

Interne klachtenregeling

Maximus Gerechtsdeurwaarders en Incasso B.V. hanteert deze klachtenregeling voor de behandeling van klachten. Maximus wil hiermee de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren. Daarom geeft zij in dit stuk uitleg hoe u een klacht in kunt dienen, hoe zij uw klacht behandelt en u over de uitkomst informeert.

Indienen klacht

- U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen. Wij verzoeken u hierbij te vermelden dat u een klacht indient.
- Als u uw klacht op schrift stelt, moet u hierin in ieder geval vermelden:
 - Uw naam en adres
 - De datum van indiening van uw klacht
 - Een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
- U kunt uw klacht in een vreemde taal indienen. In dat geval kan het noodzakelijk zijn dat u voor een vertaling zorgdraagt.
- Als u minderjarig bent, of onder bewind of curatele staat, kunt u niet zelf een klacht indienen. U heeft in dat geval bijstand nodig van uw met gezag beklede ouder of voogd of de bewindvoerder of curator.

Behandeling klacht

- Wij stellen een klachtbehandelaar aan voor uw klacht. Dit is een gerechtsdeurwaarder, of een medewerker die niet betrokken was bij de werkzaamheden die leidden tot uw klacht.
- De klachtbehandelaar stelt vast of uw klacht voor behandeling in aanmerking komt. Als uw klacht niet voor behandeling in aanmerking komt, dan deelt uw klachtbehandelaar u dit onderbouwd mee, binnen 4 weken na het indienen van uw klacht.
- Als uw klacht wel voor behandeling in aanmerking komt, dan vraagt de klachtbehandelaar u of u uw klacht mondeling toe wilt lichten. Als u dit doet, dan maakt hij hiervan een verslag.
- De klachtbehandelaar onderzoekt uw klacht. Dit onderzoek rondt hij in principe binnen zes weken af. Hij kan deze termijn verlangen met vier weken. Daarvan krijgt u schriftelijk bericht.

Beslissing

- De klachtbehandelaar stuurt u een brief met de beslissing. Hij onderbouwt deze met de uitkomsten uit het onderzoek naar uw klacht.
- De klachtbehandelaar vermeldt bij de beslissing de conclusies die hij aan uw klacht verbindt.
- Het kan zijn dat u het niet eens bent met de beoordeling van uw klacht. In de brief met de beslissing geven wij u informatie bij welke ombudsman en binnen welke termijn u dan een verzoekschrift in kunt dienen.

Deze regeling is conform art. 13 van het reglement KBvG Normen voor Kwaliteit en hoofdstuk 9 Awb.