

KLACHTENREGELING

Inleiding

Indien u vindt dat een van onze (toegevoegd)gerechtsdeurwaarders of medewerkers u niet correct behandeld heeft, dan betreuren wij dat. Omdat wij streven naar een continue verbetering van onze dienstverlening, hopen wij dat u zich met deze klacht bij ons meldt. Alvorens u een klacht indient is het goed nog even van het volgende kennis te nemen.

Wat doet de gerechtsdeurwaarder?

De gerechtsdeurwaarder ondersteunt de uitvoering van de rechtspraak. Hij zorgt er bijvoorbeeld voor dat een gedaagde de dagvaarding krijgt. Dit is de oproep om voor de rechter te verschijnen. Ook zorgt hij voor de uitvoering van diverse vonnissen van de rechter. Zo kan hij beslag leggen op inkomsten of goederen. Ook kan hij bijvoorbeeld, zondig met bijstand van de politie, een woning ontruimen. Dit zijn de zogenaamde “ambtshandelingen” die een gerechtsdeurwaarder verricht. Daarnaast verrichten de meeste gerechtsdeurwaarders als ondernemer ook “niet-ambtshandelingen”. Zij geven opdrachtgevers bijvoorbeeld juridische adviezen en ondersteunen schuldeisers met incassodiensten.

Hoofdpunten uit de Gerechtsdeurwaarderswet

In 2001 is de Gerechtsdeurwaarderswet in werking getreden. Deze wet moet zorgen voor meer marktwerking binnen deze beroepsgroep. Om dat te bereiken is een vrijere prijsvorming toegestaan. Ook het vestigingsbeleid voor gerechtsdeurwaarders is vrijer dan voorheen. Het oude standplaatsensysteem is verlaten. Een toegevoegd gerechtsdeurwaarder kan nu, onder bepaalde voorwaarden, benoemd worden tot gerechtsdeurwaarder in de plaats van zijn keuze. De wet verscherpt ook het toezicht op de beroepsgroep. Daarnaast regelt de wet ook de opleidingseisen en stage van aankomend gerechtsdeurwaarders.

Tarieven

De wet bevat een vrijer tariefstelsel voor ambtshandelingen. Vóór 2001 golden voor opdrachtgevers van gerechtsdeurwaarder en voor schuldenaren dezelfde vaste tarieven voor ambtshandelingen. Het systeem met vaste tarieven is grotendeels verlaten. Tussen opdrachtgever en gerechtsdeurwaarder is de prijsvorming vrij. Vaste tarieven gelden echter voor de kosten die een schuldenaar moet vergoeden voor de ambtshandelingen van een gerechtsdeurwaarder. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de kosten die de deurwaarder berekent voor een dagvaarding. Of om de kosten voor de uitvoering van een vonnis van de rechter die betaald moeten worden door degene die door de rechter veroordeeld is.

De tarieven kunnen worden verhoogd met voorschotten die de gerechtsdeurwaarder heeft gedaan, met een toeslag vanwege de BTW die de schuldeiser moet betalen en met een aantal verhogingen. De ambtshandelingen en de tarieven zijn vastgelegd in het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarder. Dit besluit is te vinden in het Staatsblad nr. 325, 2001, met een wijziging in het Staatsblad nr. 600, 2001. In de Regeling wijziging tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders 2009 (Staatscourant nr. 246, 2008) staan de meest recente tarieven.

Toezicht

De wet regelt het toezicht op gerechtsdeurwaarders. De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders oefent tuchtrechtspraak uit over gerechtsdeurwaarders. De Kamer is gevestigd op hetzelfde adres als de rechtbank in het arrondissement Amsterdam. De Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) heeft een verordende bevoegdheid. Dat wil zeggen dat het voor de beroepsgroep verordeningen, beroeps- en gedragsregels kan maken. Alle gerechtsdeurwaarders moeten zich hieraan houden. Ook het Bureau Financieel Toezicht (BFT) ziet toe op de beroepsgroep. Het BFT is gevestigd in Utrecht en houdt toezicht op het naleven van financiële wetsbepalingen door notarissen en gerechtsdeurwaarders. Bij het niet naleven van deze regels kan het BFT de voorzitter van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders informeren.

KLACHTENREGELING DEURWAARDERSKANTOOR BOUWHUIS & SMIT

Overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een degelijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en artikel 13 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit, heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

Artikel 1. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit wordt aangemerkt als een gedraging van Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit.

Artikel 2. Behoorlijke behandeling

Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3. Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6 van deze regeling.

Artikel 4. Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondelinge ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5. Beroep

Tegen een beslissing van Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld.

DE BEHANDELING VAN SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Artikel 6. Indienen van een klacht

1. een per e-mail ingediende klacht wordt beschouwd als een schriftelijk ingediende klacht.
2. De schriftelijke klacht wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - 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:

Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit
t.a.v. de klachtbehandelaar
Postbus 140
1620AC HOORN N-H,

of per mail aan:
info@bouwhuis-smit.nl

3. De klacht dient te zijn opgemaakt in de Nederlandse taal.

Artikel 7. Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8. Ontvangstbevestiging

Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vier werkdagen na ontvangst.

Artikel 9. Klachtbehandeling

1. Binnen Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit is Gerechtsdeurwaarder de heer H.J. Smit belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van H.J. Smit, wordt de klacht behandeld door één der andere aandeelhouders/gerechtsdeurwaarders van Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit.

Artikel 10. Geen verplichting tot klachtbehandeling

Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging;

- a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b) die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
 - d) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - e) zolang terzake 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.
3. Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11. Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12. Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. 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.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13. Termijnen

1. De klager ontvangt binnen 14 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie, en de klacht wordt binnen zes weken na ontvangst definitief afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14. Klachtafdoening

1. Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij *:

De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders
Postbus 84500
1080 BN Amsterdam

3. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

*

Blijft u het oneens met onze handelswijze, dan kunt u een klacht indienen bij de voorzitter van de Kamer van Gerechtsdeurwaarders te Amsterdam. Dit moet schriftelijk gebeuren. Na ontvangst bekijkt de voorzitter van de Kamer de klacht. De voorzitter kan van mening zijn dat de klacht geschikt is voor minnelijke schikking, afgewezen moet worden of door de Kamer behandeld moet worden. In het geval de voorzitter van de Kamer de klacht geschikt vindt voor een minnelijke schikking, dan worden de klager en de betrokken gerechtsdeurwaarder opgeroepen om de zaak te bespreken om tot een schikking te komen. De voorzitter kan de klacht ook afwijzen. Dit doet hij wanneer hij de klacht ongegrond, niet ontvankelijk of van onvoldoende gewicht vindt. De klager kan tegen deze afwijzing in verzet komen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, die vervolgens beslist of de klacht in behandeling wordt genomen.

Wanneer de Kamer een klacht in behandeling neemt, dan stelt zij eerst een onderzoek in. De behandeling van de klacht door de Kamer gebeurt vervolgens in een openbare zitting, tenzij de Kamer belangrijke redenen heeft om de behandeling geheel of gedeeltelijk met gesloten deuren te laten plaatsvinden. De klager mag zich altijd laten bijstaan of laten vertegenwoordigen, bijvoorbeeld door een jurist. Vindt de Kamer de klacht gegrond, dan kan zij de gerechtsdeurwaarder een maatregel opleggen.

De maatregelen betreft een berisping, geldboete, schorsing voor een bepaald periode of, in het ergste geval, ontzetting uit het ambt. De Kamer kan de klacht ook ongegrond verklaren.

De klager kan tegen de beslissing van de kamer in beroep gaan bij het Gerechtshof te Amsterdam.

Artikel 15. Klachtregistratie en publicatie

1. Deurwaarderskantoor Bouwhuis & Smit draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.