

# Klachten regeling

*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

incasso  
gerechtsdeurwaarders  
juridisch advies

Omdat het wenselijk is dat er een regeling is die een degelijke behandeling van klachten waarborgt, heeft Janssen & Janssen c.s. Gerechtsdeurwaarders B.V. (hierna genoemd: Janssen & Janssen) de volgende klachtenregeling vastgesteld. Deze regeling is opgesteld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en artikel 13 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit.

## I. Algemene Bepalingen

### Artikel 1 Klachtrecht

1. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij Janssen & Janssen over de manier waarop Janssen & Janssen zich in de uitoefening van haar bevoegdheden tegenover hem/haar of een ander heeft gedragen.
2. Een gedraging van een persoon die werkt onder verantwoordelijkheid van Janssen & Janssen wordt aangemerkt als een gedraging van Janssen & Janssen.

### Artikel 2 Behoorlijke behandeling

Janssen & Janssen draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

### Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging tegenover de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6 van deze regeling.

### Artikel 4 Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten of klachten die betrekking hebben op een gedraging tegenover een ander dan de klager, neemt Janssen & Janssen in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. Janssen & Janssen wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

### Artikel 5 Beroep

Tegen een beslissing van Janssen & Janssen inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld.

## II. De behandeling van schriftelijke klachten

### Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Een per e-mail ingediende klacht wordt beschouwd als een schriftelijk ingediende klacht.
2. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de datum van indiening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - d. de klacht moet zijn gericht aan:

Janssen & Janssen Gerechtsdeurwaarders, t.a.v. de klachtbehandelaar Postbus 1085,  
5602 BB Eindhoven of per e-mail aan: klachten@janssen-janssen.nl

3. Als de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling nodig is voor een goede behandeling van de klacht, moet degene die de klacht indient zorgen voor een vertaling.

*Artikel 7* **Staken behandeling**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Janssen & Janssen nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Janssen & Janssen naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassing van deze regeling.

*Artikel 8* **Ontvangstbevestiging**

Janssen & Janssen bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vier dagen na ontvangst.

*Artikel 9* **Klachtbehandeling**

1. Binnen Janssen & Janssen is W.W.M. van de Donk belast met de behandeling van de klacht.
2. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van W.W.M. van de Donk, wordt de klacht behandeld door een van de andere aandeelhouders/gerechtsdeurwaarders van Janssen & Janssen.

*Artikel 10* **Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. Janssen & Janssen is niet verplicht de klacht te behandelen als deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a) waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
  - b) die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c) waartegen door klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld
  - d) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - e) zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Janssen & Janssen is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. De klager wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, door Janssen & Janssen schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht.

*Artikel 11* **Afschrift aan aangeklaagde**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de klachtbrief (het klaagschrift) en van de daarbij meegestuurde stukken.

*Artikel 12* **Horen**

1. de klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is, of als de klager verklaard heeft dat hij/zij geen gebruik wil maken van het recht om te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

*Artikel 13* **Termijnen**

1. De klager ontvangt binnen veertien dagen na ontvangst een inhoudelijke reactie en de klacht wordt binnen zes weken na ontvangst definitief afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden uitgesteld. Van de verlenging van de termijn krijgt de klager en de beklagde (degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft) schriftelijk bericht.

*Artikel 14* **Klachtafdoening**

1. Janssen & Janssen stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij:  
De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders  
Postbus 84500  
1080 BN Amsterdam  
Telefoon: 088 - 36 17 000  
Fax: 020 - 54 12 180
3. Het bepaalde in het eerste lid is ook van toepassing op de beklagde.

*Artikel 15* **Klachtregistratie en publicatie**

1. Janssen & Janssen draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende (schriftelijke) klachten.
2. Een overzicht van de geregistreerde klachten wordt zo mogelijk gepubliceerd in het jaarverslag van Janssen & Janssen.

*Artikel 16* **Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Janssen & Janssen c.s. Gerechtsdeurwaarders.
2. De klachtbehandelaar zorgt voor bekendmaking van deze klachtenregeling via de website van Janssen & Janssen.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan. De regeling is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend. Ook als de gedraging waarover wordt geklaagd voor die datum plaatsvond.
4. De regeling is herzien en vastgesteld door de directie van Janssen & Janssen op 26 oktober 2016.