

KLACHTENREGLEMENT VIA OPTIMA GERECHTSDEURWAARDERS

1. Begrippenlijst

Klacht

De als klacht gekwalificeerde blijf van ongenoegen inzake de dienstverlening van Via Optima door of namens de cliënt dan wel de wederpartij schriftelijk aan Via Optima kenbaar gemaakt;

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger dan wel de wederpartij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;

Klachtenprocedure

De op dit kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op dit kantoor gehanteerde klachtenprocedure;

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen;

Klachtenregistratieformulier

Het in dit kantoor te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. Informeren van de cliënt

Op de website van Via Optima is melding gemaakt van het bestaan van een interne klachtenregeling en het feit dat Via Optima is aangesloten bij de KBvG. De betrokken medewerker van Via Optima wijst de klager er nogmaals op dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en stelt hem een afschrift van de regeling ter hand.

3. Klachtenprocedure

- Alle klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd binnen 14 dagen na het voorval waar de klacht betrekking op heeft te worden ingediend;
- Alleen schriftelijk ingediende klachten vallen onder de werking van deze klachtenregeling;
- De ontvangst van de schriftelijk ingediende klacht wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst bevestigd;
- De betrokken medewerker tracht op korte termijn samen met de klager tot een oplossing te komen, zulks na raadpleging van de klachtenfunctionaris;
- Indien dit naar het oordeel van de klachtenfunctionaris geboden is, zal (ook) de klachtenfunctionaris zelf het contact met de klager onderhouden;
- Als klachtenfunctionaris is aangewezen mw. P.M.C. Tjepkema. Indien de klacht tegen haar is gericht zal een andere medewerker dan wel een door Via Optima aangewezen derde van Via Optima als klachtenfunctionaris optreden;
- De betrokken medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een snelle en behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
- De klachtenfunctionaris beoordeelt, na overleg met de betrokken medewerker, of de klager al dan niet voor overleg ten kantore wordt uitgenodigd;
- Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
- De klacht dient binnen 15 werkdagen schriftelijk door de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris afgehandeld te zijn;
- De beslissing op de klacht wordt aan de klager schriftelijk medegedeeld;

4. Registratie en classificatie van de klacht

- Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
- De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
- De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening (e-mail, schriftelijk) en naar de aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - a. klachten over de werkwijze van/bejegening door de medewerker;
 - b. klachten over juridisch inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - c. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
 - d. klachten over de praktijkvoering in het algemeen.
- Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier en houdt het klachtendossier bij;
- Na afhandeling van de klacht tekenen de zowel de betrokken medewerker als de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier;

5. Analyse van de klachten

- De klachtenregistratieformulieren worden jaarlijks door de klachtenfunctionaris verzameld, die vervolgens omtrent de afhandeling van klachten intern verslag uitbrengt, de gegevens verwerkt en jaarlijks een analyse van de klachten maakt;
- De klachtenfunctionaris doet daarnaast aanbeveling ter voorkoming van nieuwe klachten, als ook ter verbetering van procedures.
- De klachtgegevens worden jaarlijks op basis van de analyse op het kantoor besproken;
- Zo nodig worden maatregelen ter verbetering voorbereid en gepland.

Nijmegen, 01 januari 2021