

Interne klachtenprocedure

Geerlings & Hofstede hecht grote waarde aan een goed functionerend systeem van klachtenverwerking en –afhandeling. Wij streven in ons beleid en werkwijze naar een zodanige omgang met de debiteur dat er geen aanleiding is tot het indienen van een klacht. Toch kan het voorkomen dat een partij zich in zijn belangen geschaad voelt. Een transparante klachtenprocedure biedt daarbij handvatten om tot een oplossing te komen die tot voordeel strekt van alle partijen: klager, gerechtsdeurwaarder én opdrachtgever. De klachtenprocedure maakt onderdeel uit van ons kwaliteitshandboek

Een klacht tegen Geerlings & Hofstede kan schriftelijk of per e-mail aan **klachten@geerlingshofstede.nl** worden ingediend. Mondelinge klagers wordt gevraagd hun bezwaar op schrift of mail te zetten. Wij geven de voorkeur aan e-mail, vanwege de snelheid en de efficiency waarmee de klacht kan worden afgehandeld. Na ontvangst wordt de klacht direct per interne mail gemeld aan de directie. Hierna wordt de klacht digitaal gescand, geregistreerd in het computerbestand en voorzien van een dossiernummer. In het betreffende klachtdossier worden alle acties gerapporteerd. De klachtbehandelaar (hierna: behandelaar) bevestigt uiterlijk de eerstvolgende werkdag de ontvangst van de klacht aan klager. In het bericht aan klager zegt de behandelaar toe dat de klacht voortvarend, maar in ieder geval binnen tien werkdagen zal worden afgehandeld. Voor het geval van afwezigheid of eigen betrokkenheid van de behandelaar is een vervanger aangewezen.

Vervolgens beoordeelt de behandelaar de klacht inhoudelijk en spreekt hij met de degene(n) tegen wie de klacht feitelijk is gericht. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval zal getracht worden persoonlijk contact met de klager te bewerkstelligen. De ervaring leert namelijk dat na telefonisch contact of een ontmoeting op kantoor de klager zijn oordeel in positieve richting bijstelt. In sommige gevallen leidt dit tot intrekking van de klacht, waarna de procedure direct kan worden afgewikkeld zonder verdere formaliteiten. Maar ook indien de klacht wordt gehandhaafd werkt een persoonlijke uitwisseling van standpunten met klager vaak verhelderend. Aldus is het principe van hoor en wederhoor van de betrokken partijen het beste gewaarborgd.

Bovenstaande klachtenprocedure geldt voor klachten die bij ons kantoor zelf worden ingediend. Met betrekking tot klachten die rechtstreeks bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders aanhangig worden gemaakt gelden uiteraard uitsluitend de procedurele bepalingen van de Gerechtsdeurwaarderswet.