

Klachtenregeling PVU gerechtsdeurwaarders

A. Algemeen

1. Onder "beklaagde" wordt verstaan: degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
2. Onder "klager" wordt verstaan: degene die een klacht indient.
3. Onder "klachtbehandelaar" wordt de persoon als vermeld in artikel 12 van deze regeling verstaan.
4. Ieder persoon heeft het recht een klacht in te dienen bij PVU gerechtsdeurwaarders over de wijze waarop deze zich ten opzichte van die persoon heeft gedragen.
5. Een gedraging van een persoon die werkzaam is voor of namens PVU gerechtsdeurwaarders wordt aangemerkt als een gedraging van PVU gerechtsdeurwaarders zelf.
6. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging van PVU gerechtsdeurwaarders ten opzichte van de klager en die voldoen aan de eisen vermeld in artikel 9 van deze regeling.
7. 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 PVU gerechtsdeurwaarders voldoende zorgvuldigheid in acht. PVU gerechtsdeurwaarders wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
8. Tegen een beslissing van PVU gerechtsdeurwaarders 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 nadere partij wenst voor te leggen, wordt deze hierbij op de mogelijkheid gewezen een klacht tegen de beklagde in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam dan wel de Nationale Ombudsman.

B. Afhandeling schriftelijke klacht

9. Een per e-mail ingediende klacht wordt aangemerkt als een schriftelijke klacht.
- 10.1 Een schriftelijke klacht dient te zijn gericht aan: PVU gerechtsdeurwaarders, Postbus 634, 4870 AP Etten-Leur of per e-mail te worden verzonden aan: info@pvu.nl.
- 10.2 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 PVU gerechtsdeurwaarders gehouden.
- 10.3 De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld, dan wel te zijn vergezeld door een behoorlijke vertaling. Klachten die daaraan niet voldoen, worden niet in behandeling genomen.
11. De klacht wordt binnen 4 werkdagen na ontvangst schriftelijk door PVU gerechtsdeurwaarders aan de klager bevestigd.
12. Binnen PVU gerechtsdeurwaarders zijn de teamleiders van de diverse teams, in samenspraak met de hoofden van de bijbehorende afdelingen, belast met de behandeling van de klacht.
- 13.1 PVU gerechtsdeurwaarders is niet verplicht om 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;
 - 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. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing van een strafbaar feit en terzake daarvan een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is;
- 13.2 PVU gerechtsdeurwaarders 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.
- 13.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 werkdagen na ontvangst van de klacht door PVU gerechtsdeurwaarders schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
14. De klacht evenals van de daarbij gevoegde bijlagen, worden aan de behandelend teamleider en hoofd van de afdeling toegezonden of overhandigd. Aan die personen wordt een schriftelijke reactie verzocht.
- 15.1 De klacht wordt binnen 14 werkdagen na ontvangst afgehandeld.
- 15.2 De behandeling kan met ten hoogste 7 werkdagen worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.
- 16.1 PVU gerechtsdeurwaarders onderzoekt de klacht en reageert vervolgens schriftelijk en gemotiveerd naar klager.
- 16.2 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 de Nationale Ombudsman, voorzien van contactgegevens.

C. Overig

17. PVU gerechtsdeurwaarders registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan.
18. Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van PVU gerechtsdeurwaarders.