

## **Interne klachtenregeling**

### **1 Algemene bepalingen**

1. Maximus Gerechtsdeurwaarders en Incasso BV, hierna te noemen: "Maximus", heeft een interne klachtenregeling.
2. De directie en medewerkers van Maximus zijn op de hoogte van deze regeling en zullen zich hier aan conformeren.
3. Onder een klacht wordt verstaan: Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening c.q. een gedraging van één van de medewerkers van Maximus.
4. Klager: Zowel een natuurlijk- als rechtspersoon die een klacht indient.
5. De klachtbehandeling is conform artikel 13 van het reglement KBVG Normen voor Kwaliteit.

### **2 Klachtencoördinator**

1. Er is een klachtencoördinator die een coördinerende taak heeft bij de behandeling van klachten en die de behandelingsprocedures bewaakt bij klachten welke zijn opgenomen in de regeling.
2. De accountmanager wordt aangesteld als klachtencoördinator.

### **3 Doelstelling klachtenregeling**

1. Het vastleggen van een procedure om klachten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen.
3. Behoud en verbetering van kwaliteit van de dienstverlening door middel van een goede klachtenbehandeling.
4. Medewerkers trainen in gericht reageren op klachten.
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### **4 Binnenkomst Klacht**

Wijze van indienen klacht:

1. De klager dient zijn klacht te richten aan de klachtencoördinator.
2. Indien de klager zich mondeling dan wel telefonisch beklagt, dan wordt de klager er op gewezen dat de klacht schriftelijk ingediend dient te worden. Voorts wordt de klager kenbaar gemaakt dat de klacht aan de klachtencoördinator gericht dient te worden.
3. Indien de klager weigert zijn klacht op schrift te stellen, dan wel weigert aanvullende informatie te verstrekken, dan zal de klacht niet in behandeling worden genomen.
4. Bij binnenkomst van de klacht dient deze doorgeleid te worden naar de klachtencoördinator.
5. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder bewind of curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de bewindvoerder of curator.

Inhoud klacht:

1. Een klacht moet op schrift worden gesteld en ondertekend. Voorts dient de klacht tenminste te bevatten:

- a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klachten, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
  3. 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.

## 5 Ontvangstbevestiging en registratie

1. De klachtencoördinator bevestigt binnen 4 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht, waarbij wordt aangegeven onder welk nummer de klacht geregistreerd is.
2. De klachtencoördinator geeft in de bevestigingsbrief aan dat er binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie zal volgen.
3. Indien en voor zover er door omstandigheden niet binnen genoemde termijn gereageerd kan worden, dan zal de klachtencoördinator onder opgave van reden de klager ook hier van in kennis stellen.

## 6 Behandeling van klachten

Ontvankelijkheid klacht:

1. Indien de klacht gericht is tegen een medewerker van Maximus, dan stelt de klachtencoördinator de medewerker hier van in kennis. Daarbij wordt er tevens aan hem een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken verstrekt. Mocht de klacht gericht zijn tegen de klachtencoördinator, dan zal de behandeling van de klacht geschieden door zijn plaatsvervanger.
2. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
3. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Inhoudelijke behandeling van een ontvankelijke klacht:

1. De klachtencoördinator bespreekt de klacht met de medewerker van Maximus. Van de medewerker van Maximus wordt verwacht dat hij zijn reactie op papier zet.
2. Indien noodzakelijk zullen er ten tijde van de behandeling van de klacht corrigerende en/of preventieve maatregelen worden genomen.
3. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht van de bevindingen van de klachtbehandelaar.
4. Indien de klachtencoördinator aanvullende informatie nodig heeft voor de beoordeling van de klacht, dan wordt klager verzocht om de benodigde informatie te verstrekken. Ook kan de klachtbehandelaar er voor kiezen om klager uit te nodigen voor een gesprek.

## **7 Intern bespreken**

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

## **8 Preventieve actie**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtencoördinator beslist Maximus over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in het kwartaal overleg van het gezamenlijk personeel.

De regeling wordt op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld en als onderdeel opgenomen in het personeelshandboek.