangemerkt als een schriftelijke klacht.
5. Wegens de aard van de werkzaamheden die een gerechtsdeurwaarderskantoor verricht worden mondelinge klachten van justitiabellen niet in behandeling genomen. Reijn Retro Juridische Dienstverlening wijst de klager in dit geval op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

III. Afhandeling schriftelijke klacht

6. Een schriftelijke klacht dient te zijn gericht aan:

Reijn Retro Juridische Dienstverlening
t.a.v. de klachtbehandelaar
Postbus 737
5000 AS Tilburg

of dient per email te worden verzonden aan info@reijnretro.nl

7. De klacht dient te zijn gedagtekend en ondertekend en bevat daarnaast tenminste de naam en het adres van de klager evenals een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Indien de klacht niet is gedagtekend, wordt voor dagtekening de datum van ontvangst door Reijn Retro Juridische Dienstverlening gehouden. Tevens dient een schriftelijke klacht duidelijk herkenbaar te zijn als zodanig, door in blokletters bovenaan de brief, of in het onderwerp van de e-mail op te nemen: "KLACHT".
8. De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld, dan wel te zijn vergezeld door een deugdelijke Nederlandse vertaling. Klachten die daaraan niet voldoen, worden niet in behandeling genomen.
9. In iedere fase van de klachtafhandeling is Reijn Retro Juridische Dienstverlening bevoegd om te bezien of de klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
10. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee werkdagen schriftelijk door Reijn Retro Juridische Dienstverlening aan de klager bevestigd.

11. Indien Reijn Retro Juridische Dienstverlening aan de klager op grond van een informele afhandeling tevreden is gesteld, vervalt daardoor automatisch de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.

12. Binnen Reijn Retro Juridische Dienstverlening is mr. J.N. Reijn, gerechtsdeurwaarder, belast met de behandeling van de klacht. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van mr. J.N. Reijn zelf, dan is de heer P.F. van den Berg, tgv-gerechtsdeurwaarder, belast met de behandeling van de klacht.

13. Reijn Retro Juridische Dienstverlening is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend, die conform deze regeling is behandeld;
- die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager enige vorm van bezwaar of beroep kan dan wel kon worden ingesteld;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest;
- zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing van een strafbaar feit en ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is;

14. Reijn Retro Juridische Dienstverlening is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dan wel de klacht kennelijk ongegrond of onredelijk is.

15. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift door Reijn Retro Juridische Dienstverlening schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

16. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden of overhandigd. Deze persoon wordt in de gelegenheid gesteld een schriftelijke reactie te geven of gehoord te worden.

17. De klachtbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het betreffende gesprek wordt een verslag opgesteld door de klachtbehandelaar.

18. De klacht wordt binnen 14 dagen na ontvangst afgehandeld.

19. Reijn Retro Juridische Dienstverlening stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, evenals van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.

20. Bij de kennisgeving aan de klager wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam of de Nationale Ombudsman. Eerstgenoemde instantie is ook gerechtigd om tuchtmaatregelen op te leggen.

21. Reijn Retro Juridische Dienstverlening registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan.

IV. Overig

22. Tegen een beslissing van Reijn Retro Juridische Dienstverlening betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging als in artikel 1 bedoelt, kan geen beroep worden ingesteld.

23. Indien de klager de klacht toch in tweede instantie behandeld wenst te zien omdat deze het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan deze een klacht tegen de beklagde in dienen bij:

Rechtbank te Amsterdam
Kamer voor Gerechtsdeurwaarders
Postbus 84500
1080 BN Amsterdam
Tel. 020-5412825

of de

Nationale Ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Tel. 0800-3355555