



Klachtenregeling Gerechtsdeurwaarderskantoor Vermeer Schutte & Musen B.V. (VSM)

I. Algemeen

1. Iedere persoon heeft het recht een klacht in te dienen bij VSM over de wijze waarop deze zich ten opzichte van die persoon heeft gedragen.
2. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten die betrekking hebben op de gedraging van de gerechtsdeurwaarder, de kandidaat-gerechtsdeurwaarder en alle overige medewerkers werkzaam ten kantore van VSM, ten opzichte van de klager.
3. VSM draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.
4. Tegen een beslissing van VSM 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 behandelt wenst te zien, wordt deze op de mogelijkheid gewezen een klacht tegen de beklagde in te dienen bij [de Nationale Ombudsman](#) dan wel de [Kamer voor Gerechtsdeurwaarders](#) te Amsterdam.

II. Mondelinge/andere klachten

5. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt VSM in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
6. VSM wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

III. Behandeling van schriftelijke klachten

7. De schriftelijke klacht wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht



d. de klacht moet zijn gericht aan:

Gerechtsdeurwaarderskantoor
Vermeer Schutte & Musen B.V.
Postbus 15
1780 AA Den Helder

8. Een per e-mail ingediende klacht wordt beschouwd als een schriftelijk ingediende klacht. Op de [website](#) van VSM is een [klachtenformulier](#) beschikbaar, welke voor de indiening van een klacht kan worden gebruikt.
9. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
10. In iedere fase van de klachtafhandeling is VSM bevoegd om te bezien of de klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Indien de klager op grond van een informele afhandeling tevreden is gesteld, vervalt daardoor automatisch de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.
11. De klacht wordt binnen twee werkdagen na ontvangst schriftelijk door VSM aan klager bevestigd en de klacht wordt binnen 14 dagen na ontvangst afgehandeld.
12. Binnen VSM zijn de gerechtsdeurwaarders J. Schutte en mw M. Musen, als kwaliteitsfunctionarissen belast met de behandeling van klachten.
13. VSM is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend, welke 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;
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie, dan wel administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest;



14. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
15. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift en de eventueel daarbij meegezonden stukken, overhandigd. Deze persoon wordt in de gelegenheid gesteld een schriftelijke reactie te geven of gehoord te worden.
16. De klachtenbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het betreffende gesprek wordt een verslag opgesteld door de klachtenbehandelaar.
17. De klager wordt door VSM schriftelijk en gemotiveerd van haar bevindingen en conclusies in kennis gesteld, waarbij melding wordt gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de [Kamer voor Gerechtsdeurwaarders](#) te Amsterdam of [de Nationale Ombudsman](#), waarbij klager zal worden voorzien van de benodigde contactgegevens.

IV. Overig

18. VSM registreert alle ingediende klachten en de wijze van afhandeling daarvan in haar kwaliteitsmanagementsysteem.
19. Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van VSM.

01 januari 2013

Gerechtsdeurwaarderskantoor
Vermeer Schutte & Musen B.V.