



## KLACHTENREGELING EVA GERECHTSDEURWAARDERS & INCASSO

Conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (AwB) en artikel 13 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit heeft de directie van EVA Gerechtsdeurwaarders & Incasso (hierna genoemd: EVA Gerechtsdeurwaarders) de volgende klachtenregeling vastgesteld:

### ***I. Algemene Bepalingen***

#### **Artikel 1 - Klachtrecht.**

1. Ieder persoon heeft het recht om over de wijze waarop EVA Gerechtsdeurwaarders zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij EVA Gerechtsdeurwaarders.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van EVA Gerechtsdeurwaarders wordt aangemerkt als een gedraging van EVA Gerechtsdeurwaarders.

#### **Artikel 2 – Behoorlijke behandeling**

EVA Gerechtsdeurwaarders 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 jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6. 1 van deze regeling.

#### **Artikel 4 - Mondelinge/andere klachten.**

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt EVA Gerechtsdeurwaarders in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. EVA Gerechtsdeurwaarders wijst de klager die mondeling een klacht of een klacht per email heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

#### **Artikel 5 - Beroep.**

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

## **II. De behandeling van klachten**

### **Artikel 6 - Indienen van een klacht.**

1. De klacht wordt schriftelijk ondertekend verzonden en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van en zo mogelijk de datum van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - d. De klacht moet zijn gericht aan:

*EVA Gerechtsdeurwaarders & Incasso  
t.a.v. N. Kapusuz  
Postbus 1007  
5004 BA Tilburg  
Of per e-mail: [info@eva-gdw.nl](mailto:info@eva-gdw.nl)*

2. De klacht moet in de Nederlandse taal zijn gesteld dan wel vergezeld zijn van een deugdelijke Nederlandse vertaling. Klachten die daaraan niet voldoen worden niet in behandeling genomen.

### **Artikel 7 - Staken behandeling.**

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

### **Artikel 8 - Ontvangstbevestiging.**

EVA Gerechtsdeurwaarders bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 4 dagen na ontvangst.

### **Artikel 9 - Klachtbehandeling.**

1. Binnen EVA Gerechtsdeurwaarders is N. Kapusuz belast met de behandeling van de klacht.
2. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van N. Kapusuz, wordt de klacht behandeld door S. Berber of door een aan EVA Gerechtsdeurwaarders verbonden aandeelhouder/medewerker van EVA Gerechtsdeurwaarders.

### **Artikel 10 - Geen verplichting tot klachtbehandeling.**

1. EVA Gerechtsdeurwaarders is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds 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 de 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. EVA Gerechtsdeurwaarders is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, door EVA Gerechtsdeurwaarders schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### **Artikel 11 - Afschrift aan aangeklaagde.**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klachtbrief alsmede van de daarbij meegezonden 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 indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 13 - Termijnen.**

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voorzover de klager daarmee instemt.

#### **Artikel 14 - Klachtafdoening.**

1. EVA Gerechtsdeurwaarders 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:

*Kamer voor Gerechtsdeurwaarders*

*Postbus 84500*

*1080 BN AMSTERDAM*

*Telefoon: 020-5412825*

*Fax: 020-5412180*

3. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op de beklagde.

#### **Artikel 15 - Klachtregistratie en publicatie.**

EVA Gerechtsdeurwaarders draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten en een overzicht van de geregistreerde klachten wordt gepubliceerd in het jaarverslag.

#### **Artikel 16 - Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding.**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling EVA Gerechtsdeurwaarders en is door de directie van EVA Gerechtsdeurwaarders vastgesteld op 09 april 2019.