



Klachtenprotocol

Buik & Van der Horst Gerechtsdeurwaarders

Inleiding

Positie van de gerechtsdeurwaarder en klachtbehandeling

De positie van de gerechtsdeurwaarder is geregeld in een aantal wetten (o.a. de Algemene wet bestuursrecht, "Awb", en de Gerechtsdeurwaarderswet). In de zin van deze wetten is de gerechtsdeurwaarder een bestuursorgaan voor zover hij ambtshandelingen verricht. In die hoedanigheid dienen gerechtsdeurwaarders er rekening mee te houden dat er altijd een klacht tegen hen kan worden ingediend over de wijze waarop zij zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand hebben gedragen. Hoe bestuursorganen moeten omgaan met klachten over hun gedragingen is geregeld in hoofdstuk 9 Awb en in de Wet Nationale Ombudsman (WNo). In geval van een klacht met betrekking tot de ambtelijke praktijkvoering dient deze in eerste instantie door de gerechtsdeurwaarder zelf te worden opgelost via de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 9 Awb.

Het bovenstaande geldt dus ook voor Gerechtsdeurwaarderskantoor Buik en Van der Horst BV (BvdH). Immers, gelet op artikel 9:1, lid 1 Awb heeft iedereen het recht om over de wijze waarop BvdH zich in de ambtelijke praktijkvoering in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar (of een ander) heeft gedragen een klacht bij BvdH in te dienen. Dergelijke klachten dienen dus door BvdH zelf te worden opgelost via de procedure van hoofdstuk 9 Awb.

Het navolgende betreft een leidraad bij de behandeling van dergelijke klachten.

Zorgplicht behoorlijke klachtbehandeling

Artikel 9:2 Awb schrijft een behoorlijke klachtbehandeling voor. De belangrijkste elementen hierbij zijn:

- onafhankelijkheid: degene over wie wordt geklaagd mag niet tevens de behandelaar van de klacht zijn;
- toepassing van hoor en wederhoor: de plicht zowel de klager als degene over wie geklaagd wordt te horen;
- afhandeling binnen een redelijke termijn: hiervoor geldt in principe een termijn van twee weken;
- gedegen feitenonderzoek: alle relevante feiten moeten in de behandeling worden betrokken;
- degelijke motivering bij reacties op de klacht.

Klachten zullen meestal rechtstreeks bij BvdH worden ingediend, hetzij mondeling (telefonisch of persoonlijk aan de balie), hetzij schriftelijk (per post of e-mail). Hier volgt eerst een toelichting en vervolgens het klachtenreglement.

a. Informele behandeling

Er wordt een mondelinge klacht ingediend. In eerste instantie zal worden getracht deze informeel af te handelen door middel van een (telefoon)gesprek met de klager.

Leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan kan de klager de formele weg bewandelen en een officiële klacht indienen bij de directie. Dit dient schriftelijk te gebeuren en de klager dient hier dan ook op gewezen te worden.

b. Formele procedure

Er wordt een schriftelijke klacht ingediend bij de directie. De behandeling van een schriftelijke klacht (klaagschrift) verloopt volgens een formele procedure. Eerst wordt de ontvankelijkheid van de klacht getoetst. Blijkt de klacht ontvankelijk te zijn, dan wordt deze onderzocht. Vervolgens worden klager en beklagde officieel gehoord en komt de directie daarna tot een oordeel over de klacht. De klager ontvangt hiervan en van de eventueel te nemen maatregelen schriftelijk bericht.

Toetsing op ontvankelijkheid

In de eerste plaats moet worden beoordeeld of de klacht in behandeling kan worden genomen. Nagegaan wordt of het klaagschrift compleet is. Hiervoor gelden een aantal minimumvereisten. Dit betekent dat een klaagschrift moet zijn ondertekend. Verder moet het minstens de naam en adres van de indiener bevatten, alsmede de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd.

Voldoet het klaagschrift niet aan deze vereisten, dan moet de klager hiervan op de hoogte worden gebracht en in de gelegenheid worden gesteld het verzuim binnen een redelijke tijd (bijv. twee weken) te herstellen. Blijft de klager hiermee in gebreke, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Is aan de formele vereisten voldaan, dan krijgt de klager binnen 4 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van zijn klacht. Nu volgt toetsing aan een aantal wettelijke bepalingen. Dit houdt in dat het klaagschrift niet in behandeling hoeft te worden genomen, indien er sprake is van een van de situaties van artikel 9:8 Awb (zie onder klachtenreglement). Is dit het geval, dan wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen. Dit geldt eveneens als de klacht kennelijk ongegrond blijkt te zijn.

Verdere behandeling

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, dan ontvangt de klager hiervan schriftelijk bericht binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

Wordt een klacht als zodanig erkend, dan krijgt de klager hiervan een schriftelijke bevestiging.

Behandeling door onafhankelijke functionaris

Belast met de behandeling van de klacht is een van de directieleden, die als klachtenfunctionaris optreedt (in eerste instantie B. ter Kuile). Zoals eerder vermeld, geldt dat degene die de klacht behandelt, niet degene mag zijn over wie wordt geklaagd. Betreft de klacht een gedraging van de klachtenfunctionaris, dan wijst de Directeur (J. van Dijk) een ander directielid aan als klachtbehandelaar.

Hoor en wederhoor

Degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt een kopie van het klaagschrift en wordt in de gelegenheid gesteld zijn verhaal te doen. Ook de klager krijgt hiertoe de gelegenheid en wordt schriftelijk uitgenodigd zijn klacht op kantoor mondeling toe te komen lichten. In beide gevallen wordt er een schriftelijk verslag gemaakt. Het horen kan achterwege blijven als de klager te kennen heeft gegeven geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid tot een hoorzitting of als blijkt dat de klacht kennelijk ongegrond is.

Beslissing

Nadat alle informatie is verzameld, wordt er een rapport opgesteld en neemt de Directeur uiteindelijk de beslissing. Klager wordt in principe binnen twee weken op de hoogte gesteld van de bevindingen, eventuele conclusies en het besluit van de Directeur. In voorkomende gevallen kan de beslistermijn met vier weken worden verlengd.

Stopzetting procedure

Het is niet altijd noodzakelijk de gehele klachtenprocedure te doorlopen. Klager kan gedurende de behandeling tot de slotsom zijn gekomen dat er reeds tot tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen. Hij kan de procedure dan op elk moment stopzetten en krijgt schriftelijk de bevestiging dat zijn klacht tot tevredenheid van beide partijen is afgehandeld.

Mogelijk vervolg: de Nationale Ombudsman

Het is mogelijk dat de klager uiteindelijk ontevreden is over de afhandeling van zijn klacht. Hij kan zich in dat geval wenden tot de Nationale Ombudsman. Dit is echter pas mogelijk als de gehele procedure met betrekking tot klachtenbehandeling bij BvdH is doorlopen.

Klachtenreglement

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. klacht: uiting van een ieder wegens vermeend onbehoorlijk gedrag van BvdH of van een van haar medewerkers jegens hem/haar;
- b. klager: een natuurlijk persoon/rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.
- c. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht tegen een gedraging van beklagde;
- d. beklagde: degene op wie de klacht betrekking heeft, dan wel verantwoordelijk is voor de situatie waarop de klacht betrekking heeft;
- e. klachtenfunctionaris: een directielid van Gerechtsdeurwaarderskantoor Buik en Van der Horst BV (hierna: BvdH) belast met de behandeling van klachten;
- f. Directeur: het hoofd van de directie van BvdH;
- g. gedraging: handelen of nalaten.

Artikel 2 Zorgplicht behoorlijke klachtbehandeling

BvdH draagt zorg voor behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen in de ambtelijke praktijkvoering.

Artikel 3 Toepassingsgebied

1. Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van BvdH en haar medewerkers voor zover het de ambtelijke praktijkvoering betreft.
2. In geschillen die voortvloeien uit de niet-ambtelijke praktijkvoering van BvdH, beslist de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders te Amsterdam.

Hoofdstuk 2 Het indienen van een klaagschrift

Artikel 4 Het recht om te klagen

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop BvdH zich in de ambtelijke praktijkvoering in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar, dan wel een ander heeft gedragen een klacht bij BvdH in te dienen.

Artikel 5 Eisen aan een klaagschrift

1. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend.
2. Een klaagschrift moet zijn ondertekend en bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klacht niet aan deze eisen voldoet, dan moet de klager in de gelegenheid worden gesteld het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtenfunctionaris gestelde termijn. Blijft de klager hiermee in gebreke, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 6 Eisen aan de klacht

1. Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien:
 - a. er reeds eerder een klacht over deze gedraging is ingediend en deze volgens de regels van de Awb is afgehandeld;
 - b. de gedraging waarover wordt geklaagd meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.
 - c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de klacht kennelijk ongegrond is.
2. Een klacht moet zijn gericht tegen een gedraging van BvdH of een van haar medewerkers voor zover het de ambtelijke praktijkvoering betreft. Voldoet de klacht niet aan deze voorwaarde, dan hoeft de klacht eveneens niet in behandeling te worden genomen. De klacht dient dan wel naar de juiste instantie te worden doorgestuurd.

Hoofdstuk 3 Behandeling van een klacht

Artikel 7 Behandeling door onafhankelijke functionaris

1. De klacht wordt behandeld door een van de directieleden, die als klachtenfunctionaris optreedt.
2. In geval de klacht een gedraging van de klachtenfunctionaris betreft, dan wijst de Directeur een ander directielid aan voor behandeling van de klacht.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. De klager wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht dat zijn brief als een klacht in de zin van het klachtenreglement wordt opgevat en wat de te doorlopen procedure is.
2. Indien de klacht niet-ontvankelijk blijkt te zijn, dan doet de klachtenfunctionaris hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken, schriftelijk en gemotiveerd bericht aan de klager.
3. Indien er voor een klacht een andere procedure bestaat, draagt de klachtenfunctionaris zorg voor doorzending van de klacht naar de bevoegde instantie conform artikel 6:15 van de Algemene wet bestuursrecht. De klager ontvangt hiervan schriftelijk bericht.

Artikel 9 Mondelinge behandeling

1. Afhankelijk van de ernst van de klacht, zulks ter beoordeling van de directie, kan er binnen vijf werkdagen door de klachtenfunctionaris telefonisch contact worden gezocht met de klager om tot een wederzijds bevredigende oplossing trachten te komen. Van het gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
2. In geval het mondelinge contact leidt tot een voor wederzijdse partijen bevredigende oplossing, dan zijn de volgende artikelen niet van toepassing. De klager ontvangt wel binnen twee weken een schriftelijke bevestiging dat zijn klacht tot tevredenheid van wederzijdse partijen is afgehandeld.
3. Komen partijen niet tot overeenstemming, dan dient de klager er door de klachtenfunctionaris op te worden gewezen dat BvdH een voortgezette klachtenprocedure kent en dat deze nu in werking zal treden.

Artikel 10 Hoorplicht

1. Zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd, dienen te worden gehoord.
2. De klager ontvangt een schriftelijke uitnodiging voor een onderhoud met de klachtenfunctionaris en de Directeur ten kantore van BvdH. Er kan aanvullende informatie bij derden worden ingewonnen.
3. Er hoeft er niet te worden gehoord, indien de klager aangeeft daar geen prijs op te stellen. In dat geval kan de klacht verder schriftelijk worden afgehandeld. Echter, de klager dient wel in de gelegenheid te worden gesteld om te worden gehoord, zoals volgt uit art. 9:10 Awb. Evenmin hoeft er te worden gehoord, als blijkt dat de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager de klacht intrekt.
4. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt.

Artikel 11 Schriftelijke behandeling

1. De klachtenfunctionaris stelt naar aanleiding van alle verzamelde informatie een rapport op. Bij de inhoudelijke toetsing van de klacht gelden de volgende criteria als uitgangspunt:
 - a. overeenstemming met algemeen verbindende criteria;
 - b. geen misbruik van bevoegdheid;
 - c. belangenafweging/redelijkheid;
 - d. rechtszekerheid/vertrouwen;
 - e. gelijkheid (voor zover niet vallend onder a);
 - f. motivering (juistheid, toereikendheid en kenbaarheid);
 - g. zorgvuldigheid;
 - h. overige eisen van behoorlijkheid.
2. Het rapport wordt met een advies ter beslissing voorgelegd aan de Directeur.
3. Op grond van het rapport neemt de Directeur uiteindelijk de beslissing.

Hoofdstuk 4 Afdoening van de klacht

Artikel 12 Beslissing

1. De Directeur informeert de klager binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. De klager, evenals de beklagde, ontvangt hiervan schriftelijk bericht.
2. De motivering van de beslissing moet kenbaar en draagkrachtig zijn. Dit wil zeggen dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen moeten worden betrokken en op alle aspecten van de klacht wordt ingegaan.
3. De aangeklaagde, diens leidinggevende en de klachtenfunctionaris ontvangen een kopie van deze bevindingen en conclusies.

Hoofdstuk 5 Extern klachtrecht

Artikel 13 Behandeling door Nationale Ombudsman

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, dan wel over de bevindingen en conclusies die uit het onderzoek zijn getrokken, dan kan hij hierover een klacht indienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders of de Nationale Ombudsman.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 14 Registratie en rapportage

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke registratie van de klachtenafhandeling, alsmede voor een rapportage daarvan ten behoeve van de directie.

Leiden, 31 maart 2017
Gerechtsdeurwaarderskantoor
Buik en Van der Horst BV
Boommart 3a
2311 EA Leiden