

# PRUIJN & VANDEN BERGH

## Gerechtsdeurwaarders ♦ Incassospecialisten

### I. KLACHTENREGELING

Onderstaande klachtenregeling is in lijn met hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb), en waarborgt mitsdien op een degelijke wijze de behandeling van klachten.

#### *Artikel 1 Klachtrecht*

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop P&B zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij P&B.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van P&B, wordt aangemerkt als een gedraging van P&B.

#### *Artikel 2 Behoorlijke behandeling*

P&B draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen en over gedragingen van medewerkers die Onder haar verantwoordelijkheid vallen.

#### *Artikel 3 Reikwijdte*

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op gedragingen jegens de klager en die voldoen aan de vereisten van artikel 6 eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

#### *Artikel 4 Mondelinge / andere klachten*

Pruijn & V/d Bergh wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend erop dat deze schriftelijk of per mail moet worden ingediend.

#### *Artikel 5 Beroep*

Tegen een beslissing van P&B inzake de behandeling van een klacht zoals bedoeld in artikel 1 kan bij P&B geen beroep worden ingesteld.

#### *Artikel 6 Indienen van een klacht*

1. Het klachtschrift dient te worden ondertekend 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. het klaagschrift dient gericht te zijn aan:

Pruijn & v/d Bergh  
t.a.v. afdeling Klachtenafhandeling  
Postbus 3115  
2601 DC Delft

Indien het klaagschrift 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.

#### *Artikel 7 Staken behandeling*

Zodra P&B naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

#### *Artikel 8 Ontvangstbevestiging*

P&B bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen vier werkdagen.

#### **Deurwaarderskantoor Pruijn & Van den Bergh**

(t.k.-)Gerechtsdeurwaarders:

J.A. Pruijn  
R.C. Anzola  
M. Bronkhorst  
R.M. Heppener  
Jurist:

Mr. A.J.A. van Buuren

Postbus 3115  
2601 DC Delft

Oude Delft 134  
2611 CG Delft

Openingstijden:  
ma – vr 9.00 – 16.30 uur

[T] (015) 219 8 700  
[F] (015) 219 8 777  
[E] delft@pbgroep.com

**Betalingen t.n.v.  
Derdengeldenrekening  
Deurwaarderskantoor  
Pruijn & V.d. Bergh te Delft  
o.v.v. dossiernummer**

Derdenrekeningen:  
ING 23.91.070  
ABN-AMRO 43.38.47.573

BIC ABNANL2A  
IBAN NL29ABNA0433847573

BTW-nummer:  
NL8219.83.064.B01 (FE)  
Onderdeel:  
deurwaarderskantoor  
Pruijn & V.d. Bergh

KvK-nummer:  
27234024

#### Overige kantoren

PB Groep:  
Gouda  
Hoorn  
Weert  
Rijswijk  
Hengelo  
Hoofddorp  
Oosterhout  
Veenendaal

# PRUIJN & VANDEN BERGH

**Gerechtsdeurwaarders ♦ Incassospecialisten**

## *Artikel 9 Klachtenbehandeling*

1. Behandeling van klachten geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van P&B zelf of de directeur grootaandeelhouder van P&B.
- 3.

Binnen 14 dagen wordt een inhoudelijke reactie gegeven op de klacht

## *Artikel 10 In behandeling nemen klacht*

P&B is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend met inachtneming van de klachtenregeling;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager administratief beroep of bezwaar 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 terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. P&B is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
  3. 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.

## *Artikel 11 Afschrift aan aangeklaagde*

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

## *Artikel 12 Afhandeling klacht*

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld door P&B
2. P&B kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## *Artikel 13 Kennisgeving*

1. P&B stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hieraan worden verbonden.
2. Bij de kennisgeving wordt de melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij:

Nationale ombudsman

De Kamer van Gerechtsdeurwaarders

Antwoordnummer 10870

Postbus 84500

2501 WB DEN HAAG

1080 BN AMSTERDAM

### **Deurwaarderskantoor Pruijn & Van den Bergh**

(t.k.-)Gerechtsdeurwaarders:

J.A. Pruijn

R.C. Anzola

M. Bronkhorst

R.M. Heppener

Jurist:

Mr. A.J.A. van Buuren

Postbus 3115

2601 DC Delft

Oude Delft 134

2611 CG Delft

Openingstijden:

ma – vr 9.00 – 16.30 uur

[T] (015) 219 8 700

[F] (015) 219 8 777

[E] delft@pbgroep.com

### **Betalingen t.n.v.**

**Derdengeldenrekening**

**Deurwaarderskantoor**

**Pruijn & V.d. Bergh te Delft**

**o.v.v. dossiernummer**

Derdenrekeningen:

ING 23.91.070

ABN-AMRO 43.38.47.573

BIC ABNANL2A

IBAN NL29ABNA0433847573

BTW-nummer:

NL8219.83.064.B01 (FE)

Onderdeel:

deurwaarderskantoor

Pruijn & V.d. Bergh

KvK-nummer:

27234024

### Overige kantoren

PB Groep:

Gouda

Hoorn

Weert

Rijswijk

Hengelo

Hoofddorp

Oosterhout

Veenendaal

# PRUIJN & VANDEN BERGH

**Gerechtsdeurwaarders ♦ Incassospecialisten**

*Artikel 14 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding*

1. Deze regeling kan worden aangehaald als de klachtenregeling van Pruijn & van den Bergh (P&B).
2. De directeur grootaandeelhouder van P&B draagt zorg voor de bekendmaking van de klachtenregeling.
3. De regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.
4. De klacht, het formulier en de reactie op de klacht wordt opgeslagen in de map "Klachten".
5. Indien gewenst (afhankelijk aard en zwaarte klacht) worden medewerkers geïnformeerd.

Aldus vastgesteld in de vergadering van Pruijn & van den Bergh d.d. 23 april 2012..

J.A. Pruijn, directeur grootaandeelhouder.

***Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer.....***

**Deurwaarderskantoor  
Pruijn & Van den Bergh**

(t.k.-)Gerechtsdeurwaarders:  
J.A. Pruijn  
R.C. Anzola  
M. Bronkhorst  
R.M. Heppener  
Jurist:  
Mr. A.J.A. van Buuren

Postbus 3115  
2601 DC Delft

Oude Delft 134  
2611 CG Delft

Openingstijden:  
ma – vr 9.00 – 16.30 uur

[T] (015) 219 8 700  
[F] (015) 219 8 777  
[E] delft@pbgroep.com

**Betalingen t.n.v.  
Derdengeldenrekening  
Deurwaarderskantoor  
Pruijn & V.d. Bergh te Delft  
o.v.v. dossiernummer**

Derdenrekeningen:  
ING 23.91.070  
ABN-AMRO 43.38.47.573

BIC ABNANL2A  
IBAN NL29ABNA0433847573

BTW-nummer:  
NL8219.83.064.B01 (FE)  
Onderdeel:  
deurwaarderskantoor  
Pruijn & V.d. Bergh

KvK-nummer:  
27234024

Overige kantoren

PB Groep:  
Gouda  
Hoorn  
Weert  
Rijswijk  
Hengelo  
Hoofddorp  
Oosterhout  
Veenendaal