

Klachtenregeling Deurwaarderskantoor Curacao

Artikel 1. definities

1. In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:
 - Klachtenregeling: deze klachtenregeling;
 - Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken uiting van ontevredenheid door een opdrachtgever, debiteur of derde over de wijze waarop DKC zich bij de uitoefening van haar bevoegdheden jegens Klager en/of een ander heeft gedragen;
 - Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een Klacht heeft ingediend;
 - DKC: Deurwaarderskantoor Curacao B.V.;
 - Klachtencoördinator: de door DKC aangewezen persoon die zorgdraagt voor de afhandeling van Klachten, alsmede voor de evaluatie van klachten en de implementatie van corrigerende en preventieve maatregelen;

Artikel 2. klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om bij DKC een Klacht in te dienen.

Artikel 3. indienen Klacht

1. Een Klacht dient schriftelijk of elektronisch ingediend te worden ter attentie van de Klachtencoördinator door verzending naar:
 - per post: Deurwaarderskantoor Curacao
t.a.v. de Klachtencoördinator
Cas Coraweg 80
Curacao
 - elektronisch: klachten@dkc.cw
2. DKC wijst degene die mondeling klaagt op de mogelijkheid om op de in het eerste lid beschreven wijze een Klacht in te dienen.
3. De Klacht wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - de naam en het (e-mail)adres van de Klager;
 - een dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht en, indien mogelijk, de datum waarop deze gedraging heeft plaatsgevonden.
4. Klachten die niet gedagtekend te zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
5. Indien de Klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is, dient de Klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4. ontvangstbevestiging

1. DKC bevestigt binnen een week schriftelijk of elektronisch de ontvangst van de Klacht.

Artikel 5. ontvankelijkheid

1. De Klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien:
 - deze niet de in artikel 3, derde lid, opgesomde gegevens bevat, of
 - de betrouwbaarheid of vertrouwelijkheid van een elektronisch ingediende Klacht onvoldoende is gewaarborgd.
2. DKC zal Klager in de gelegenheid stellen om het verzuim te herstellen binnen een door haar gestelde termijn.

Artikel 6. niet in behandeling nemen

1. DKC is niet verplicht om de Klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die met in achtneming van de Klachtenregeling of tuchtrechtelijk is of wordt behandeld,
 - die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden,



- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechter dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest; of
 - zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, danwel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is.
2. DKC is niet verplicht de Klacht te behandelen indien het belang van Klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 3. DKC stelt Klager van het niet in behandeling nemen van de Klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk of elektronisch in kennis.

Artikel 7. staken behandeling

1. Zodra DKC naar tevredenheid van Klager aan de Klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de Klachtenregeling.

Artikel 8. afschrift

1. Aan degende op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de Klacht, alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9. horen

1. De Klachtencoördinator stelt Klager en degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord.
2. Van het horen van Klager kan worden afgezien indien:
 - a. De Klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord, of
 - c. Klager niet binnen een door DKC gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 afhandelingstermijn

1. DKC handelt de Klacht af binnen zes weken na ontvangst van de Klacht.
2. DKC kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk of elektronisch mededeling gedaan aan Klager en aan degen op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover Klager daarmee instemt.

Artikel 11 afdoening

1. De Klachtencoördinator stelt Klager schriftelijk of elektronisch in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.

Artikel 12 evaluatie

1. De Klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van het aantal klachten, het onderwerp van de klachten en de manier waarop de klachten zijn afgehandeld.
2. Tenminste eenmaal per jaar evalueert de Klachtencoördinator de Klachtenregeling.

Artikel 13 maatregelen

3. De Klachtencoördinator draagt er voor zorg dat zonodig corrigerende en/of preventieve maatregelen worden genomen.

Artikel 14 citeertitel

1. De Klachtenregeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling DKC'.