

Wat kun je doen als je niet tevreden bent?

Wij doen er alles aan om ons werk goed uit te oefenen. Toch kan het zijn dat je een klacht over ons hebt, of over één van onze medewerkers. Wat kun je dan doen?

Je kunt een klacht hebben over de manier waarop één van onze medewerkers zich heeft gedragen. Hierbij kun je denken aan onvriendelijk gedrag, traagheid, schending van de privacy of verkeerde voorlichting. Ook het functioneren van ons kantoor als bedrijf valt hieronder.

Wij hebben hiervoor een klachtenregeling opgesteld. Hierin kun je lezen op welk manier je een klacht kunt indienen en hoe het daarna verder gaat.

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1 - Klachtrecht

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

Artikel 2 - Behoorlijke behandeling

dR&W draagt zorg voor een nette 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 tegenover 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 mondeling ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging tegenover iemand anders dan de klager, neemt dR&W in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. dR&W 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 dR&W over de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld.

II. De behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 6 - Indienen van een klacht

1. een per e-mail ingediende klacht zien wij als een schriftelijk ingediende klacht.
2. De schriftelijke klacht wordt ondertekend verzonden en bevat minimaal:
 - a) de naam en het adres van de indiener;
 - b) de datum;
 - c) een omschrijving van de gedraging waar de klacht overgaat;
 - d) de klacht moet zijn gericht aan: de Ruijter & Willemsen Gerechtsdeurwaarders, t.a.v. de klachtbehandelaar, Postbus 1102, 1703 DH Heerhugowaard, of per e-mail aan: info@drenw.nl (met in de onderwerpregel "Klacht")
3. Als de klacht niet in het Nederlands is gestuurd en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht nodig is, moet de indiener zorgen voor een vertaling.

Artikel 7 - Staken behandeling

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

Artikel 8 - Ontvangstbevestiging

dR&W bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk, binnen 5 werkdagen na ontvangst.

Artikel 9 - Klachtbehandeling

1. Binnen dR&W is de heer E. Willemsen belast met de behandeling van de klacht. Hij kan zich laten vertegenwoordigen door een andere medewerk(st)er binnen de organisatie.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de heer E. Willemsen, dan wordt de klacht behandeld door een andere medewerk(st)er of (tgv)gerechtsdeurwaarder van dR&W.

Artikel 10 - Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. dR&W is niet verplicht de klacht te behandelen als deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover al eerder een klacht is ingediend die volgens 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 over de klacht een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is. Of als de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en hiervoor een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. dR&W is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Als wij de klacht niet in behandeling nemen, wordt de klager hiervan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, door dR&W schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11 - Afschrift aan aangeklaagde

Aan de persoon waar de klacht betrekking op heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12 - Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is, of als 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 dagen na ontvangst een inhoudelijke reactie. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst definitief afgehandeld.
2. De afhandeling kan met maximaal vier weken worden uitgesteld. Hiervan worden de klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft van op de hoogte gesteld.

Artikel 14 - Klachtafdoening

1. dR&W laat de klager in een schriftelijk reactie weten wat de uitkomst en conclusie van het onderzoek is.
2. Bij deze reactie informeren wij over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij:

Rechtbank Amsterdam
[De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders](#)
Postbus 84500
1080 BN Amsterdam
Tel.: 088 - 3611414
e-mail : kamervoorgerechtsdeurwaarders@rechtspraak.nl

3. Het bepaalde in het eerste lid is ook van toepassing op degene tegen wie de klacht zich richt.

Artikel 15 - Klachtregistratie en publicatie

1. dR&W zorgt voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
2. Een overzicht van de geregistreerde klachten worden zo mogelijk gepubliceerd in het jaarverslag van dR&W

Artikel 16 - Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden gezien als klachtenregeling van dR&W.
2. De klachtbehandelaar van dR&W zorgt voor de bekendmaking van deze klachtenregeling via de website van [dR&W](#)
3. Deze regeling start op de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.
4. Deze regeling is herzien en vastgesteld door de directie van dR&W op 11 november 2024.