



Klachtenregeling Groothuis Ligtermoet & Nijhuis

Conform het bepaalde in titel 9.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht

I. Begrippen:

- Onder "beklaagde" wordt verstaan: degene tegen wie een klacht wordt ingediend;
- Onder "klager" wordt verstaan: degene die een klacht indient;
- Onder "klachtbehandelaar" wordt de persoon bedoeld als vermeld in artikel 12 van deze regeling;
- Onder "klaagschrift" wordt verstaan de op schrift gestelde klacht;

II. Algemeen

1. Ieder persoon heeft het recht een klacht in te dienen bij Groothuis Ligtermoet & Nijhuis over de wijze waarop deze zich ten opzichte van die persoon heeft gedragen.
2. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op (een) gedraging(en) van gerechtsdeurwaarders, kandidaat-gerechtsdeurwaarders en alle overige medewerkers werkzaam ten kantore Groothuis Ligtermoet & Nijhuis, ten opzichte van de klager.
3. 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 Groothuis Ligtermoet & Nijhuis voldoende zorgvuldigheid in acht. Groothuis Ligtermoet & Nijhuis wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
4. Tegen een beslissing van Groothuis Ligtermoet & Nijhuis betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging als in artikel 1 bedoelt, kan geen beroep worden ingesteld.

Indien de klager de klacht toch in tweede instantie behandeld wenst te zien, wordt deze hierbij op de mogelijkheid gewezen een klacht tegen de beklagde in te dienen bij de Nationale Ombudsman dan wel de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam.

III. Afhandeling schriftelijke klacht

5. Een per e-mail ingediende klacht wordt aangemerkt als een schriftelijke klacht.
6. Een schriftelijke klacht dient te zijn gericht aan: Groothuis Ligtermoet & Nijhuis, t.a.v. de klachtbehandelaar, Postbus 180, 7550 AD Hengelo (O) of dient per e-mail te worden verzonden aan klacht@gln.nl.



7. De klacht dient te zijn gedagtekend en ondertekend en bevat daarnaast tenminste de naam en het adres van de klager evenals een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Indien de klacht niet is gedagtekend, wordt voor dagtekening de datum van ontvangst door Groothuis Ligtermoet & Nijhuis gehouden.
8. De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld, dan wel te zijn vergezeld door een deugdelijke Nederlandse vertaling. Klachten die daaraan niet voldoen, worden niet in behandeling genomen.
9. In iedere fase van de klachtafhandeling is Groothuis Ligtermoet & Nijhuis bevoegd om te bezien of de klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Indien Groothuis Ligtermoet & Nijhuis aan de klager op grond van een informele afhandeling tevreden is gesteld, vervalt daardoor automatisch de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.
10. De klacht wordt binnen vier werkdagen na ontvangst schriftelijk door Groothuis Ligtermoet & Nijhuis aan de klager bevestigd.
11. Binnen Groothuis Ligtermoet & Nijhuis is de heer A. Groothuis, gerechtsdeurwaarder, belast met de behandeling van de klacht.
12. Groothuis Ligtermoet & Nijhuis is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover al eerder een klacht is ingediend, die conform deze regeling is behandeld;
 - die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waartegen door de klager enige vorm van bezwaar of beroep kan dan wel kon worden ingesteld;
 - 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;
 - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of een 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;
13. Groothuis Ligtermoet & Nijhuis is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dan wel de klacht kennelijk ongegrond of onredelijk is.



14. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van het klaagschrift door Groothuis Ligtermoet & Nijhuis schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
15. Een afschrift van het klaagschrift evenals van de daarbij gevoegde bijlagen, worden aan de beklagde toegezonden of overhandigd. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Aan die persoon wordt een schriftelijke reactie verzocht.
16. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord op het kantoor van Groothuis Ligtermoet & Nijhuis, dan wel op een andere, door de klachtbehandelaar vast te stellen plaats. Hiervan kan worden afgezien indien voormelde personen verklaren daarvan geen gebruik te willen maken. Van het betreffende gesprek wordt een verslag opgesteld door de klachtbehandelaar.
17. De klacht wordt binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld.
18. De behandeling kan met ten hoogste 4 weken worden verlengd. Van de verlening wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.
19. Groothuis Ligtermoet & Nijhuis stelt de klager en de beklagde 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.
20. Bij de kennisgeving aan de klager wordt door beklagde melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam of de Nationale Ombudsman. Klager wordt daarbij door beklagde voorzien van contactgegevens.

IV. Overig

21. Groothuis Ligtermoet & Nijhuis registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan en draagt zorg voor jaarlijkse publicatie van de ingediende klachten.

Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van Groothuis Ligtermoet & Nijhuis.

1 april 2009

Groothuis Ligtermoet & Nijhuis
Gerechtsdeurwaarder & Incasso