



Klachtenregeling Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV

Conform het bepaalde in titel 9.1. van de Algemene Wet Bestuursrecht

I. Algemeen

1. Ieder persoon heeft het recht een klacht in te dienen bij Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV 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 de gedraging van de gerechtsdeurwaarder, de kandidaat-gerechtsdeurwaarder en alle overige medewerkers werkzaam ten kantore deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV, ten opzichte van de klager.
3. Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.
4. Tegen een beslissing van Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging als in artikel 1 bedoelt, kan geen beroep worden ingesteld.
Indien de klager de klacht toch in tweede instantie behandeld wenst te zien, wordt deze hierop op de mogelijkheid gewezen een klacht tegen de beklagde in te dienen bij de Nationale Ombudsman dan wel de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam.

II. Afhandeling schriftelijke klacht

5. Een per e-mail ingediende klacht wordt aangemerkt als een schriftelijke klacht.
6. De schriftelijke klacht wordt ondertekend verzonden en bevat tenminste;
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. de klacht moet zijn gericht aan;
W.K. Hoeve, Gerechtsdeurwaarder, Postbus 31, 9800 AA Zuidhorn, of per mail aan;
w.hoeve@deurwaarderhoeve.nl
7. 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.
8. In iedere fase van de klachtafhandeling is Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV bevoegd om te bezien of de klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Indien deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV aan de klager op grond van een informele afhandeling tevreden is gesteld, vervalt daardoor automatisch de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.
9. De klacht wordt binnen zeven dagen na ontvangst schriftelijk door Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV aan de klager bevestigd.
10. Binnen deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV is de heer W.K. Hoeve, gerechtsdeurwaarder, belast met de behandeling van de klacht.
11. Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV 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;
12. Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV 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.
13. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift door Deurwaarderskantoor Hoeve BV schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
14. Een afschrift van het klaagschrift evenals van de daarbij gevoegde bijlagen, worden aan de beklagde toegezonden of overhandigd. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift, alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Aan die persoon wordt een schriftelijke reactie verzocht.
15. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
16. van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
17. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
18. De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.
19. Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV stelt de klager en de beklagde 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 wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij;

III. Overige

21. Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
22. Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van Deurwaarderskantoor Hoeve BV.

1 mei 2010

Deurwaarderskantoor Hoeve Zuidhorn BV

