

# Klachten- en geschillenregeling

## Algemene Bepalingen

### Artikel 1. Doel:

Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten

### Artikel 2. Reikwijdte:

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten tegen gedragingen van medewerkers, werkzaam bij Slagman Gerechtsdeurwaarders & Juristen, hierna te noemen Slagman

## Mondelinge klachten

### Artikel 3. Klachtbehandeling mondelinge klachten:

- a. In het geval een mondelinge of telefonische klacht wordt geuit, wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze te geven.
- b. Het oordeel over de mondelinge klacht wordt op schrift gesteld.

## Schriftelijke klachten

### Artikel 4. Ontvangstbevestiging:

De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt binnen 2 werkdagen na ontvangst schriftelijk bevestigd aan de klager. Binnen 14 dagen na ontvangst zal klager een eerste inhoudelijke reactie ontvangen.

### Artikel 5. De klacht:

- I. de schriftelijke klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. eventueel een telefoonnummer en/ of e-mail adres van de klager
  - c. omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt
  - d. de dagtekening
- II. Indien de klacht niet voldoet aan bovenstaande vereisten wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn klaagschrift aan te vullen.



## **Artikel 6. Behandeling schriftelijke klachten**

I. Klachten die betrekking hebben op een of meer specifieke personen (van een afdeling) worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

II. Klachten die niet specifieke personen betreffen, worden behandeld door het hoofd van de afdeling onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging jegens klager valt.

## **Artikel 7. Aangeklaagde**

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een bepaald persoon, wordt de klacht en eventuele meegezonden stukken aan de aangeklaagde toegezonden.

## **Artikel 8. Gelegenheid tot horen**

I. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

II. 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 om te worden gehoord.

III. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

## **Artikel 9. Klachtafdoening**

I. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgedaan door degene die de klacht in behandeling neemt volgens artikel 3.

II. In bijzondere gevallen kan de termijn van de afhandeling van de klacht met maximaal vier weken worden verlengd.

III. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden door de klachtbehandelaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

IV. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de kamer voor gerechtsdeurwaarders, en/of de nationale ombudsman.



## **Artikel 10. Niet in behandeling nemen klacht**

- I. Slagman is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van artikel 6 e.v. is behandeld.
  - b. Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. Waartegen door de klager bezwaar had kunnen worden gemaakt;
  - d. Waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - e. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is of onderworpen is geweest of;
- II. Slagman is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- III. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## **Artikel 11. Klachtregistratie**

De schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd en voorzien van een registratienummer.

