

Klachtenreglement **Eendracht Gerechtsdeurwaarders**

Algemene bepalingen

De klachtenbehandeling is conform artikel 13 van het reglement KBVG Normen voor Kwaliteit Eendracht Gerechtsdeurwaarders heeft een interne klachtenregeling.

Onder een klacht wordt verstaan: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening cq. een gedraging van één van de medewerkers van Eendracht Gerechtsdeurwaarders

Onder klager wordt verstaan zowel een natuurlijk- als een rechtspersoon die een klacht indient.

Wijze van indienen klacht

De klager dient zijn klacht schriftelijk en gemotiveerd in via postbus 23009, 3001 KA Rotterdam t.a.v. Klachtenafdeling

Deze brief kan ook per mail ingediend worden via info@eendracht-cm.nl t.a.v. Klachtenafdeling.

Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder bewind of curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de bewindvoerder of curator.

Inhoud klacht

Een klacht moet op schrift worden gesteld en ondertekend worden. Voorts dient de klacht tenminste te bevatten:

- a) De naam en het adres van de indiener
- b) Het dossiernummer
- c) De dagtekening
- d) Een omschrijving van de gedraging/gebeurtenis waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Ontvangstbevestiging en registratie

De klachtenafdeling bevestigt binnen 4 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht, waarbij wordt aangegeven onder welk nummer de klacht geregistreerd is.

De klachtenafdeling geeft in de bevestiging aan dat er binnen 14 dagen na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie zal volgen, in geval van complexe zaken is het mogelijk dat meer tijd nodig is om uw klacht af te handelen. Indien en voor zover er door omstandigheden niet binnen genoemde termijn gereageerd kan worden, dan zal de klachtenafdeling onder opgave van reden de klager ook hier van in kennis stellen.

Tuchtrechter

Indien klager van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan heeft klager de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders te Amsterdam.