



De Man & Partners BV

Gerechtsdeurwaarders * Incassospecialisten

Interne Klachtenregeling

5.13.1.1

Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

1. Klacht: elke uiting van ontevredenheid, zowel mondeling als schriftelijk, over enig handelen of nalaten van de gerechtsdeurwaarder danwel van een medewerker van het kantoor van de gerechtdeurwaarder door een opdrachtgever, wederpartij, medewerker of derde.
2. Klager: een opdrachtgever, wederpartij, medewerker of derde, die een klacht uit;
3. Klachtenprocedure: de gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten;
4. Klachtenregeling: Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure;
5. Klachtenregistratieformulier: een intern op dit kantoor te gebruiken formulier ter uitvoering van de in deze klachtenregeling vastgelegde procedure;
6. Klachtenfunctionaris: De persoon, die verantwoordelijk is en zorg draagt voor de behandeling van de klacht binnen het kantoor.

Artikel 2 Aanwijzen klachtenfunctionaris

1. Het kantoor heeft als klachtenfunctionarissen aangewezen de operationeel directeur, dhr. C.J. (Corné) de Man en de eigenaar/gerechtsdeurwaarder, dhr. C.J. (Kees) de Man. Indien de klacht tegen de heer Kees of Corné de Man is gericht, zal de klacht door de ander worden behandeld. Indien nodig zal het kantoor een andere klachtenfunctionaris aanwijzen.
2. De taken van de klachtenfunctionaris zijn in deze regeling aangegeven.

Artikel 3 Informatie klager

1. Indien een klacht kenbaar wordt gemaakt, dan draagt degene aan wie de klacht kenbaar wordt gemaakt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris en de persoon tegen wie de klacht is gericht, worden ingeschakeld.
2. De klager wordt te allen tijde erop geattendeerd dat het kantoor een klachtenregeling hanteert. Tevens wordt de klager door de klachtenfunctionaris een afschrift van deze regeling toegestuurd.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager, die mondeling een klacht heeft ingediend, in de gelegenheid om dit schriftelijk te doen op de wijze zoals omschreven in artikel 4 van deze regeling.

Behandeling van klachten

Artikel 4 Klachtenprocedure

1. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend en kan gestuurd worden naar:
De Man & Partners BV *of veenendaal@pbgroep.com*
t.a.v. afdeling Klachtenafhandeling
Postbus 579
3900 AN VEENENDAAL
2. De klager doet in ieder geval (schriftelijk) opgave van het navolgende:
 - zijn naam, adres, telefoonnummer, (eventueel) faxnummer en (eventueel) e-mailadres;
 - de persoon tegen wie zijn klacht is gericht;
 - een korte omschrijving van de klacht.



De Man & Partners BV

Gerechtsdeurwaarders * Incassospecialisten

Interne Klachtenregeling

	5.13.1.1

3. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vier werkdagen en onder mededeling van de datum van ontvangst van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris (eventueel gezamenlijk met de betrokken persoon van het kantoor) zal trachten op korte termijn te komen tot een oplossing.
5. De klachtenfunctionaris beoordeelt, eventueel na overleg van de betrokkene binnen kantoor, of de klager al dan niet voor overleg ten kantore wordt uitgenodigd.
6. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat geheimhouding is gewaarborgd.
7. De klacht dient binnen twee weken na ontvangst afgehandeld te worden door de klachtenfunctionaris. Indien de klacht zich niet leent om binnen twee weken afgehandeld te worden, dan wordt de klager hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. De klacht wordt alsdan binnen de in de Algemene Wet Bestuursrecht geldende termijn afgehandeld.
8. De beslissing op de klacht wordt de klager door de klachtenfunctionaris schriftelijk megedeeld.
9. In de beslissing worden de bevindingen van het onderzoek naar de klacht aangegeven, alsmede de eventuele corrigerende en/of preventieve maatregelen die worden genomen.
10. In de beslissing wordt tevens aangegeven, dat de klager – indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld – de mogelijkheid heeft om tevens een klacht in te dienen bij:
Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB DEN HAAG
De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders
Postbus 84500
1080 BN AMSTERDAM

Artikel 5 Geen verplichting tot in behandeling nemen klacht

1. Het kantoor is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend met inachtneming van deze klachtenregeling;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest
 - d. andere zaken dan het handelen of nalaten van de gerechtsdeurwaarder of diens medewerkers, zoals omschreven in artikel 1 lid 1 van de .
2. Het kantoor is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien:
 - a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, of.
 - b. deze klacht betrekking heeft op andere zaken dan het handelen of nalaten van de gerechtsdeurwaarder of diens medewerkers.
3. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk hiervan in kennis gesteld.

Registratie en analyse van klachten

Artikel 6 Registratie klachten

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor volledige invulling van het formulier en houdt het klachtendossier bij.
3. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit vermeld op het formulier.



De Man & Partners BV

Gerechtsdeurwaarders * Incassospecialisten

Interne Klachtenregeling

	5.13.1.1

4. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt tevens door de klachtenfunctionaris bijgehouden of de kwestie is voorgelegd aan de Nationale Ombudsman, de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders of een andere instantie.

Artikel 7 Analyse van de klachten

1. Alle klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld en bewaard door de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks aan de hand van de verzamelde klachtenregistratieformulieren een analyse van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten.
3. Aan de hand van de analyse en aanbevelingen beslist het kantoor jaarlijks over te nemen maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.