

## **U hebt een klacht**

Allicht voeren wij onze werkzaamheden uit met de nodige zorg. Toch zou het kunnen zijn dat u mogelijk een klacht heeft, doordat u zich bijvoorbeeld onheus voelt behandeld door een of meer medewerkers van GIW.

GIW heeft hiervoor een interne klachtenregeling opgesteld, zoals dat wettelijk is voorgeschreven. Hieronder staat beschreven op welke wijze u uw klacht kunt indienen en welke procedure dan wordt gevolgd om uw klacht inhoudelijk te behandelen.

### **Procedure klachtenregeling GIW.**

Wij onderkennen het adagium dat iedereen mag klagen en wij zullen de klachten, zowel schriftelijk als mondeling, behoorlijk behandelen. Hierop is wel een uitzondering: klagers die klagen over feiten welke 1 jaar of langer geleden hebben plaatsgevonden worden niet meer in behandeling genomen.

Iedere medewerker van GIW wordt geacht in staat te zijn om een klacht mondeling dan wel schriftelijk te onderkennen na gevolgde scholing over dit onderwerp.

Behandeling van klachten geschiedt door F. Engelage, en als het gaat om klachten die hem betreffen dan geschiedt dit door H.J. Kral. Deze zal ook de behandelaar zijn bij afwezigheid van F. Engelage.

Schriftelijke klachten worden bevestigd met de mededeling wie de klacht behandelt en dat het principe geldt van hoor en wederhoor. Een per e-mail ingediende klacht wordt beschouwd als een schriftelijk ingediende klacht.

De schriftelijke klacht wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- d. de klacht moet zijn gericht aan:

GIW, t.a.v. de klachtbehandelaar,

Postbus 1040 9670 EA Winschoten, of per mail aan: [info@giw-winschoten.nl](mailto:info@giw-winschoten.nl).

Indien de klacht 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.

Mondelinge klachten worden genoteerd, waarbij geprobeerd zal worden de klager adequaat te woord te staan. Mocht het niet tot een oplossing komen, dan zal gevraagd worden naar het telefoonnummer zodat klager/klaagster kan worden terug gebeld. Aan klager/klaagster wordt meegedeeld wie de klacht in behandeling neemt en wanneer hij/zij terug gebeld zal worden.

De behandelaar mag een klacht van een hem kennelijk onvoldoend gewicht afwijzen binnen 4 weken na ontvangst. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling geschieden onder opgave van het adres van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, alwaar klager/klaagster bij volharding van zijn/haar klacht in beroep kan gaan.

Bij klachten welke niet eenvoudig kunnen worden behandeld en afgedaan, zal de behandelaar de betrokkene oproepen om te worden gehoord. Van dit verhoor zal een verslag wordt opgemaakt.

De klacht zal binnen 6 weken na ontvangst dienen te worden afgehandeld, met een uitloop van maximaal 4 weken. De klager/klaagster zal hiervan op de hoogte worden gesteld.

Afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk en gemotiveerd. Waarbij klager wordt gewezen op de mogelijkheid om zijn/haar klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, mocht hij/zij zich niet bij het antwoord willen neerleggen.

Van ingediende klachten, hun soort en afhandeling wordt een register bijgehouden.