



Klachtenregeling

Inhoud:
Hoe te handelen wanneer u een klacht heeft

<i>Afdeling:</i>	<i>Kwaliteit</i>	<i>Onderwerp:</i>	<i>Klachtenregeling</i>
<i>Eigenaar:</i>	<i>Fred Timmerman</i>	<i>Versie:</i>	<i>04-01-2018</i>



KLACHTENREGELING JONGERIUS

Jongerius Gerechtsdeurwaarders/Juristen/Incasso te Amersfoort vindt het belangrijk dat er een regeling is die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt volgens hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en artikel 13 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit. Jongerius heeft daarom de volgende klachtenregeling vastgesteld:

1. Algemene Bepalingen

1.1. Klachtrecht

- Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de manier waarop een medewerker van Jongerius zich bij het uitvoeren van deurwaarders- dan wel incassowerkzaamheden tegenover de klager gedraagt.
- Gedrag van een medewerker van Jongerius wordt gezien als gedrag van Jongerius Gerechtsdeurwaarders.

1.2. Behandeling klachten

Jongerius draagt zorg voor een acceptabele behandeling van alle mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

1.3. Reikwijdte

Deze regeling betreft de behandeling van klachten die betrekking hebben op gedrag gericht tegen de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in 2.1 van deze regeling.

1.4. Indienen klacht

- Wanneer een klager mondeling een klacht indient, wordt deze door Jongerius gewezen op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen.
- Bij de behandeling van klachten die betrekking hebben op gedrag van een andere partij dan Jongerius, gaat Jongerius in ieder geval zorgvuldig te werk.

1.5. Beroep

Er kan geen beroep worden ingediend tegen een beslissing van Jongerius over een klacht betreffende gedrag, zoals bedoeld in punt 1.1.

2. De behandeling van klachten

2.1. Indienen van een klacht

- Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:
 - Persoonlijk
 - Telefonisch
 - Per brief
 - Per e-mail
 - Via de website
- Wanneer een klacht in een vreemde taal wordt gesteld, dient de klager, om een goede behandeling van de klacht te krijgen, zelf voor vertaling te zorgen.

2.2. Vroegtijdig afronden van de klachtbehandeling

- In iedere fase van de klachtbehandeling kan Jongerius onderzoeken of de klager door middel van informele afhandeling van de klacht tevreden is.
- Zodra de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht, zal Jongerius deze regeling niet verder volgen.

2.3. Ontvangstbevestiging klacht

Binnen 24 uur na ontvangst van de klacht, wordt de klacht geregistreerd in het klachtenregister en per brief bevestigd aan de klager en opdrachtgever. In de bevestigingsbrief wordt de manier van klachtafhandeling uitgelegd.

2.4. Klachtbehandeling

- Binnen Jongerius is mr. F.H.J. Timmerman eindverantwoordelijk voor de klacht. De heer E.A.C. Appels is inhoudelijk belast met de behandeling van de klacht.
- Wanneer de klacht betrekking heeft op het gedrag van de heer E.A.C. Appels, dan wordt de klacht inhoudelijk behandeld door mr. F.H.J. Timmerman.

<i>Afdeling:</i>	<i>Kwaliteit</i>	<i>Onderwerp:</i>	<i>Klachtenregeling</i>
<i>Eigenaar:</i>	<i>Fred Timmerman</i>	<i>Versie:</i>	<i>04-01-2018</i>



2.5. Geen verplichting tot behandeling

- Jongerius is niet verplicht een klacht te behandelen, wanneer de klacht gedrag betreft:
 - waarover een eerdere klacht is ingediend en behandeld volgens deze regeling;
 - dat lang dan een jaar geleden plaats vond voordat de klacht werd ingediend;
 - waartegen door de klager (administratief) beroep kan worden ingediend;
 - dat procedureel onderworpen is of onderworpen is geweest aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter;
 - dat onderdeel vormt van of waarvoor een opsporingsonderzoek loopt bij de officier van justitie, of waarvoor een vervolging gaande is inzake een strafbaar feit.
- Jongerius is niet verplicht een klacht te behandelen, wanneer het belang van de klager, of het gewicht van de klacht onvoldoende is.
- Wanneer Jongerius een klacht niet in behandeling neemt, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gebracht.

2.6. Afschrift aan aangeklaagde en opdrachtgever

Een afschrift van de klacht wordt verzonden naar de aangeklaagde, als ook de betrokken opdrachtgever, tezamen met de bijbehorende stukken.

2.7. Hoor en wederhoor

- De klachtbehandelaar geeft de klager, de opdrachtgever en degene op wie de klacht betrekking heeft drie werkdagen de gelegenheid om gehoord te worden in de zaak.
- Van het horen van de klager kan worden afgezien, wanneer de klacht ongegrond blijkt, of wanneer de klager zelf aangeeft af te zien van dit horen.
- Er wordt een verslag gemaakt van het horen door de klachtbehandelaar.

2.8. Inhoudelijke reactie

- Jongerius brengt de klager binnen 3 werkdagen na hoor en wederhoor schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek over de klacht en de conclusies die Jongerius daaraan verbindt.
- Het versturen van de reactie kan maximaal 1 week worden uitgesteld. Bij uitstel krijgen de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft dit schriftelijk te horen.

2.9. Kamer voor Gerechtsdeurwaarders en/of Ombudsman

- In de schriftelijke reactie (2.8) geeft Jongerius bij de klager ook de mogelijkheid aan om de klacht in te dienen bij:

De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders
Postbus 84500
1080 BN AMSTERDAM
Tel. : 020-541 28 25
Fax : 020-541 21 80

De Nationale Ombudsman
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG
Tel. : 0800-33 55 555
Fax : 070-360 75 72

- Ook de aangeklaagde kan de klacht indienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders of de Nationale Ombudsman.
- Tot slot heeft de klager, wanneer deze het niet eens is met de behandeling van zijn/haar klacht, de mogelijkheid zijn/haar onvrede aan te kaarten bij het keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren via de [website van het keurmerk](#). Het keurmerk kan dan mogelijk bemiddelen in de oplossing van de klacht.

2.10. Klachtregistratie en -publicatie

- Jongerius registreert alle bij haar ingediende klachten op zorgvuldige wijze.
- Een overzicht van de geregistreerde klachten wordt, indien mogelijk, gepubliceerd in het jaarverslag van Jongerius.

2.11. Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

- Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Jongerius Gerechtsdeurwaarders/Juristen/Incasso.
- De klachtbehandelaar van Jongerius draagt zorg dat deze klachtenregeling altijd beschikbaar is via de website van Jongerius.
- Deze regeling gaat in op de dag na bekendmaking van de nieuwste versie en geldt voor alle klachten die na het ingaan van de regeling zijn ingediend. Ook als de klacht betrekking heeft op iets wat zich vóór deze datum heeft afgespeeld.
- Deze regeling is herzien en vastgesteld door de directie van Jongerius op 4 januari 2018.

<i>Afdeling:</i>	<i>Kwaliteit</i>	<i>Onderwerp:</i>	<i>Klachtenregeling</i>
<i>Eigenaar:</i>	<i>Fred Timmerman</i>	<i>Versie:</i>	<i>04-01-2018</i>