

Wat kun je doen als je niet tevreden bent?

Klachten regeling

Samen ~~schulden~~ oplossen
klachten

PUURNOUTA

Wij doen er alles aan om ons werk goed uit te oefenen.

Het is nooit leuk om met een Gerechtsdeurwaarder geconfronteerd te worden. Wij bij PUURNouta begrijpen dit maar al te goed. We werken daarom volgens de hoogste kwaliteitsnormen teneinde alle betrokken partijen binnen de wet- en de regelgeving zo goed mogelijk te bedienen.

Deze klachten regeling biedt u de mogelijkheid een klacht in te dienen als u van mening bent dat wij in strijd met een kwaliteitsnorm handelen of gehandeld hebben.

Wat kun je dan doen?

Wij hebben hiervoor deze klachtenregeling opgesteld. Hierin kun je lezen op welk manier je een klacht kunt indienen en hoe het daarna verder gaat.

Schriftelijke klachten

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op gedragingen tegenover de klager die voldoen aan de eisen genoemd in deze regeling.

Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging tegenover iemand anders dan de klager, neemt PUURNouta in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. PUURNouta wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Beroep

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij PUURNouta over een gedraging, maar er kan geen beroep worden ingesteld tegen de beslissing over de behandeling van die klacht.

De behandeling van schriftelijke klachten

Indienen van een klacht

1. een per e-mail ingediende klacht zien wij als een schriftelijk ingediende klacht;
2. De schriftelijke klacht wordt ondertekend verzonden en bevat minimaal:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de datum;
 - een omschrijving van de gedraging waar de klacht over gaat;
 - de norm die volgens u is overtreden;
 - de klacht moet zijn gericht aan:

PUURNouta Gerechtsdeurwaarders en Incasso,

t.a.v. de klachtbehandelaar;

Per post: 's-Gravenzandseweg 4A, 2291 PE Wateringen,

of per e-mail aan: info@puurnouta.nl

Als de klacht niet in het Nederlands is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht nodig is, moet de indiener zorgen voor een vertaling.

Staken behandeling

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

Ontvangstbevestiging

PUURNouta bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee werkdagen na ontvangst.

Klachtbehandeling

Bij PUURNouta is dhr. M.A. Nouta belast met de behandeling van de klacht.

Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. PUURNouta is niet verplicht de klacht te behandelen als deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die volgens 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 over de klacht een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is. Of als de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en hiervoor een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. PUURNouta is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging afwezig of kennelijk onvoldoende is.
3. Als wij de klacht niet in behandeling nemen, wordt de klager hier met bekwame spoed van op de hoogte gebracht.

Dit is uiterlijk binnen 14 dagen na nadat we de klacht hebben ontvangen. De klager krijgt schriftelijk bericht waarin wordt uitgelegd waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Horen

1. De klachtbehandelaar stelt waar nodig de klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is, of als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Termijnen

1. De klager ontvangt binnen 14 dagen na het indienen van de klacht een inhoudelijke reactie. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst definitief afgehandeld.
2. De afhandeling kan met maximaal vier weken worden uitgesteld. Hiervan worden de klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft van op de hoogte gesteld.

Klachtafdoening

1. PUURNouta laat de klager in een schriftelijk reactie weten wat de uitkomst en conclusie van het onderzoek is, en hoe de klacht wordt afgedaan.
2. Bij deze reactie informeren wij tevens over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij:

De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders

Postbus 84500

1080 BN Amsterdam

Tel.: 020 - 541 28 25

Fax: 020 - 541 21 80

3. Het bepaalde in het eerste lid is ook van toepassing op degene tegen wie de klacht zich richt.

Klachtregistratie en publicatie

PUURNouta zorgt voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden gezien als de klachtenregeling van PUURNouta Gerechtsdeurwaarders.
2. De klachtbehandelaar van PUURNouta zorgt voor de bekendmaking van deze klachtenregeling via de website van PUURNouta.
3. Deze regeling start op de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.
4. Deze regeling is herzien en vastgesteld door de directie van PUURNouta Gerechtsdeurwaarders op 21 maart 2024.