

Klachtenregeling Groen & De Wilde

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 13 van deze regeling verstaan.
4. Ieder persoon heeft het recht een klacht in te dienen bij Groen & De Wilde 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 Groen & De Wilde wordt aangemerkt als een gedraging van Groen & De Wilde zelf.
6. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging van Groen & De Wilde 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 Groen & De Wilde voldoende zorgvuldigheid in acht. Groen & De Wilde wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
8. Tegen een beslissing van Groen & De Wilde 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 Nationale Ombudsman dan wel de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam.

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: Groen & De Wilde, t.a.v. de klachtbehandelaar, Postbus 163, 4900 AD Oosterhout of per e-mail te worden verzonden aan: klacht@groen-jd.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 Groen & De Wilde gehouden.
Indien de klacht per e-mail wordt verzonden, volstaat een normaal bericht NIET. Een ondertekend en gescand exemplaar van de klacht wordt WEL geaccepteerd. De ondertekening is essentieel voor het in behandeling nemen van de klacht.
- 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. In iedere fase van de klachtafhandeling is Groen & De Wilde bevoegd om te bezien of de klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Indien Groen & De Wilde aan die wensen tegemoet komt, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze regeling.
12. De klacht wordt binnen vier werkdagen na ontvangst schriftelijk door Groen & De Wilde aan de klager bevestigd.

13. Binnen Groen & De Wilde is de mevrouw mr. K.A.H. Verhoeven, belast met de behandeling van de klacht. Klachten aangaande mevrouw Verhoeven, worden behandeld door mevrouw drs. M.J.P.A. de Wilde, LL.B. Het staat Groen & De Wilde vrij om de klacht door een andere medewerker te laten afhandelen.
- 14.1 Groen & De Wilde 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;
- 14.2 Groen & De Wilde 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.
- 14.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van het klaagschrift door Groen & De Wilde 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 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 Groen & De Wilde, 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.
- 17.1 De klacht wordt zoveel mogelijk binnen 14 dagen na ontvangst afgehandeld, tenzij zich omstandigheden voordoen die verlenging of uitstel van de behandeling vergen.
- 17.2 De behandeling kan in beginsel met ten hoogste 14 dagen worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.
- 18.1 Groen & De Wilde 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.
- 18.2 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

- 19.1 Groen & De Wilde registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan.
- 19.2 Een en ander wordt, zo mogelijk, opgenomen in het jaarverslag van Groen & De Wilde
20. Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van Groen & De Wilde.