

## Klachtenregeling

### Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V.

Conform het bepaalde in titel 9.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht en artikel 6.1 Besluit kwaliteit incassodienstverlening

- I. Begrippen
  - Onder “beklaagde” wordt verstaan degene tegen wie een klacht wordt ingediend;
  - Onder “klager” wordt verstaan degene die de klacht indient;
  - Onder “klachtbehandelaar” wordt de persoon bedoeld als vermeld in artikel 12 van deze regeling;
  - Onder “klaagschrift” wordt verstaan de op schrift gestelde klacht.
  
- II. Algemeen
  1. Ieder persoon heeft het recht een klacht in te dienen bij Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. over de wijze waarop deze zich ten opzichte van die persoon heeft gedragen.
  2. Onder een klacht wordt verstaan: “iedere formele uiting van ontevredenheid over de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder of het gerechtsdeurwaarderskantoor door justitiabele, opdrachtgever/cliënt, medewerkers of derden”. Dit kan schriftelijk of per e-mail zijn, maar ook mondeling (telefonisch).
  3. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op (een) gedraging(en) van gerechtsdeurwaarders, kandidaat-gerechtsdeurwaarders en alle overige medewerkers werkzaam op het kantoor van Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V., ten opzichte van de klager.
  4. 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 Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. voldoende zorgvuldigheid in acht. Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
  5. Tegen een beslissing van Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging als in artikel 1 bedoeld, kan geen beroep worden ingesteld.

Indien de klager de klacht toch in tweede instantie behandeld wenst te zien, 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.

- III. Afhandeling schriftelijke klacht
  6. Een per e-mail ingediende klacht wordt aangemerkt als schriftelijke klacht.
  7. Een schriftelijke klacht dient te zijn gericht aan  
Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V.  
t.a.v. de klachtbehandelaar  
Postbus 6  
7600 AA ALMELO  
of dient per e-mail te worden verzonden aan [info@wvhl.nl](mailto:info@wvhl.nl).
  8. 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 Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V.

## Op ons kun je rekenen!

### Bezoekadres

Wierdensestraat 116  
7604 BK Almelo



0546 - 544 777



[info@wvhl.nl](mailto:info@wvhl.nl)



+31 6 20 87 04 05

Bank NL76 RABO 0102 1368 74

BTW NL 8640 71 395 B01

KvK 86 74 06 95

9. De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld, dan wel te zijn vergezeld door een deugdelijke Nederlandse vertaling. Klachten die daaraan niet voldoen, worden niet in behandeling genomen.
10. In iedere fase van de klachtafhandeling is Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. bevoegd om te bezien of de klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Indien Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. de klager op grond van een informele afhandeling tevreden heeft gesteld, vervalt daardoor automatisch de verplichting tot verdere toepassing van de klachtenregeling.
11. De klacht wordt binnen twee werkdagen na ontvangst schriftelijk door Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. aan de klager bevestigd.
12. Binnen Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. is mevrouw K.E.M. Wigger, gerechtsdeurwaarder, belast met de behandeling van de klacht.
13. Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging:
  - waarover al eerder een klacht is ingediend, die conform deze regeling is behandeld;
  - die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - waartegen door de klager enige vorm van bezwaar of beroep kan dan wel kon worden ingesteld;
  - 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;
  - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing van een strafbaar feit en ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is.
14. Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. 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.
15. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift door Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
16. Een afschrift van het klaagschrift evenals van de daarbij gevoegde bijlagen, worden aan de beklagde toegezonden of overhandigd. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Aan die persoon wordt een schriftelijke reactie verzocht.
17. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord op het kantoor van Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V., 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.
18. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.
19. De behandeling kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijke mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.
20. Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. 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.
21. Bij de kennisgeving aan de klager wordt door beklagde melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam of de Nationale Ombudsman. Klager wordt daarbij door beklagde voorzien van contactgegevens.

### Op ons kun je rekenen!

#### Bezoekadres

Wierdensestraat 116  
7604 BK Almelo



0546 - 544 777



info@wvhl.nl



+31 6 20 87 04 05

Bank NL76 RABO 0102 1368 74

BTW NL 8640 71 395 B01

KvK 86 74 06 95

IV. Overig

22. Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V. registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan en draagt zorg voor jaarlijkse publicatie van de ingediende klachten.

23. Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V.

april 2024

Wigger Van het Laar Gerechtsdeurwaarders en Juristen B.V.



**Op ons kun je rekenen!**

**Bezoekadres**

Wierdensestraat 116  
7604 BK Almelo



0546 - 544 777



info@wvhl.nl



+31 6 20 87 04 05

**Bank** NL76 RABO 0102 1368 74

**BTW** NL 8640 71 395 B01

**KvK** 86 74 06 95