

Klachtenregeling Hafkamp Gerechtsdeurwaarders B.V.

De confrontatie met de gerechtsdeurwaarder en het feit dat hij een uitspraak van de rechter of een andere executoriale titel moet uitvoeren is eigenlijk nooit leuk. Ondanks het feit dat de boodschap die de gerechtsdeurwaarder brengt niet altijd prettig is, verloopt het contact met de gerechtsdeurwaarder en zijn kantoor in veruit de meeste gevallen naar tevredenheid.

Hafkamp werkt voortdurend aan de kwaliteit van haar dienstverlening en processen om haar prestaties te verbeteren. Alle medewerkers doen hun best om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u vindt dat u niet correct bent behandeld of dat u ontevreden bent. Mocht dat zo zijn lees dan hieronder een samenvatting van onze klachtenregeling.

Eerste stap: bespreek uw klacht altijd eerst met de betreffende medewerker

Hafkamp ziet het indienen van een formele klacht als de laatste stap. Het liefst lossen we problemen flexibel en in onderling overleg op, bijvoorbeeld in een gesprek. Daar staan de medewerkers van Hafkamp open voor. In de meeste gevallen werkt een gesprek voor beide partijen vaak verhelderend en is een oplossing meestal dichtbij.

Wilt u een formele klacht indienen tegen Hafkamp?

Komt u er met de medewerker niet uit of wordt er geen aanvaardbare oplossing voor uw klacht gevonden, dan kunt u een formele klacht indienen bij Hafkamp Gerechtsdeurwaarders B.V.

Door wie en waarover kan een klacht worden ingediend?

Iedere persoon die door de gedraging waarover een klacht wordt ingediend rechtstreeks in zijn/haar belang is getroffen. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om onfatsoenlijk gedrag, het gebrekkig verstrekken van informatie, het niet correct te woord zijn gestaan door een medewerker of wanneer u te lang heeft moeten wachten op een antwoord of u zelfs helemaal geen reactie heeft ontvangen.

Hoe dient u een klacht in?

Lees eerst goed onze klachtenregeling. U kunt deze [hier](#) downloaden. Een formele klacht kan met het klachtenformulier worden ingediend. Een link naar dit formulier vindt u [hier](#). U kunt uw klacht natuurlijk ook schriftelijk indienen. Een schriftelijke klacht dient te worden gericht aan:

Hafkamp Gerechtsdeurwaarders B.V.
Postbus 638
5900 AP VENLO
e-mail: klacht@hafkamp.nl

Tuchtrecht

Mocht de klachtafhandeling door Hafkamp Gerechtsdeurwaarders B.V. niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders te Amsterdam of bij de Nationale Ombudsman te Den Haag.

Klachtenregeling

De klachtbehandeling van de Algemene Wet Bestuursrecht is van toepassing op de toetsing van de gedragingen van de gerechtsdeurwaarders en medewerkers verbonden aan het kantoor van Hafkamp Gerechtsdeurwaarders B.V. Uit de aard van de door de wetgever aan de gerechtsdeurwaarder opgedragen werkzaamheden vloeit voort dat de uitvoeringstaken van de gerechtsdeurwaarder zich niet altijd verstaan met de belangen van de individuele burger, bedrijven of overheid. In dat spanningsveld komt het voor dat de gerechtsdeurwaarder, bestuursorgaan in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht, zijn taken uitvoert, terwijl de individuele burger, bedrijf of overheid, zich in zijn of haar belang(en) geschaad acht.

Conform de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht heeft Hafkamp Gerechtsdeurwaarders B.V. (hierna: Hafkamp) de navolgende klachtenregeling vastgesteld:

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1. - Klachtrecht

1. Ieder persoon heeft het recht om over de wijze waarop Hafkamp zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van Hafkamp wordt aangemerkt als een gedraging van de gerechtsdeurwaarder zelf.

Artikel 2. - Behoorlijke behandeling

Hafkamp draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over haar gedragingen.

Artikel 3. - Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens klager of een ander en die voldoen aan de eisen van artikel 6 lid 1 van deze regeling.
2. Het in het vooruitzicht stellen van het indienen van een klacht bij voortzetting of aanvang nemen van een of meer handelingen van de gerechtsdeurwaarder wordt niet als klacht in de zin van hoofdstuk 9 van Algemene Wet Bestuursrecht aangemerkt.
3. De behandeling van een klacht zal vrijwel nooit leiden tot het opschorten van de uitvoering van een of meer taken van de gerechtsdeurwaarder jegens klager of anderen.
4. Deze regeling is uitdrukkelijk niet van toepassing op bezwaren tegen een vordering of de tenuitvoerlegging van bij wet aangewezen executoriale titels.

Artikel 4. - Mondelinge/andere klachten

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

Artikel 5. - Beroep

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

II. De behandeling van klachten

Artikel 6. - Indienen van een klacht

1. De 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;
2. De klacht moet zijn gericht aan:

Hafkamp Gerechtsdeurwaarders B.V.
Postbus 638
5900 AP VENLO
e-mail: klacht@hafkamp.nl
3. De klacht moet in de Nederlandse taal zijn gesteld dan wel vergezeld zijn van een Nederlandse vertaling. Klachten die hieraan niet voldoen worden niet in behandeling genomen.

Artikel 7. - Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Hafkamp nagaan of klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Hafkamp naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot de verdere toepassing van deze klachtenregeling.

Artikel 8. - Ontvangstbevestiging

Hafkamp bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen vier dagen. Binnen veertien dagen ontvangt klager een inhoudelijke reactie van Hafkamp.

Artikel 9. - Klachtbehandeling

De behandeling van de klacht geschiedt door de aan Hafkamp verbonden gerechtsdeurwaarder belast met de klachtenafhandeling, tenzij deze gerechtsdeurwaarder bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft zelf betrokken is geweest.

Artikel 10. - Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Hafkamp is niet verplicht om 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 één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden
 - d. waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. 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;
 - f. 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.
2. Hafkamp is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen indien het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, door Hafkamp schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 11. – Afschrift aan beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij betrekking hebbende bescheiden toegezonden.

Artikel 12. - Horen

1. Hafkamp stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien 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 klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De termijn voor afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de termijnverlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee instemt.

Artikel 14 - Klachtafdoening

1. Hafkamp stelt zowel klager, als degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. In de kennisgeving aan klager wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij:

Kamer voor Gerechtsdeurwaarders te Amsterdam

Postbus 84500

1080 BN AMSTERDAM

Telefoon: 088-3617000

Fax: 020-5412180

E-mail: kamervoorgerechtsdeurwaarders@rechtspraak.nl

Artikel 15. - Klachtregistratie

Hafkamp draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten. In verband met de kwaliteitsmeting en verbetering van het functioneren van Hafkamp wordt de directie en het management hierover periodiek geïnformeerd.

Artikel 16. - Citeertitel

1. Deze regeling wordt aangehaald als: klachtenregeling Hafkamp Gerechtsdeurwaarders B.V.
2. De directie draagt zorg voor bekendmaking van de klachtenregeling via de website van Hafkamp (www.hafkamp.nl).
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan. De regeling is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd voor die datum heeft plaatsgevonden.
4. Deze regeling is vastgesteld door de directie van Hafkamp op 1 oktober 2017.