



Klachtenregeling Deurwaarders- en Incassobureau Enschede B.V.

Begrippen:

“klacht”	:een uiting van ontevredenheid ten aanzien van een geleverde dienst door Deurwaarders- en Incassobureau Enschede B.V. betrekking hebbende op de kwaliteit van de dienstverlening, de gevoerde procedure dan wel de wijze waarop klager of een ander is bejegend.
“beklaagde”	:degene tegen wie een klacht wordt ingediend
“klager”	:degene die een klacht indient
“klachtbehandelaar”	:degene die namens Deurwaarders- en Incassobureau Enschede B.V. de klacht in behandeling neemt
“klaagschrift”	:de op schrift gestelde klacht

Algemene Bepalingen

Artikel 1. Doel:

Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling als opgenomen in hoofdstuk 9 Algemene Wet Bestuursrecht.

Artikel 2. Reikwijdte:

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten tegen gedragingen van één (of meer) perso(o)n(en) werkzaam bij Deurwaarders- en Incassobureau Enschede B.V.

Mondelinge klachten:

Artikel 3. Klachtbehandeling mondelinge klachten:

- a. In het geval een mondelinge of telefonische klacht wordt geuit, wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze te geven.
- b. De klager wordt gevraagd de mondelinge klacht op schrift te stellen en het klaagschrift op te sturen naar Deurwaarders- en Incassobureau Enschede B.V., t.a.v. de Directie, Postbus 82, 7500 AB Enschede.

Schriftelijke klachten:

Artikel 4. Ontvangstbevestiging:

De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt binnen 4 werkdagen schriftelijk bevestigd. Een per e-mail ingediende klacht wordt als een schriftelijke klacht aangemerkt.

Artikel 5. Het klaagschrift:

- I. de schriftelijke klacht dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een deugdelijke Nederlandse vertaling en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. eventueel een telefoonnummer, faxnummer, of e-mail adres van de klager
 - c. omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt
 - d. de dagtekening
- II. Indien de klacht niet voldoet aan bovenstaande vereisten wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn klaagschrift aan te vullen.

Artikel 6. Behandeling schriftelijke klachten

- I. Klachten die betrekking hebben op één of meer specifieke personen (van een afdeling) worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- II. Klachten die niet specifieke personen betreffen, worden behandeld door het hoofd van de afdeling onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging jegens klager valt.

Artikel 7. Beklaagde

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een bepaald persoon, wordt het klaagschrift en eventuele meegezonden stukken aan de beklagde toegezonden of ter hand gesteld.

Artikel 8. Gelegenheid tot horen

- III. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
- IV. 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 om te worden gehoord.
- V. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9. Klachtafdoening

- VI. De klacht wordt binnen 2 weken na ontvangst, afgedaan door degene die de klacht in behandeling neemt.
- VII. In bijzondere gevallen kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken worden verlengd. De klager en beklagde worden hiervan schriftelijk in kennis gesteld.
- VIII. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden door de klachtbehandelaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
- IX. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, en/of de Nationale Ombudsman.

Artikel 10. Niet in behandeling nemen klacht

- X. Deurwaarders- en Incassobureau Enschede B.V. is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - i. Waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld.
 - ii. Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - iii. Waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - iv. Waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;

- v. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is of onderworpen is geweest of;
 - vi. Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- XI. Deurwaarders- en Incassobureau Enschede B.V. is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- XII. 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, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 11. Klachtregistratie

- XIII. de schriftelijk ingediende klachten en de wijze van afhandeling daarvan worden geregistreerd.