Klachtenregeling Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V.

A. Begrippen:

1. Onder "klager" wordt verstaan: degene die een klacht indient.
2. Onder "beklaagde" wordt verstaan: degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
3. Onder "klachtbehandelaar" wordt de persoon verstaan zoals vermeld in artikel 18 van deze regeling.

B. Algemene bepalingen

1. Iedere persoon heeft het recht om een klacht in te dienen bij Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. over de wijze waarop deze is behandeld door (een medewerker van) Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is voor of namens Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. wordt aangemerkt als een gedraging van Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. zelf.
3. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging van Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. ten opzichte van de klager en die voldoen aan de eisen zoals vermeld in artikel C van deze regeling.
4. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging ten opzichte van een ander dan de klager, neemt Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. voldoende zorgvuldigheid in acht. Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.
5. Tegen een beslissing van Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als in artikel 4 bedoeld, kan geen beroep worden ingesteld. Indien de klager de klacht toch aan een andere partij wenst voor te leggen, wordt deze gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam dan wel de Nationale Ombudsman.
6. De behandeling van een klacht zal vrijwel nooit leiden tot het opschorten van de uitvoering van een of meer taken van de gerechtsdeurwaarder jegens de klager of anderen, behalve in gevallen van het uitvoeren van ambtshandelingen conform ministerieplicht.

C. Afhandeling schriftelijke klacht

1. Een per e-mail ingediende klacht wordt aangemerkt als een schriftelijke klacht.
2. Een schriftelijke klacht dient te worden gericht aan: Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V., Rogier van der Weydestraat 8 C, 1817 MJ Alkmaar, of per e-mail te worden verzonden naar: info@baldinger.nl.

3. De klacht dient te zijn gedagtekend en ondertekend en moet ten minste de naam, adres en e-mailadres van de klager bevatten, evenals een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Indien de klacht niet is gedagtekend, wordt voor de dagtekening de datum van ontvangst door Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. gehanteerd.

4. Indien de klacht per e-mail wordt verzonden, volstaat een normaal bericht **niet**. Een ondertekend en gescand exemplaar van de klacht wordt **wel** geaccepteerd. De ondertekening is essentieel voor het in behandeling nemen van de klacht.

5. De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld, of vergezeld te zijn van een correcte vertaling. Klachten die hieraan niet voldoen, worden niet in behandeling genomen.

6. In iedere fase van de klachtafhandeling is Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. bevoegd te bezien of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden kan worden gesteld. Indien Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. aan die wensen tegemoetkomt, vervalt de verplichting om verdere toepassing van deze regeling te volgen.

7. De klacht wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst schriftelijk door Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. aan de klager bevestigd.

8. Binnen Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. is de gerechtsdeurwaarder belast met de behandeling van de klacht. De gerechtsdeurwaarder kan een persoon aanwijzen die voor de behandeling van de klacht zorg zal dragen.

9. Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging: a. Waarover al eerder een klacht is ingediend die conform deze regeling is behandeld; b. Die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden; c. Waartegen door de klager enige vorm van bezwaar of beroep kan dan wel kon worden ingesteld volgens de daarvoor geldende wettelijke bepalingen; d. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest; e. Waarvoor een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing van een strafbaar feit en ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is.

10. Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, of de klacht kennelijk ongegrond of onredelijk is.

11. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van het klaagschrift door Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V., schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

12. Een afschrift van het klaagschrift, evenals van de daarbij gevoegde bijlagen, wordt aan de beklaagde toegezonden of overhandigd. Aan de beklaagde wordt verzocht een schriftelijke reactie in te dienen.

13. De klacht wordt zoveel mogelijk binnen 14 dagen na ontvangst afgehandeld, tenzij zich omstandigheden voordoen die verlenging of uitstel van de behandeling vereisen.
14. De behandeling kan in beginsel met ten hoogste 14 dagen worden verlengd. Van deze verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan zowel de klager als de beklaagde.
15. Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. stelt de klager en de beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, evenals van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
16. Bij de kennisgeving aan de klager wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam, evenals bij de Nationale Ombudsman, voorzien van contactgegevens.

D. Overig

1. Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V. registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan.
2. Deze regeling wordt bekendgemaakt via de website van Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V.

E. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt onmiddellijk in werking.

Baldinger Gerechtsdeurwaarders B.V.