

## Klachtenregeling AGIN Gerechtsdeurwaarders Juristen Incassospecialisten

Directies van AGIN Gerechtsdeurwaarders Juristen Incassospecialisten ("AGIN") overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), hebben besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

### I. Algemene Bepalingen

#### Artikel 1. Klachtrecht

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

#### Artikel 2 Behoorlijke behandeling

AGIN 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 schriftelijk of per email ingediende klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

#### Artikel 4 Mondelinge/andere klachten

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

#### Artikel 5 Beroep

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

### II. De behandeling van klaagschriften

#### Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - 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;
2. het klaagschrift moet zijn gericht aan: het AGIN kantoor waar tegen de klacht zich richt ([www.agin.nl/contact](http://www.agin.nl/contact))
3. Indien het klaagschrift 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.

#### Artikel 7 Staken behandeling

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

#### Artikel 8 Ontvangstbevestiging

AGIN bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk of per mail uiterlijk een dag na ontvangst van de klacht.

### **Artikel 9 Klachtbehandeling**

1. Indien de klacht een gedraging van een medewerker betreft wordt de klacht behandeld en afgedaan door de direct leidinggevende.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de kandidaat gerechtsdeurwaarder dan wordt de klacht behandeld en afgedaan door de gerechtsdeurwaarder aan wie de kandidaat gerechtsdeurwaarder is toegevoegd.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de gerechtsdeurwaarder dan wordt de klacht behandeld en afgedaan door een andere gerechtsdeurwaarder.

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

1. AGIN 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 terzake 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. AGIN 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 zeven dagen na ontvangst van het klaagschrift, door AGIN schriftelijk of per email gemotiveerd in kennis gesteld.

### **Artikel 11 Afschrift aan aangeklaagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

### **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**

De klacht wordt binnen zeven dagen na ontvangst afgehandeld.

### **Artikel 14 Klachtafdoening**

1. AGIN stelt de klager schriftelijk of per email 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 de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, Postbus 84500, 1080 BN AMSTERDAM
3. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

### **Artikel 15 Klachtregistratie en publicatie**

AGIN draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

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

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling AGIN