



Klachtenregeling Cohen de Lara, Gerechtsdeurwaarders en Incasso (hierna: CdL)

Conform het bepaalde in artikel 9.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht heeft Cohen de Lara, Gerechtsdeurwaarders en Incasso, de volgende klachtenregeling vastgesteld:

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1 - Klachtrecht.

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

Artikel 2 - Behoorlijke behandeling.

CdL 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 en klachten die per e-mail zijn ingediend, 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 klachten.

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

Artikel 5 - Beroep.

Tegen een beslissing van CdL 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 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:

Cohen de Lara Gerechtsdeurwaarders en Incasso
Postbus 58047
1040 HA Amsterdam

info@cdl-legal.nl
o.v.v. klacht

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. Klachten die daaraan niet voldoen worden niet in behandeling genomen.

Artikel 7 - Staken behandeling.

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

Artikel 8 - Ontvangstbevestiging.

CdL bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 4 werkdagen. Binnen 14 werkdagen ontvangt de klager vervolgens een inhoudelijke reactie van CdL.

Artikel 9 - Klachtbehandeling.

De behandeling van de klacht geschiedt zoveel mogelijk door een aan CdL verbonden persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Indien dit niet mogelijk is, stelt CdL klager daarvan gemotiveerd op de hoogte bij de inhoudelijke reactie, als bedoeld in artikel 8.



Cohen de Lara

Gerechtsdeurwaarders & Incasso

Artikel 10 - Geen verplichting tot klachtbehandeling.

1. CdL 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. CdL 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 veertien dagen na ontvangst van de klacht, door CdL schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11 - Afschrift aan aangeklaagde.

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht 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.

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.



Cohen de Lara

Gerechtsdeurwaarders & Incasso

3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee instemt.

Artikel 14 - Klachtafdoening.

1. CdL 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 degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 15 - Klachtregistratie en publicatie.

CdL draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 16 - Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding.

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling CdL.