

# Klachtenprocedure

## Artikel 1: Klachtrecht

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen bij Smit & Legebeke Gerechtsdeurwaarders B.V. ten aanzien van de dienstverlening van de (toegevoegd-kandidaat-)gerechtsdeurwaarders of de overige medewerkers.

## Artikel 2: Indiening

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk ingediend worden. Deze wordt vastgelegd op het klachtenregistratieformulier.

### Een schriftelijke klacht kan worden gericht aan:

Smit & Legebeke Gerechtsdeurwaarders B.V.  
T.a.v. de heer mr. Th. van Wijngaarden  
Postbus 202  
7730 AE Ommen  
of [info@smitenlegebeke.nl](mailto:info@smitenlegebeke.nl)

### De klacht dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- a. de naam en het adres van de indiener
- b. de dagtekening
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
- d. ondertekening indiener

## Artikel 3: Ontvangstbevestiging

Indien het kantoor een klacht ontvangt, zal het kantoor de indiener binnen vier werkdagen een ontvangstbevestiging sturen. Hierin staat vermeld op welke wijze de klacht verder behandeld zal worden.

## Artikel 4; Klachtenbehandeling

1. De gerechtsdeurwaarder is belast met de behandeling van de klacht. Het onderzoek rondom de klacht wordt door de gerechtsdeurwaarder en een toegevoegd kandidaat gerechtsdeurwaarder verricht. Uiteindelijk leidt het onderzoek tot een beoordeling van de klacht.
2. De toegevoegd kandidaat gerechtsdeurwaarder legt vervolgens de gemotiveerde beoordeling van de klacht vast in een brief.
3. De brief dient binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht te zijn ontvangen door de indiener.

## Artikel 5: Hoor en wederhoor

1. De indiener en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Van het horen van de indiener kan worden afgezien, indien de indiener heeft verklaard hier geen gebruik van te willen maken, de klacht kennelijk ongegrond is of dat deze niet voldoende duidelijk is gemaakt door de indiener.

## Artikel 6: Afhandeling

1. De klacht wordt binnen twee weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan verlengd worden met ten hoogste vier weken indien dit noodzakelijk is. De indiener wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

## Artikel 7: Afdoening

1. De indiener wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de bevindingen van het onderzoek en de conclusie die het kantoor daaraan verbindt. Hetzelfde geldt voor diegene tegen wie de klacht is ingediend.
2. Hierbij wordt tevens melding gemaakt van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders (zie Artikel 10).

## Artikel 8: Maatregelen

Indien de klacht door het kantoor gegrond wordt geacht, treft Smit & Legebeke Gerechtsdeurwaarders maatregelen zoals:

- Corrigerende maatregelen
- Preventieve maatregelen
- Berisping
- Schorsing

## Artikel 9: Klachtregistratie

Smit & Legebeke Gerechtsdeurwaarders draagt zorg voor registratie van de klachten die zijn ingediend bij het kantoor. Alle klachten worden geregistreerd in de ordner Klachtenregistratie. Jaarlijks wordt een analyse van de trends uitgevoerd, ten einde preventieve maatregelen te kunnen doorvoeren. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van formulier 4.8 Trendanalyse klachten.

## Artikel 10: Kamer voor Gerechtsdeurwaarders

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de voorzitter van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders in Amsterdam. De voorzitter bekijkt de klacht en beslist of de klacht geschikt is voor minnelijke schikking, afwijzing of behandeling door de Kamer. Bij minnelijke schikking worden de indiener en de desbetreffende gerechtsdeurwaarder opgeroepen om aan de hand van een bespreking tot een schikking te komen.

Indien de klacht afgewezen wordt, kan de indiener in beroep gaan bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. Als de Kamer besluit de klacht in behandeling te nemen wordt er een onderzoek ingesteld. De behandeling van de klacht vindt meestal plaats in een openbare zitting. De klager mag zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

Acht de Kamer de klacht gegrond, dan kan de gerechtsdeurwaarder een maatregel opgelegd krijgen, zoals een berisping, een geldboete, schorsing voor een bepaalde periode of, in het ergste geval, ontzetting uit het ambt. De klacht kan ook ongegrond verklaard worden, dan kan de indiener nog in beroep gaan bij het Gerechtshof te Amsterdam.