

|  |  |
| --- | --- |
| **“*Alstublieft,***  ***een klacht*” Onderzoek naar de aard en achtergrond van klachten over gerechtsdeurwaarders** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Opdrachtgever  Dhr. mr. O.J. Boeder  Agin Boeder Gerechtsdeur-  waarderskantoor  Haarlem | Student  Dhr. N. Boogaard  Sociaal Juridische Dienstverlening  Hogeschool Leiden | Afstudeerbegeleider  Dhr. E. Mudde  SJ441  2015-2016 |  |

# Voorwoord

**Dank voor de samenwerking**

Voor u ligt het rapport *Alstublieft, een klacht*. Dit rapport belicht de aard en achtergrond van zowel de klachten over gerechtsdeurwaarders als de tuchtklachten van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016, en is in samenwerking met gerechtsdeurwaarderskantoren Agin Boeder en Syncasso en de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders tot stand gekomen. Bij dezen wil ik mijn dank uitspreken.

Te beginnen met dhr. mr. O.J. Boeder, die ten eerste mij de ruimte heeft geboden om binnen zijn bedrijf het onderzoek uit te voeren. Ondanks de complexiteit van het werk, heeft hij zorggedragen voor een zeer goede ondersteuning op het gebied van informatieverstrekking, bespreken van nieuwe ontwikkelingen en het meedenken in het eindproduct. Hierdoor heeft hij een waardevolle bijdrage geleverd aan de totstandkoming van het rapport.

Ten tweede wil ik het deelnemende gerechtsdeurwaarderskantoor Syncasso, in het bijzonder dhr. M. Driesenaar en G. Westra, bedanken voor hun bijdrage aan het onderzoek en de samaritaanse houding in het verzamelen van informatie.

Ten derde gaat mijn dank uit naar de secretaris van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, dhr. F. Krieger, voor een unieke samenwerking. De bijdrage van de heer Krieger hierin is niet anders te omschrijven dan uniek, sympathiek en meedenkend.

Ten slotte gaat mijn dank en respect uit naar mijn scriptiebegeleider van de Hogeschool Leiden. Vele ‘extra’ uren zijn aan de begeleiding besteed, waardoor ik met een dankbaar en gevleid gevoel kan terugkijken op deze samenwerking.

Bij dezen wens ik u veel leesplezier.

Nick Boogaard

Inhoudsopgave

Voorwoord 1

Verklarende woordenlijst 5

Samenvatting 6

1 Inleiding 8

1.1 Aanleiding en achtergrond 8

1.2 Doelstelling 9

1.3 Centrale vraag en deelvragen 9

1.4 Leeswijzer 10

2 Methode 11

2.1 Keuze en verantwoording van methoden 11

2.1.1 Deelvraag 1 11

2.1.2 Deelvraag 2 11

2.1.3 Deelvraag 3 11

2.1.4 Deelvraag 4 12

2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens 12

2.2.1 Deelvraag 1 12

2.2.2 Deelvraag 2 13

2.2.3 Deelvraag 3 13

2.2.4 Deelvraag 4 14

3 Juridisch kader 15

3.1 De werkwijze van de gerechtsdeurwaarder 15

3.2 Klachten bij het gerechtsdeurwaarderskantoor 15

3.3 Klachten bij de Kamer 15

3.4 Toetsingsnorm 15

3.5 De Kamer 16

3.6 Maatregelen 16

3.7 Wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische beroepen 16

3.8 Wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet in verband met de evaluatie van het functioneren van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, alsmede de regeling van enkele andere onderwerpen in die wet 17

4 Maatschappelijk kader 18

4.1 De werkwijze van de gerechtsdeurwaarder 18

4.2 Wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische beroepen 18

4.3 Wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet in verband met de evaluatie van het functioneren van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, alsmede de regeling van enkele andere onderwerpen in die wet 18

5 Resultaten dossieronderzoek bij Agin Boeder en Syncasso 20

5.1 Dossieronderzoek 20

5.1.1 Agin Boeder 20

5.1.2 Syncasso 23

5.2 Samenvatting 26

6 Resultaten jurisprudentieonderzoek tuchtklachten 28

6.1 Jurisprudentieonderzoek 28

6.1.1 De uitspraken 28

6.1.2 Aard van de klacht 29

6.2 Samenvatting 32

7.1 Onderzoeksmethode 34

7.2 Het interview 34

7.3 Samenvatting 37

8 Resultaten interview Syncasso 38

8.1 Onderzoeksmethode 38

8.2 Het interview 38

8.3 Het interview 38

9.1 Onderzoeksmethode 45

9.2 Het interview 45

9.3 De behandelde onderwerpen 45

9.4 Samenvatting 50

10 Conclusie 52

10.1 In het kort 52

10.2 De bevindingen 52

10.3 Centrale vraag 53

10.4 Aanbevelingen 54

10.5 Discussie 54

**Apart opgenomen**

Bijlage 1: onderzoeksvoorstel …………………………………………………………………………………………………………………………..….1

Bijlage 2: dossieronderzoek Agin Boeder: dossiers ………………………………………………………………………………………...….12

Bijlage 3: dossieronderzoek Agin Boeder: kenmerkenoverzicht …………………………………………………………………………27

Bijlage 4: dossieronderzoek Agin Boeder: onderwerpenoverzicht ………………………………………………..……………………28

Bijlage 5: dossieronderzoek Syncasso: dossiers ………………………………………………………………,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,…………29

Bijlage 6: dossieronderzoek Syncasso: kenmerkenoverzicht ………………………………………………………………………………42

Bijlage 7: dossieronderzoek Syncasso: onderwerpenoverzicht ……………………………………………………………..……………44

Bijlage 8: jurisprudentieonderzoek Kamer: uitspraken ………………………………………………………………………….……………45

Bijlage 9: jurisprudentieonderzoek Kamer: kenmerkenoverzicht …………………………………………………….…………………48

Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht …………………………………………………….……………52

Bijlage 11: topic-lijst voor Agin Boeder ……………………………………………………………………………………………………………….55

Bijlage 12: topic-lijst voor Syncasso ……………………………………………………………………………………………………………………58

Bijlage 13: topic-lijst voor Kamer ………………………………………………………………………………………………………………………..61

Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels ……………………………………………………………………………………………………………64

Bijlage 15: interview Agin Boeder: boomdiagram ………………………………………………………………………………………………76

Bijlage 16: interview Syncasso: labels …………………………………………………………………………………………………………………78

Bijlage 17: interview Syncasso: boomdiagram ……………………………………………………………………………………………………93

Bijlage 18: interview Kamer: labels …………………………………………………………………………………………………………………….96

Bijlage 19: interview Kamer: boomdiagram ………………………………………………………………………………………………………115

Bijlage 20: literatuurlijst ……………………………………………………………………………………………………………………………………119

# Verklarende woordenlijst

**Ambtshandelingen**

Taken die krachtens de Gerechtsdeurwaarderswet exclusief aan de gerechtsdeurwaarder zijn voorbehouden.

**Ingediende klachten**

Klachten die door schuldenaren zijn ingediend bij het gerechtsdeurwaarderskantoor.

**Klachten**

Bezwaren die zijn ingediend bij gerechtsdeurwaarderskantoren over de beroepsuitoefening.

**Tuchtklachten**

Klachten die door gerechtsdeurwaarderskantoren zijn afgewezen en vervolgens bij de Kamer zijn ingediend.

# Samenvatting

**Van aanleiding tot oplossing**

**1 Aanleiding**

**In het kort**

Sinds een aantal jaren is het aantal klachten over gerechtsdeurwaarders bij de Kamer toegenomen.[[1]](#footnote-1) Uit jaarcijfers van de Kamer blijkt dat minder dan de helft van de klachten door de voorzitter wordt beoordeeld, waarvan het merendeel niet als tuchtrechtelijk laakbaar (hetgeen tot gegrondheid van de klacht leidt) wordt beoordeeld.[[2]](#footnote-2) Ook de Nationale Ombudsman trekt in zijn rapport *Klachten per overheidsinstantie* de conclusie dat sinds 2011 het aantal klachten over gerechtsdeurwaarders is toegenomen.[[3]](#footnote-3) Dossieronderzoek door de Nationale Ombudsman heeft uitgewezen dat 1 op de 4 klachten gingen over de beslagvrije voet. Ondanks dat de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders het toezicht op de vaststelling van de beslagvrije voet heeft aangescherpt, stijgt het aantal klachten bij de Kamer.

**2 Doel**

**Voor de beroepsgroep**

Dit rapport moest een bijdrage leveren aan het inzichtelijk maken van de aard en achtergrond van klachten die zijn ingediend bij gerechtsdeurwaarderskantoren en/of door de voorzitter van de Kamer zijn behandeld.

**3 Centrale vraag en deelvragen**

**Centrale vraag**

In het onderzoek is de volgende centrale vraag geformuleerd:

*“Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan ten aanzien van de beroepsuitoefening van gerechtsdeurwaarders, gelet op de aard en achtergrond van klachten die door gerechtsdeurwaarderskantoren zijn behandeld en/of door (de voorzitter van) de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders zijn beoordeeld, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016.”*

**4 De resultaten**

**Deelvraag 1**

Op basis van het dossieronderzoek kan geconcludeerd worden dat het merendeel van de klachtonderdelen een juridisch aspect bevat. Hiervan worden de meeste kennelijk ongegrond worden verklaard.

**Deelvraag 2**

Op basis van het jurisprudentieonderzoek kan geconcludeerd worden dat wederom het merendeel van de klachtonderdelen een juridisch aspect bevat. Hiervan worden de meeste ongegrond verklaard

**Deelvraag 3**

De juridisch medewerkers kijken bij de klachtbehandeling ook naar de gevolgen die het kan hebben ten opzichte van de aansprakelijkheid. Indien het kantoor aansprakelijk kan worden gesteld dan wordt de klacht sneller opgepakt.

De juridisch medewerkers concluderen dat mensen overal over klagen en dat de mogelijkheden om een klacht in te dienen toenemen. Ze brengen dit in verband met dat klagers de gerechtsdeurwaarders eerder willen straffen en dat er tegenwoordig veel meer mogelijkheden zijn om een klacht in te dienen. Daarnaast zijn ze van mening dat het beroep van gerechtsdeurwaarder een heel klachtgevoelig beroep is omdat bijvoorbeeld een binnentreding en beslaglegging ver in de persoonlijke levenssfeer van mensen komt.

De juridisch medewerkers sluiten af met dat mensen gehoord willen worden. Dus als ze nog mogelijkheden hebben om een klacht in te dienen dan blijven ze dat doen.

**Deelvraag 4**

De meeste klachten worden ingediend door debiteuren en gaan voornamelijk over de beslagvrije voet. De secretaris concludeert dat veel klachten subjectief zijn. De secretaris geeft hierop als aanvulling dat het te maken heeft met de aard van de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder.

De secretaris oordeelt uiteindelijk dat de hoeveelheid werk bij gerechtsdeurwaarderskantoren ook zijn weerslag heeft op de klachten.

**5 Conclusie**

**Aard**

Het merendeel van de klachten is juridisch van aard. Het meest van deze klachten worden bij gerechtsdeurwaarderskantoren uiteindelijk kennelijk ongegrond verklaard. Bij de Kamer worden deze het meest ongegrond verklaard. Daarna volgen bij zowel de gerechtsdeurwaarderskantoren als bij de Kamer de klachten van communicatieve aard. Deze worden bij de gerechtsdeurwaarderskantoren voor het merendeel kennelijk ongegrond verklaard en bij de Kamer gegrond. De klachten van bejegende aard komen het minst voor. Deze worden bij de gerechtsdeurwaarderskantoren het meest kennelijk ongegrond verklaard. Bij de Kamer worden deze het meest gegrond verklaard.

**Achtergrond**

Er kan geconcludeerd worden dat mensen overal over klagen en dat de mogelijkheden om een klacht in te dienen toenemen. Ook worden veel klachten ingediend omdat mensen boos of geërgerd zijn of omdat ze geen geld hebben, waardoor ze uit frustratie maar een klacht indienen. Daarnaast dienen veel mensen een klacht in omdat ze iets niet snappen. Omdat veel mensen vanuit hun gevoel een klacht indienen zijn de klachten vaak subjectief en worden daarom niet in behandeling genomen. Uiteindelijk willen mensen gehoord worden. Dus als ze nog mogelijkheden hebben om een klacht in te dienen dan blijven ze dat doen.

**6 Aanbevelingen**

**Voor de beroepsgroep**

* Gerechtsdeurwaarderskantoren investeren meer in trainingen van medewerkers over effectieve communicatie, zoals het voeren van een slechtnieuws gesprek, omgaan met agressie en de-escalerende gesprekstechnieken.
* Gerechtsdeurwaarderskantoren werken met een mediationbureau samen om de debiteuren, waarvan hun klacht bij het kantoor is afgewezen, te benaderen om zo tot een minnelijke schikking te komen.
* Gerechtsdeurwaarderskantoren sturen debiteuren die klagen een brief waarin in simpele en heldere taal uitgelegd staat wat hen te wachten staat. Zo staat er uitgelegd wat zij kunnen doen als hun klacht wordt afgewezen en waar zij terecht kunnen met hun klacht.

# Inleiding

**Om te beginnen**

**In het kort**

Dit hoofdstuk weergeeft de totstandkoming van het onderzoek, verdeeld in de volgende onderdelen. Paragraaf 1.1 geeft een korte introductie op het onderwerp en belicht de recente ontwikkelingen in het werkveld van de gerechtsdeurwaarder. In paragraaf 1.2 komt het kennis- en praktijkdoel naar voren, waarna in paragraaf 1.3 de centrale vraag en deelvragen worden gepresenteerd. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer in paragraaf 1.4.

## Aanleiding en achtergrond

**Introductie op het tuchtrecht voor gerechtsdeurwaarders**

Op 15 juli 2001 is de Gerechtsdeurwaarderswet in werking getreden. In de artikelen 34 t/m 49 is de tuchtrechtspraak geregeld, dat niet alleen de ambtelijke maar ook de niet-ambtelijke werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder bestrijkt.[[4]](#footnote-4) Klachten worden getoetst aan de norm die is vermeld in artikel 34 lid 1 Gdw. Een belangrijk referentiekader hierbij is de verordening beroeps- en gedragsregels gerechtsdeurwaarders. De tuchtrechtspraak wordt in eerste aanleg uitgeoefend door de onafhankelijke Kamer voor Gerechtsdeurwaarders (hierna: Kamer).

**De recente ontwikkelingen**

Sinds een aantal jaren is het aantal klachten over gerechtsdeurwaarders bij de Kamer toegenomen.[[5]](#footnote-5) Uit jaarcijfers van de Kamer blijkt dat het aantal klachten tussen 2001 en 2010 is verdrievoudigd. De Amsterdamse kantonrechter Eric Marres, in zijn functie als oud voorzitter van de Kamer, beschouwt deze stijging als een gevolg van toegenomen maatschappelijke mondigheid in combinatie met slechte economische omstandigheden. ‘Mensen krijgen vaker met een deurwaarder te maken, ze staan financieel met de rug tegen de muur en hebben het gevoel dat ze niets meer te verliezen hebben.’[[6]](#footnote-6)

Hoewel het aantal tuchtklachten over de jaren gestegen is, blijkt uit jaarcijfers van de Kamer dat 54% van de tuchtklachten niet in behandeling genomen door de voorzitter van de Kamer wegens kennelijke ongegrondheid van de tuchtklacht.[[7]](#footnote-7) De voorzitter kan tuchtklachten die; kennelijk niet-ontvankelijk; of kennelijk ongegrond zijn; of die naar zijn oordeel van onvoldoende gewicht zijn, zonder nader onderzoek van de Kamer zelf met een redenen omklede beschikking afwijzen. In de praktijk blijkt een groot aantal tuchtklachten de Kamer te bereiken die daar eigenlijk niet thuishoren, zoals tuchtklachten over het enkele feit dat een gerechtsdeurwaarder een dagvaarding betekent.

Van de 46% die wel worden behandeld blijkt slechts 5% als tuchtrechtelijk laakbaar (hetgeen tot gegrondheid van de klacht leidt) te worden beoordeeld.[[8]](#footnote-8) Gebaseerd op deze ontwikkeling zal hypothetisch het aantal tuchtklachten toenemen. De rechtsgang zal hierdoor belast worden met tuchtklachten die niet bijdragen aan de kwaliteitshandhaving van de beroepsgroep.[[9]](#footnote-9)

**Andere klachtmogelijkheden**

Naast het wettelijk tuchtrecht is ook de Nationale Ombudsman bevoegd om het handelen van de gerechtsdeurwaarder te beoordelen. Het verschil met de tuchtrechtspraak is dat de Nationale Ombudsman slechts bevoegd is te oordelen over de ambtelijke werkzaamheden. In de praktijk lopen de ambtshandelingen en de niet-ambtelijke handelingen nogal eens door elkaar. Een ander verschil is dat voor de procedure bij de Nationale ombudsman het kenbaarheidsvereiste geldt, dat wil zeggen dat er eerst bij het bestuursorgaan conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geklaagd dient te worden alvorens een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend kan worden. Dit geldt niet voor het tuchtrecht.

De tuchtrechtspraak heeft bovendien een heel scala aan sanctiemogelijkheden, terwijl de Nationale ombudsman slechts een niet bindende uitspraak kan doen, die overigens in de praktijk wel het nodige gezag heeft.

Ook de Nationale Ombudsman trekt in zijn rapport Klachten per overheidsinstantie de conclusie dat sinds 2011 het aantal klachten over gerechtsdeurwaarders is toegenomen.[[10]](#footnote-10) In zijn recentste rapport *Met voeten getreden, schendingen van de beslagvrije voet door deurwaarders,* is gebleken dat ongeveer drie van de vier ontvangen klachten over gerechtsdeurwaarders gingen over de te laag vastgestelde beslagvrije voet of over de weigering van de deurwaarder om de beslagvrije voet over de voorliggende periode te corrigeren.

**Probleemafbakening**

Ondanks het feit dat de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (hierna: KBvG) het toezicht op de vaststelling van de beslagvrije voet al heeft aangescherpt, stijgt het aantal tuchtklachten. Het beslag- en executierecht omvat namelijk meer dan de vaststelling van de beslagvrije voet. Want daarnaast bevat de klacht ook communicatieve aspecten doordat gerechtsdeurwaarderskantoren dagelijks in contact staan met debiteuren waarmee de uitbreiding van redenen van klagen hiermee is gepaard. Omdat de Nationale Ombudsman enkel het juridisch aspect, zoals de beslagvrije voet belicht blijven andere aspecten, zoals communicatie en bejegening, buiten beeld bij de doorontwikkeling van de beroepsgroep.

Vanuit Agin Boeder is de wens uitgesproken om inzicht te creëren in de redenen van klagen zodat gerechtsdeurwaarderskantoren handvaten krijgen om hun beroepsuitoefening te verbeteren, zodat minder klachten bij gerechtsdeurwaarderskantoren – en uiteindelijk bij de Kamer – worden ingediend. Hiervoor is meer kennis nodig over de aard en achtergrond van klagen, met het oog op andere aspecten dan het juridische, zoals de beslagvrije voet. Daarom wordt in dit onderzoek een blik geworpen op klachten van allerlei aard die bij gerechtsdeurwaarderskantoren zijn ingediend en/of door de Kamer zijn beoordeeld. Om een overzichtelijk onderzoeksterrein te creëren, zijn enkel de klachten en tuchtklachten uit 2015 gebruikt.

## 1.2 Doelstelling

**Kennisdoel**

Het rapport biedt gerechtsdeurwaarderskantoren inzicht in de aard en achtergrond van klachten die zijn ingediend bij gerechtsdeurwaarderskantoren en/of door de voorzitter van de Kamer zijn behandeld. Hierbij wordt in ogenschouw genomen dat het beslag- en executierecht breder is dan enkel het juridische aspect. Daarom zal het onderzoek tevens inzicht verschaffen in de communicatieve- en bejegeningsaspecten die ten grondslag liggen aan de redenen.

**Praktijkdoel**

Het rapport moet bijdragen aan de verbetering van de werkwijze van gerechtsdeurwaarderskantoren, teneinde het aantal klachten bij gerechtsdeurwaarderskantoren en uiteindelijk bij de Kamer te verminderen.

## 1.3 Centrale vraag en deelvragen

**Centrale vraag**

Op basis van de aanleiding is de volgende centrale vraag geformuleerd:

*“Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan ten aanzien van de beroepsuitoefening van gerechtsdeurwaarders, gelet op de aard en achtergrond van klachten die door gerechtsdeurwaarderskantoren zijn behandeld en/of door (de voorzitter van) de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders zijn beoordeeld, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016.”*

**Deelvragen**

Op basis van de centrale vraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat is de aard van klachten die bij gerechtsdeurwaarderskantoren Agin Boeder, GGN, LAVG en Syncasso zijn ingediend en die vervolgens door de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders zijn behandeld, gelet op de beoordeling, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016?
2. Wat is de aard van tuchtklachten die te herleiden zijn uit jurisprudentie van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, gelet op de beoordeling, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016?
3. Welke afwegingen maken juridisch medewerkers bij de gerechtsdeurwaarderskantoren Agin Boeder, GGN, LAVG en Syncasso bij de beoordeling van klachten, gelet op de achtergrond van deze klachten?
4. Welke afwegingen maakt (de voorzitter van) de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de beoordeling van tuchtklachten, gelet op de achtergrond van deze klachten?

## 1.4 Leeswijzer

Navolgend de hoofdstukken die in het onderzoek aan bod komen, die de belangrijkste elementen in het onderzoek belichten. In hoofdstuk 2 wordt de onderzoeksmethode per deelvraag behandeld. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 en 4 de kaders van het onderzoek belicht. In hoofdstuk 5 komen de resultaten aan bod, waarna in hoofdstuk 6 hierover een conclusie wordt getrokken en aanbevelingen worden gedaan, aan zowel de beroepsgroep als de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. Het rapport sluit in hoofdstuk 6 af met een terugblik op de uitvoering van het onderzoek. Een literatuurlijst en de bijlagen van het onderzoek zijn achter het rapport te vinden.

# 

# 2 Methode

**Delen van de conclusie verzamelen, maar hoe?**

**In het kort**

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de gegevensverzameling. In paragraaf 2.1 wordt ingegaan op de gebruikte onderzoeksmethode per deelvraag. Opvolgend geeft paragraaf 2.2 de maatregelen om de kwaliteit van gegevens te waarborgen en de wijze van analyseren weer. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een reflecterende terugblik in paragraaf 2.3.

## 2.1 Keuze en verantwoording van methoden

### 2.1.1 Deelvraag 1: Wat is de aard van klachten die bij gerechtsdeurwaarderskantoren Agin Boeder, GGN, LAVG en Syncasso zijn ingediend en die vervolgens door de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders zijn behandeld, gelet op de beoordeling, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016?

**Dossieronderzoek**

Om de aard van klachten vast te stellen, waarbij is gelet op de beoordeling, is dossieronderzoek verricht bij Agin Boeder en Syncasso. De andere kantoren hebben niet gereageerd op het verzoek om dossiers aan te leveren. Hierbij zijn klachten uit dossiers opgevraagd die zijn afgewezen bij het gerechtsdeurwaarderskantoor en vervolgens door de Kamer zijn behandeld. Het biedt namelijk inzicht in het dossierverloop – zoals de handelingen die zijn verricht en wanneer deze hebben plaatsgevonden – en de eventueel daaruit voorkomende klacht. Daarnaast filtert het patronen van (verkeerd) gehanteerde werkwijzen, zoals de vaststelling van de beslagvrije voet of het afdragen van gelden. Verder biedt het inzicht in het verloop bij de Kamer.

### 2.1.2 Deelvraag 2: Wat is de aard van tuchtklachten die te herleiden zijn uit jurisprudentie van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, gelet op de beoordeling, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016?

**Jurisprudentieonderzoek**

Om de aard van tuchtklachten vast te stellen, waarbij is gelet op de beoordeling, is jurisprudentieonderzoek verricht. Uitspraken van de Kamer bieden namelijk door de geüniformeerde opzet en hantering van dezelfde kenmerken/onderwerpen een duidelijk overzicht van de feiten en de reden(en) van klagen. Daarnaast is de beoordeling van (de voorzitter van) de Kamer belangrijk bij de analyse van de veelvoorkomende kenmerken, die met deze methode is zijn waargenomen.

### 2.1.3 Deelvraag 3: Welke afwegingen maken juridisch medewerkers bij gerechtsdeurwaarderskantoren Agin Boeder, GGN, LAVG en Syncasso bij de boordeling van klachten, gelet op de achtergrond van deze klachten?

**Half-gestructureerd interview**

Om de afwegingen van juridisch medewerkers bij gerechtsdeurwaarderskantoren bij de beoordeling van klachten in kaart te brengen, gelet op de achtergrond van deze klachten, zijn half-gestructureerde interviews afgenomen met de juridisch medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren, waaronder 1 juridisch medewerker van Agin Boeder en 2 juridisch medewerkers bij Syncasso, omdat alleen de juridisch medewerkers binnen gerechtsdeurwaarderskantoren belast zijn met de klachtenbehandeling. De juridisch medewerkers van de andere kantoren hebben niet gereageerd. Hierbij is gebruik gemaakt van een topic-lijst. Hiermee bestaat naast het bespreken van de vastgestelde onderwerpen de mogelijkheid om een verdiepingsslag te maken. De respondent krijgt namelijk de ruimte om onderwerpen verder uit te diepen of naar eigen inzicht toelichting te geven. Hierdoor wordt niet alleen praktijkervaring maar ook bijvoorbeeld dilemma’s beter in kaart gebracht die bij de beoordeling van de klachten ter sprake kunnen komen.

### 

### 2.1.4 Deelvraag 4: Welke afwegingen maakt (de voorzitter van) de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de beoordeling van tuchtklachten, gelet op de achtergrond van deze klachten?

**Half-gestructureerd interview**

Om de afwegingen van (de voorzitter van) de Kamer bij de beoordeling van tuchtklachten in kaart te brengen, gelet op de achtergrond van deze klachten, is gekozen voor een half-gestructureerd interview met de secretaris van de Kamer. In de praktijk beoordeeld hij namelijk of een klacht naar de Kamer kan of met een voorzittersbeslissing kan worden afgedaan. Hierbij is gebruik gemaakt van een topiclijst. Hiermee bestaat naast het bespreken van de vastgestelde onderwerpen de mogelijkheid om een verdiepingsslag te maken. De respondent krijgt namelijk de ruimte om onderwerpen verder uit te diepen of naar eigen inzicht toelichting te geven. Hierdoor wordt niet alleen praktijkervaring maar ook bijvoorbeeld dilemma’s beter in kaart gebracht die bij de beoordeling van de klachten ter sprake kunnen komen.

## 2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens

### 2.2.1 Deelvraag 1: Wat is de aard van klachten die bij gerechtsdeurwaarderskantoren Agin Boeder, GGN, LAVG en Syncasso zijn ingediend en die vervolgens door de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders zijn behandeld, gelet op de beoordeling, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016?

**Verzameling**

Ten eerste zijn alle dossiers verzameld en ondergebracht in één Word-bestand. Enkele voorbeelden zijn in bijlage 2 en 5 opgenomen. Deze zijn geordend op datum van indiening, beginnend bij januari, waardoor te zien is hoeveel klachten per maand zijn ingediend. Vervolgens zijn de belangrijkste kenmerken van de klachten gearceerd, zoals datum, mogelijke indiener, onderwerp(en) van de klacht, de beoordeling van de Kamer en de eventuele maatregel die is opgelegd. Het Word-document (dat voor ieder deelnemend kantoor apart is gemaakt) is in de bijlage opgenomen.

**Verwerking**

Ten tweede zijn deze kenmerken verwerkt in een ander Word-document. Hierdoor is in een oogopslag te zien door wie een klacht is ingediend én hoe een onderwerp wordt beoordeeld. Het Word-document (dat voor ieder deelnemend kantoor apart is gemaakt) is in bijlagen 3 en 6 opgenomen.

**Verdeeld**

Ten derde zijn de onderwerpen van de klachten in een ander Word-document (dat voor ieder deelnemend kantoor apart is gemaakt) op alfabetische volgorde verdeeld op verschillende aspecten (lees: aard van het onderwerp) en genummerd. De volgende aspecten zijn hierbij gehanteerd: juridisch, communicatie en bejegening. Het Word-document is in bijlagen 4 en 7 opgenomen.

Hierbij behoren klachten die betrekking hebben op handelingen in het incassotraject, zoals het niet correct berekenen van de beslagvrije voet, het niet terstond aanvullen van een bewaringstekort of het loonbeslag niet opheffen onder het juridische aspect. Klachten die betrekking hebben op de communicatie tussen de gerechtsdeurwaarder en de opdrachtgever, eiser of debiteur behoren tot het communicatie aspect. Klachten die betrekking hebben op de manier waarop de debiteur is aangesproken, behoren tot het bejegeningsaspect.

Vervolgens is inzicht gecreëerd in de mate van tuchtrechtelijk laakbaar handelen door per onderwerp de beoordeling en eventueel oplegde maatregel toe te voegen.

**Controle**

Ten slotte zijn de verzamelde documenten gecontroleerd op eventuele privacygevoelige gegevens door een jurist van Agin Boeder, waarbij steekproefsgewijs is gekeken naar vermeldingen van privacygegevens om die privacy gevoeligheid te controleren.

### 2.2.2 Deelvraag 2: Wat is de aard van tuchtklachten die te herleiden zijn uit jurisprudentie van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, gelet op de beoordeling, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016?

**Verzameling**

Ten eerste zijn alle te onderzoeken uitspraken van de Kamer in een Word-document gezet. Deze zijn geordend op maand, beginnend bij januari, waardoor te zien is hoeveel uitspraken per maand zijn gedaan. Vervolgens zijn de belangrijkste kenmerken van de uitspraken gearceerd, zoals datum, mogelijke indiener, onderwerp van de klacht, de beoordeling en de eventuele maatregel die is opgelegd. Enkele voorbeelden zijn in een Word-document gezet en als bijlage 8 opgenomen.

**Verwerking**

Ten tweede zijn deze kenmerken verwerkt in een ander Word-document. Hierdoor is in een oogopslag te zien door wie een klacht wordt ingediend én hoe een onderwerp wordt beoordeeld. Het Word-document is als bijlage 9 opgenomen.

**Verdeeld**

Ten derde zijn de onderwerpen in een ander Word-document op alfabetische volgorde verdeeld op verschillende aspecten (lees: aard van het onderwerp) en genummerd. Het Word-document is als bijlage 10 opgenomen. Hierbij zijn de volgende aspecten gehanteerd: juridisch, communicatie en bejegening.

Hierbij behoren klachten die betrekking hebben op handelingen in het incassotraject, zoals het niet correct berekenen van de beslagvrije voet, het niet terstond aanvullen van een bewaringstekort of het loonbeslag niet opheffen onder het juridische aspect. Klachten die betrekking hebben op de communicatie tussen de gerechtsdeurwaarder en de opdrachtgever, eiser of debiteur behoren tot het communicatie aspect. Klachten die betrekking hebben op de manier waarop de debiteur is aangesproken, behoren tot het bejegeningsaspect.

Vervolgens is inzicht gecreëerd in de mate van tuchtrechtelijk laakbaar handelen door per onderwerp de beoordeling en eventueel oplegde maatregel toe te voegen.

**Controle**

Ten slotte zijn de verzamelde documenten gecontroleerd op eventuele privacygevoelige gegevens door een jurist van Agin Boeder, waarbij steekproefsgewijs is gekeken naar vermeldingen van privacygegevens om die privacy gevoeligheid te controleren.

### 2.2.3 Deelvraag 3: Welke afwegingen maken juridisch medewerkers bij gerechtsdeurwaarderskantoren Agin Boeder, GGN, LAVG en Syncasso bij de beoordeling van klachten, gelet op de achtergrond van deze klachten?

**Bedenken van onderwerpen**

Ten eerste zijn de onderwerpen in de topic-lijst gebaseerd op de theoretische begrippen uit dit onderzoek. Deze zijn deels afgeleid van het juridisch kader (hoofdstuk 3) en het maatschappelijke kader (hoofdstuk 4) van dit onderzoek. Zo zijn respondenten bevraagd over hun mening naar de recente ontwikkelingen, zoals het Wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische beroepen (hoofdstuk 3), en hun mening over het invoeren van een geschillencommissie (hoofdstuk 3). Daarnaast zijn onderwerpen, zoals de klachtenbehandeling en de daaruit voortvloeiende zaken, denk hierbij aan de manier van beoordelen en het omgaan met dilemma’s, opgenomen in de topic-lijst. Zo werden antwoorden gegenereerd die aansluiten op de deelvragen. De topic-lijsten voor de deelnemende kantoren zijn als bijlagen 11 en 12 opgenomen.

**Keuze vragen**

Ten tweede zijn in de topic-lijst enkel open vragen opgenomen om te voorkomen dat korte antwoorden werden gegeven. Deze vragen zijn met Agin Boeder besproken teneinde eventuele aanvullingen of wijzigingen door te voeren.

**Ruis voorkomen**

Ten derde werden de interviews in een afgesloten ruimte afgenomen zodat externe ruis kon worden voorkomen. Onder externe ruis wordt verstaan: collega’s die vragen hebben aan de respondent, telefoongesprekken van collega’s en debiteuren die aan de balie staan en geholpen dienen te worden. Verder is de respondent gevraagd om zijn telefoon uit te schakelen om verdere afleiding te voorkomen. Daarnaast is tijdens de interviews enkele interviewvaardigheden aangewend, zoals het stellen van een doorvraag, als het antwoord niet helemaal duidelijk was.

**Opnemen en uitwerken**

Ten vierde is met toestemming van de respondent het interview opgenomen op een digitale recorder.

De interviewteksten werden vervolgens aan de hand van de opname uitgewerkt in een Word-bestand (dat voor ieder deelnemend kantoor apart is gemaakt), dat als bijlage 14 en 16 is opgenomen. Hierbij is irrelevante informatie (zoals versprekingen of stopwoorden) niet verwerkt.

**Analyse**

Vervolgens is de tekst aandachtig doorgelezen en verdeelt in kleine fragmenten die in één woord zijn samen te vatten. Daarna is voor ieder fragment een code/term bedacht. Deze zijn in de brede kantlijn gezet en vervolgens gegroepeerd op basis van relatie tot een bepaald onderwerp. Ten slotte zijn de verschillende groepen gesorteerd op hoofdgroepen en subgroepen. De hoofd- en subgroepen zijn daarna als boomdiagram (dat voor ieder deelnemend kantoor apart is gemaakt) uitgewerkt en als bijlage 15 en 17 opgenomen.

### 2.2.4 Deelvraag 4: Welke afwegingen maakt (de voorzitter van) de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de beoordeling van tuchtklachten, gelet op de achtergrond van deze klachten?

**Bedenken van onderwerpen**

Ten eerste zijn de onderwerpen in de topic-lijst gebaseerd op de theoretische begrippen uit dit onderzoek. Deze zijn deels afgeleid van het juridisch kader (hoofdstuk 3) en het maatschappelijke kader (hoofdstuk 4) van dit onderzoek. Zo zijn respondenten bevraagd over hun mening naar de recente ontwikkelingen, zoals het Wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische beroepen (hoofdstuk 3), en hun mening over het invoeren van een geschillencommissie (hoofdstuk 3). Daarnaast zijn onderwerpen, zoals de klachtenbehandeling en de daaruit voortvloeiende zaken, denk hierbij aan de manier van beoordelen en het omgaan met dilemma’s, opgenomen in de topic-lijst. Zo werden antwoorden gegenereerd die aansluiten op de deelvragen. De topic-lijst is als bijlage 13 opgenomen.

**Keuze vragen**

Ten tweede zijn in de topic-lijst enkel open vragen opgenomen om te voorkomen dat korte antwoorden werden gegeven. Deze vragen zijn met Agin Boeder besproken teneinde eventuele aanvullingen of wijzigingen door te voeren.

**Ruis voorkomen**

Ten derde werden de interviews in een afgesloten ruimte afgenomen zodat externe ruis kon worden voorkomen. Onder externe ruis wordt verstaan: collega’s die vragen hebben aan de respondent, telefoongesprekken van collega’s en debiteuren die aan de balie staan en geholpen dienen te worden. Verder is de respondent gevraagd om zijn telefoon uit te schakelen om verdere afleiding te voorkomen. Daarnaast is tijdens de interviews enkele interviewvaardigheden aangewend, zoals het stellen van een doorvraag, als het antwoord niet helemaal duidelijk was.

**Opnemen en uitwerken**

Ten vierde is met toestemming van de respondent het interview opgenomen op een digitale recorder.

De interviewteksten werden vervolgens aan de hand van de opname uitgewerkt in een Word-bestand, dat als bijlage 18 is opgenomen. Hierbij is irrelevante informatie (zoals versprekingen of stopwoorden) niet verwerkt.

**Analyse**

Vervolgens is de tekst aandachtig doorgelezen en verdeelt in kleine fragmenten die in één woord zijn samen te vatten. Daarna is voor ieder fragment een code/term bedacht. Deze zijn in de brede kantlijn gezet en vervolgens gegroepeerd op basis van relatie tot een bepaald onderwerp. Ten slotte zijn de verschillende groepen gesorteerd op hoofdgroepen en subgroepen. De hoofd- en subgroepen zijn daarna als boomdiagram uitgewerkt en als bijlage 19 opgenomen.

# 3 Juridisch kader

**Niet buiten de kaders denken**

**In het kort**

In dit hoofdstuk komen de juridische aspecten naar voren. In paragraaf 3.1 worden de wettelijke grondslag van de werkwijze van de gerechtsdeurwaarder en de behorende verordeningen vermeld. In paragraaf 3.2 staat aan welke voorwaarden een klacht bij een gerechtsdeurwaarderskantoor moet voldoen. In paragraaf 3.3 wordt de tuchtrechtspraak in de Gerechtsdeurwaarderswet belicht en in paragraaf 3.4 worden de voorwaarden voor een klacht bij de Kamer weergegeven. In paragraaf 3.5 wordt de Kamer en haar klachtenbehandeling besproken en in paragraaf 3.6 worden de maatregelen genoemd die (de voorzitter van) de Kamer kan opleggen aan een gerechtsdeurwaarder. Afsluitend worden in paragraaf 3.7 en 3.8 de recente ontwikkelingen binnen de wet- en regelgeving van de beroepsgroep vermeld.

## 3.1 De werkwijze van de gerechtsdeurwaarder

**Gerechtsdeurwaarderswet**

De werkwijze van de gerechtsdeurwaarder is vastgelegd in de Gerechtsdeurwaarderswet (Gdw). In de Gdw staan regels over de organisatie van het ambt en de beroepsuitoefening en de sancties als de gerechtsdeurwaarder onbehoorlijk heeft gehandeld. Daarnaast heeft de KBvG op grond van de Gerechtsdeurwaarderswet de bevoegdheid om verordeningen op te stellen waaraan alle gerechtsdeurwaarders gebonden zijn.

**Verordeningen**

Voor dit onderzoek zijn twee verordeningen van toepassing. Ten eerste de Verordening beroeps- en gedragsregels gerechtsdeurwaarders. Hierin zijn normen gesteld over de wijze waarop de gerechtsdeurwaarder zijn beroep uitoefent. Deze normen gaan bijvoorbeeld over de onafhankelijkheid van de gerechtsdeurwaarder en de geheimhouding. Ten tweede de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit. Hierin heeft de beroepsgroep een kwalitatieve standaard neergelegd waarin aandacht is voor het borgen van commerciële kwaliteit van de dienstverlening en voor het voeren van een goede bedrijfsvoering.

## 3.2 Klachten bij het gerechtsdeurwaarderskantoor

**Klachtenafhandeling**

Omdat de gerechtsdeurwaarder als vertegenwoordiger van een bestuursorgaan optreedt als hij ambtshandelingen verricht, moet hij op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) voorzien zijn van een deugdelijke klachtafhandeling volgens de regels van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) en de Gerechtsdeurwaarderswet.[[11]](#footnote-11) De klachten moeten echter wel betrekking hebben op de beroepsuitoefening van de gerechtsdeurwaarder om te worden getoetst op basis van de kwalitatieve standaard die in bovengenoemde verordeningen is vastgelegd.

## 3.3 Klachten bij de Kamer

**De tuchtrechtspraak**

Een debiteur kan zijn klacht ook – of vervolgens – schriftelijk indienen bij de Kamer. In de artikelen 34 t/m 49 van de Gerechtsdeurwaarderswet is de tuchtrechtspraak geregeld. Naast de gerechtsdeurwaarder is ook de waarnemend-gerechtsdeurwaarder en de kandidaat-gerechtsdeurwaarder aan het tuchtrecht onderworpen.[[12]](#footnote-12) Andere medewerkers die op een deurwaarderskantoor werkzaam zijn, vallen niet onder het tuchtrecht. Klachten dienen dan gericht te worden tegen de gerechtsdeurwaarder die voor de betreffende medewerker verantwoordelijk is.[[13]](#footnote-13)

## 3.4 Toetsingsnorm

**Art. 34 lid 1 Gdw**

De norm waaraan wordt getoetst, is vermeld in art. 34 lid 1 Gdw: 'De gerechtsdeurwaarder is aan tuchtrechtspraak onderworpen ter zake van enig handelen of nalaten in strijd met enige bij of krachtens deze wet gegeven bepalingen terzake van enig handelen of nalaten dat een behoorlijk gerechtsdeurwaarder onderscheidenlijk kandidaat-gerechtsdeurwaarder niet betaamt.' Een belangrijk referentiekader waaraan het handelen of nalaten van de gerechtsdeurwaarder kan worden getoetst, is de krachtens art. 57 lid 2 Gdw vastgestelde Verordening beroeps- en gedragsregels gerechtsdeurwaarders.[[14]](#footnote-14) De tuchtrechtspraak bestrijkt niet alleen de ambtelijke, maar ook de niet-ambtelijk werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder.[[15]](#footnote-15) Denk hierbij met name aan incassoactiviteiten en het verlenen van rechtsbijstand.

## 3.5 De Kamer

**De Kamer**

De tuchtrechtspraak wordt in eerste aanleg uitgeoefend door de Kamer. De Kamer bestaat uit 5 leden, onder wie de voorzitter, en tien plaatsvervangende leden, onder wie twee of meer plaatsvervangend voorzitters.[[16]](#footnote-16) De behandeling en beslissing van tuchtzaken wordt door ten minste twee leden, onder wie de voorzitter.[[17]](#footnote-17)

Klachten die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond of naar oordeel van de voorzitter van onvoldoende gewicht zijn, kunnen door de voorzitter met een beschikking worden afgewezen.[[18]](#footnote-18) Dit heet een voorzittersbeslissing. Hiertegen kan binnen 14 dagen bij de kamer verzet worden aangetekend. In de praktijk ontvangt en beoordeeld de secretaris alle binnenkomende klachten en schrijft een concept-voorzittersbeslissing. Deze legt hij dan voor aan de voorzitter die de beschikking goedkeurt of niet.

Ten tweede kan de voorzitter de klagers oproepen voor een minnelijke schikking, als hij van mening is dat de klacht hiervoor vatbaar is. Mocht dit niet lukken dan brengt hij de klacht alsnog ter kennis van de Kamer om daar te worden behandeld.[[19]](#footnote-19) De Kamer kan de klacht dan niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond verklaren.[[20]](#footnote-20)

## 3.6 Maatregelen

**Van berisping tot ontzetting**

Indien de Kamer de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart, kan zij de volgende maatregelen opleggen[[21]](#footnote-21):

* Berisping.
* Berisping met aanzegging dat, indien nogmaals gehandeld wordt in strijd met de en gedragsregels, een geldboete, schorsing of ontzetting ut het ambt zal worden overwogen.
* Ontzetting uit het ambt.

Tegen de kandidaat-gerechtsdeurwaarder kunnen slechts de eerste twee maatregelen worden opgelegd.[[22]](#footnote-22)

## 3.7 Wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische beroepen

**Drempel opwerpen**

Op 26 januari 2016 heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische beroepen aangenomen. Dit wetsvoorstel regelt in de Advocatenwet, de Gdw en de Wet op het notarisambt de doorberekening van kosten van toezicht op notarissen en gerechtsdeurwaarders en de kosten van tuchtrechtspraak van advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders aan de beroepsgroepen en de mensen die toegang tot het tuchtrecht willen. Dit houdt in de praktijk in dat de juridische beroepsgroepen, in tegenstelling tot vroeger, nu zelf de kosten van de procedures moet betalen.

**Verbeteren**

Deze doorberekening van kosten zou de effectiviteit en de kwaliteits- en integriteitsbewaking van de beroepsgroepen verbeteren, doordat de verantwoordelijkheid voor de handhaving en het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening wordt neergelegd bij de beroepsgroepen.

Daarnaast moet de debiteur bij het indienen van een tuchtklacht een geldbedrag betalen. Dit moet eraan bijdragen dat klagers niet zo snel een klacht indienen waardoor de Kamer alleen wordt belast met tuchtklachten die tuchtwaardig zijn.

Echter, worden de klagers – meestal de schuldenaren – hierdoor gemarginaliseerd omdat zij het niet kunnen betalen waardoor zij geen klacht kunnen indienen. Een adequate oplossing voor zowel de kleine gerechtsdeurwaarderskantoren als de klagers blijft hierdoor uit.

## 3.8 Wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet in verband met de evaluatie van het functioneren van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, alsmede de regeling van enkele andere onderwerpen in die wet

**Stand van zaken**

De Eerste Kamer heeft op 16 februari 2016 een wijziging van de Gdw (Wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet in verband met de evaluatie van het functioneren van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, alsmede de regeling van enkele andere onderwerpen in die wet) als hamerstuk afgedaan, waarin enkele wijzigingen ten aanzien van de Gerechtsdeurwaarderswet zijn opgenomen. Een hamerstuk is een wetsvoorstel die zonder stemming wordt aanvaard. Dit betekent dat er niet meer over gedebatteerd mag worden.

**Wat houdt het in?**

Een van de wijzigingen die hierin is opgenomen is de invoering van een geschillencommissie.

Als deze wetswijziging van kracht wordt dan dienen klachten over deurwaarderszaken eerst door de geschillencommissie te worden behandeld en pas daarna door de Kamer. De klachtmogelijkheid bij de Nationale Ombudsman zou hiermee komen te vervallen, om het aantal klachtmogelijkheden te beperken om verwarring bij klagers te voorkomen.[[23]](#footnote-23)

**Conclusie**

Uiteindelijk is de conclusie getrokken dat de Nationale Ombudsman voldoet aan een groeiende behoefte bij burgers die vanwege financiële problemen klem komen te zitten en gebaat zijn bij praktische hulp. Ook blijkt in overwegende mate dat de Nationale Ombudsman bij klachten over gerechtsdeurwaarders voor burgers een rol kan vervullen die in individuele gevallen tot een concrete oplossing leidt.[[24]](#footnote-24) Dus is besloten dat de klachtmogelijkheid bij de Nationale Ombudsman naast de geschillencommissie en de voorzitter bij de Kamer blijft bestaan.

# 4 Maatschappelijk kader

**Signalen vanuit de samenleving**

**In het kort**

In dit hoofdstuk wordt vanuit maatschappelijk oogpunt naar de juridische aspecten (hoofdstuk 3) gekeken. In paragraaf 4.1 wordt ingegaan op de ‘dubbele’ rollen van de gerechtsdeurwaarder. Opvolgend komt in paragraaf 4.2 het wetsvoorstel ‘Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische groepen’ aan de orde, en de meningen van de KBvG en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR). Ten slotte komt in paragraaf 4.3 de mogelijke wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet aan de orde gesteld, met de meningen van de KBvG, de Nationale Ombudsman en de LOSR.

## 4.1 De werkwijze van de gerechtsdeurwaarder

**Dubbele rol**

De regulering van het ambt van gerechtsdeurwaarder door de overheid is vooral ingegeven door het publiek belang: het voorkomen van eigenrichting, het bieden van rechtszekerheid aan alle betrokken partijen en meer in het algemeen het bewaken van het belang van een goede rechtspleging. Ambtshandelingen verricht de gerechtsdeurwaarder op verzoek van, en dus niet namens, de opdrachtgever. Hij moet in het belang van een goede rechtspleging en rechtszekerheid onafhankelijk en onpartijdig handelen.[[25]](#footnote-25)

Echter, de gerechtsdeurwaarder is openbaar ambtenaar en ondernemer tegelijk. Hij is een ondernemer die ook aandacht moet hebben voor de winstgevendheid en de continuïteit van zijn praktijk. Daardoor ontstaat mogelijk een spanningsveld tussen het financiële belang van de gerechtsdeurwaarder als ondernemer en het publiek belang als openbaar ambtenaar. Niet-ambtelijke diensten mogen ambtelijke diensten niet schaden of belemmeren. Vandaar ook dat de Gerechtsdeurwaarderwet uit 2001 voorziet in een combinatie van publiekrechtelijke zelfregulering, tuchtrecht en financieel toezicht. [[26]](#footnote-26)

## 4.2 Wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische beroepen

**Ongeloof**

Vanuit de andere juridische beroepsgroepen is met ongeloof gereageerd op de instemming die de Tweede Kamer heeft gegeven aan het wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische beroepen. De KBvG stelt dat het tuchtrecht werkt als afleider van de op de gerechtsdeurwaarder gerichte negatieve energie.[[27]](#footnote-27) Ook het betalen van griffierecht om toegang tot het tuchtrecht te krijgen stuit de beroepsorganisatie tegen de borst. Wilbert van Donk, voorzitter van de KBvG: “De gang naar een onafhankelijke beoordelaar, ook voor onvermogenden, moet hiervoor open blijven staan. Het is overigens een reëel risico dat iemand dan zelf zijn recht zal komen halen, verbaal of fysiek.”

De LOSR voorziet dat burgers met financiële problemen dit niet kunnen betalen. “Zij worden dan voor de keuze gesteld: boodschappen doen voor een week of een klacht indienen bij de Kamer.”

## 4.3 Wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet in verband met de evaluatie van het functioneren van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, alsmede de regeling van enkele andere onderwerpen in die wet

**Mening KBvG**

De KBvG pleit voor de wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet omdat het klachtrecht voor de burger bij de Nationale Ombudsman ook niet goed bij de rol de van de gerechtsdeurwaarder in het rechtsbestel past. De gerechtsdeurwaarder komt namelijk geen discretionaire bevoegdheid toe ten aanzien van de tenuitvoerlegging van rechterlijke beslissingen, zoals dit wel het geval kan zijn bij andere overheidsinstellingen, zoals gemeenten. De KBvG hecht aan de instelling van een geschillencommissie, omdat hiermee ook de tuchtrechtrechter in de toekomst kan worden ontlast.

**Mening Nationale Ombudsman**

De Nationale Ombudsman stelt daarbij dat zijn bureau doorgaans via een niet-formele interventie voor burgers bij klachten over het optreden van gerechtsdeurwaarders een concrete en snelle oplossing weet te bereiken.

**Mening Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden**

De LOSR stelt dat de meeste klachten over gerechtsdeurwaarders bij de Nationale Ombudsman niet leiden tot rapporten, maar tot interventies. Positief punt is dat dergelijk optreden in voorkomende gevallen direct leidt tot een oplossing. Echter, zoals hierboven is beschreven zal de klachtmogelijkheid bij de Nationale Ombudsman blijven bestaan.

# 

# 5 Resultaten dossieronderzoek bij Agin Boeder en Syncasso

**En de uitkomst is..**

**In het kort**

In dit hoofdstuk worden de resultaten van deelvraag 1 gepresenteerd. In paragraaf 5.1 wordt de uitkomst van het dossieronderzoek bij Agin Boeder en Syncasso belicht. Hierbij wordt tevens de gebruikte onderzoeksmethode vermeld. Afsluitend wordt er in paragraaf 5.2 een korte samenvatting gegeven.

## 5.1 Dossieronderzoek

**Onderzoeksmethode**

Om de aard van klachten vast te stellen is er dossieronderzoek verricht. Hierbij zijn dossiers opgevraagd die zijn afgewezen bij het gerechtsdeurwaarderskantoor en vervolgens door de Kamer zijn behandeld. Het biedt namelijk inzicht in het dossierverloop – zoals de handelingen die zijn verricht en wanneer deze hebben plaatsgevonden – en de eventueel daaruit voorkomende klacht. Daarnaast filtert het patronen van (verkeerd) gehanteerde werkwijzen, zoals de vaststelling van de beslagvrije voet of het afdragen van gelden. Verder biedt het inzicht in het verloop bij de Kamer.

### 5.1.1 Agin Boeder

#### 5.1.1.1 De dossiers

**Overzicht**

Agin Boeder heeft 4 dossiers aangeleverd met een klacht of verzet (op het afwijzen van de klacht die tegen het kantoor is ingediend) dat is ingediend in 2015. Iedere klacht bevat meerdere klachten (hierna: klachtonderdelen). In totaal bedraagt dit 9 klachtonderdelen.[[28]](#footnote-28) Hiervan zijn 2 gegrond, waarbij een berisping is opgelegd, 6 ongegrond, 1 kennelijk ongegrond en 1 niet-ontvankelijk verklaard. Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.1.

**cirkeldiagram 1.1**

#### 5.1.1.2 Aard van de klachten

**Verdeling**

De 9 klachtonderdelen kunnen ondergebracht worden onder verschillende aspecten. Deze aspecten

zijn: juridisch, communicatie en bejegening. Deze aspecten zijn eerder omschreven in hoofdstuk 2

(paragraaf 2.2.1 en 2.2.2, blz. 10 en 11). Van de 9 klachtonderdelen behoren er 6 onder

juridisch, 3 onder communicatie en 1 onder bejegening.[[29]](#footnote-29) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.2.

**cirkeldiagram 1.2**

#### 5.1.1.2.1 Juridische klachten

**Gegrond verklaard**

1 van de 6 klachtonderdelen is gegrond verklaard.[[30]](#footnote-30) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.3. Het gegrond verklaarde klachtonderdeel, waarbij een berisping is opgelegd, ging over een gerechtsdeurwaarder die zonder geldige titel een exploot met bevel tot ontruiming had uitgebracht, ondanks dringende verzoeken van de advocaat van debiteur om dit in te trekken. De Kamer beoordeelt hierbij dat de gerechtsdeurwaarder als zelfstandig openbaar ambtenaar dergelijke opdrachten zorgvuldig dient te beoordelen, waarbij een kritische houding mag worden verwacht. Een gerechtsdeurwaarder heeft namelijk niet alleen met de belangen van de opdrachtgever te maken. Omdat het een opdracht tot ontruiming betrof had de gerechtsdeurwaarder marginaal moeten toetsen of de titel voldoende grond bood voor het bevel tot ontruiming. De Kamer is van oordeel dat de gerechtsdeurwaarder bij deze marginale toetsing had moeten blijken dat de echtscheidingsbeschikking geen titel vormt.

**Ongegrond verklaard**

In de meeste gevallen (3 van de 6) worden de juridische klachtonderdelen ongegrond verklaard.[[31]](#footnote-31) Zo heeft de voorzitter een klachtonderdeel waarbij de gerechtsdeurwaarder onterecht een tweede sommatie zou hebben gestuurd ongegrond verklaard. De gerechtsdeurwaarder zou de twee dossiers van klaagster die bij hem openstaan door elkaar hebben gehaald. De gerechtsdeurwaarder geeft toelichting dat er twee dossiers zijn in verband met de competentiegrens van de kantonrechter. De Kamer licht bij de behandeling van de klacht toe dat het de splitsing van dossiers begrijpt. De Kamer beoordeelt in verzet dat er geen nieuwe feiten zijn voorgekomen en beoordeelt de klacht als zijnde ongegrond.

**Meest voorkomende klacht**

2 van de 3 ongegrond verklaarde klachtenonderdelen betroffen een klacht over een gerechtsdeurwaarder die een bedrag niet had gerestitueerd of een betaling niet had verwerkt.

**Kennelijk ongegrond**

1 van de 6 klachtonderdelen is als zijnde kennelijk ongegrond verklaard. Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.3. Klager verzocht de Kamer namelijk om de gerechtsdeurwaarder te verplichten om tot restitutie over te gaan. De Kamer beoordeelt dat een tuchtprocedure geen ruimte biedt voor een verdeling tot restitutie van de voorlopige teruggave.

**Niet-ontvankelijk**

1 van de 6 klachtonderdelen is niet-ontvankelijk verklaard.[[32]](#footnote-32) Dit is weergeven in cirkeldiagram 1.3. Hierin stelde klager dat het verschuldigde salaris in de beschikking aan de gemachtigde van opdrachtgever toekomt, niet aan de opdrachtgever zelf.

Omdat dit niet in de beschikking staat acht klager de executie van de beschikking onrechtmatig. De Kamer beoordeelt de klacht niet-ontvankelijk omdat het onderwerp niet in de oorspronkelijke klacht aan de orde is gesteld. De voorzitter oordeelt daarom het verzet niet-ontvankelijk

**cirkeldiagram 1.3**

#### 5.1.1.2.2 Communicatie klachten

**Gegrond**

1 van de 3 klachtonderdelen is gegrond verklaard.[[33]](#footnote-33) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.4. Een klachtonderdeel ging over een gerechtsdeurwaarder die niet reageerde op het verzoek van de advocaat van debiteur om het bevel tot ontruiming in te trekken. De Kamer oordeelt dat de gerechtsdeurwaarder niet zorgvuldig heeft gehandeld en verklaart het klachtonderdeel gegrond en legt de maatregel van berisping op.

**Ongegrond**

2 van de 3 klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard.[[34]](#footnote-34) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.4. Eén klacht ging over de gerechtsdeurwaarder die niet inhoudelijk op vragen inging. De Kamer oordeelt dat de gerechtsdeurwaarder niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld omdat het gemotiveerd verweer heeft gevoerd, waarbij hij de gang van zaken duidelijk heeft toegelicht. Tegenover de stelling dat de gerechtsdeurwaarder niet inhoudelijk op vragen inging, is er onvoldoende sprake van tuchtrechtelijk laakbaar handelen. De voorzitter wijst de klacht daarom als zijnde ongegrond af.

**cirkeldiagram 1.4**

#### 5.1.1.2.2 Bejegeningsklachten

**Ongegrond**

Van alle klachtonderdelen deed zich 1 bejegeningsklacht voor, deze is ongegrond verklaard. Klager verweet de gerechtsdeurwaarder hem lastig te vallen ondanks dat hij bij herhaling middels bewijsstukken heeft aangetoond dat er geen vordering meer op klager is. Door het handelen van de gerechtsdeurwaarder voelde klager zich aangetast in zijn eer en waardigheid.

De Kamer oordeelt dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen. De Kamer oordeelt dat het niet aan hun is om hierover te oordelen en verwijst klager naar de mogelijkheid om een executiegeschil te starten. De klacht wordt als zijnde kennelijk-ongegrond beoordeeld. In verzet heeft de Kamer de klacht ongegrond verklaard omdat er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

### 5.1.2 Syncasso

#### 5.1.2.1 De dossiers

**Overzicht**

Syncasso heeft 10 dossiers aangeleverd met een klacht dat is ingediend in 2015. Iedere klacht bevat meerdere klachtenonderdelen. In totaal bedraagt dit 35 klachtonderdelen.[[35]](#footnote-35) Hiervan zijn 4 gegrond, waarbij een berisping is opgelegd, 14 klachten ongegrond en 17 kennelijk ongegrond verklaard. Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.5.

**cirkeldiagram 1.5**

#### 5.1.2.2 Aard van de klacht

**Verdeling**

De 35 klachtonderdelen kunnen ondergebracht worden onder de eerder genoemde aspecten. Van de

35 klachtonderdelen behoren 25 onder juridisch, 8 onder communicatie en 2

onder bejegening.[[36]](#footnote-36) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.6.

**cirkeldiagram 1.6**

#### 5.1.2.2.1 Juridische klachten

**Gegrond**

Van de 25 klachtonderdelen werden er 2 gegrond verklaard.[[37]](#footnote-37) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.7. Eén klachtonderdeel ging over een gerechtsdeurwaarder die eenzijdig een betalingsregeling had opgezegd en daarna heeft gedreigd met loonbeslag, terwijl klager zich aan de betalingsregeling had gehouden. Daarnaast heeft de klager een klacht ingediend, maar hierop is niet gereageerd (laatst genoemde klacht is te vinden onder het kopje communicatie klachten). Hierbij heeft de gerechtsdeurwaarder erkend dat hij niet op de gebruikelijke en correcte wijze heeft gehandeld. Er is sprake geweest van een opeenvolging van fouten en een medewerker die zich klaarblijkelijk niet in het onderhavige dossier heeft verdiept. In combinatie met het niet reageren op de klacht oordeelt de Kamer de klacht gegrond en legt de maatregel van berisping op.

**Kennelijk ongegrond**

12 van de 25 klachtonderdelen zijn kennelijk ongegrond verklaard. Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.7. Eén klacht ging over een gerechtsdeurwaarder die hogere kosten in rekening bracht dan in vonnis is bepaald. De Kamer beoordeelt dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen. Dit is gelegen in het feit dat de kosten hoger zijn omdat het vonnis aan klager is betekend, ten laste van hem beslag is gelegd en het proces-verbaal van het gelegde beslag aan hem is betekend. Het verschil in de door klager genoemde bedragen en de door de gerechtsdeurwaarder gehanteerde bedragen is hierdoor afdoende verklaard.

Bij een ander klachtonderdeel (in hetzelfde dossier van bovenstaand voorbeeld) verwijt klager de gerechtsdeurwaarder dat hij een poging heeft gedaan om beslag te laten leggen op het inkomen van klager, ondanks het feit dat bij hem bekend was dat er al beslag lag op zijn inkomen. Dit is door de Kamer evenmin als tuchtrechtelijk laakbaar handelen beschouwd. In dit geval heeft de eerste gerechtsdeurwaarder het beslag opgeheven waardoor vervolgens de betreffende gerechtsdeurwaarder met de afwikkeling van het beslag werd belast.

**Meest voorkomende klacht**

Het meest voorkomende onderwerp van de kennelijk ongegrond verklaarde klachtonderdelen is de beslagvrije voet.[[38]](#footnote-38) Deze is 2 keer voorgekomen. Zo zou de beslagvrije voet niet gewaarborgd zijn en is de beslagvrije voet op nihil gezet ondanks voldoende informatie. Deze klacht is als zijnde kennelijk ongegrond afgewezen omdat de beslagvrije voet wel degelijk is vastgesteld door de gerechtsdeurwaarder.

**Ongegrond**

11 van de 25 klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard.[[39]](#footnote-39) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.7. Zo zou de gerechtsdeurwaarder beslag hebben gelegd terwijl klaagster de vordering betwist. Klaagster stelt dat de gerechtsdeurwaarder in situaties waar de executie plaatsvindt op grond van een grosse van een notariële akte, waar geen rechter aan te pas komt, zich ervan te vergewissen dat de vordering rechtmatig is. De Kamer oordeelt dat een grosse van een notariële akte een geldige titel oplevert als bedoeld in art. 430 Rv. Het is niet aan de gerechtsdeurwaarder om de rechtmatigheid van de akte en de vordering te onderzoeken. De gerechtsdeurwaarder mag in eerste instantie van de gegevens van zijn opdrachtgever afgaan.

Een ander klachtonderdeel ging over een gerechtsdeurwaarder die een auto in beslag had genomen, die aan klaagster zou toebehoren, waardoor onnodige kosten in rekening zijn gebracht. De Kamer acht dit standpunt van klaagster niet juist. Uit het vonnis kan worden opgemaakt dat vooralsnog niet aannemelijk is geworden dat klaagster eigenaar van de auto is. Daarnaast kan worden opgemaakt dat de ex-echtgenoot van klaagster de eigenaar van de auto is.

**Meest voorkomende klacht**

Het meest voorkomende onderwerp van de ongegrond verklaarde klachtonderdelen is loonbeslag.[[40]](#footnote-40) Eén van de klachten ging over de gerechtsdeurwaarder die op vrijwel de gehele AOW-uitkering beslag had gelegd. De Kamer oordeelde dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen. Er geldt namelijk geen beslagvrije voet

voor schuldenaren die niet in Nederland wonen of vast verblijven. Uit overgelegde stukken is gebleken dat klaagster in Duitsland stond ingeschreven. Daarnaast is na de uitschrijving in Duitsland en inschrijving in Nederland wel een beslagvrije voet vastgesteld.

**cirkeldiagram 1.7**

#### 5.1.2.2.2 Communicatie klachten

**Gegrond**

2 van de 8 klachtonderdelen zijn gegrond verklaard. Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.8. Zoals eerder genoemd ging een klacht over een gerechtsdeurwaarder die niet reageerde op de tegen hem ingediende klacht. Reeds heeft de gerechtsdeurwaarder aangegeven dat er sprake is van een opeenvolging van fouten en een medewerker die zich klaarblijkelijk niet in het onderhavige dossier heeft verdiept, door een sommatie te sturen terwijl de betalingsregeling werd nagekomen. De Kamer oordeelde dat van een gerechtsdeurwaarder mag worden verwacht dat hij een klacht met betrekking tot een bij hem in behandeling zijnde incasso binnen redelijke termijn beantwoordt. Omdat beantwoording is uitgebleven ziet de Kamer aanleiding om een maatregel op te leggen.

**Ongegrond**

3 van de 8 klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard. Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.8. Eén van de klachten ging over een gerechtsdeurwaarder die geen vrijwaringsbewijs van de auto aan klaagster heeft doen toekomen. De Kamer oordeelde dat klaagster geen eigenaar was van de auto. De Kamer acht de gerechtsdeurwaarder daarom niet gebonden om het vrijwaringsbewijs te betekenen.

In een ander klachtonderdeel (in hetzelfde dossier als bovengenoemd voorbeeld) zou de gerechtsdeurwaarder geen dossierstukken hebben doen toekomen. De Kamer oordeelde dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen. Klaagster heeft het standpunt namelijk onvoldoende onderbouwd.

**Meest voorkomende klacht**

Het meest voorkomende onderwerp van de ongegrond verklaarde klachtonderdelen is het niet toekomen van stukken. Zoals eerder genoemd heeft een gerechtsdeurwaarder bijvoorbeeld geen dossierstukken of een vrijwaringsbewijs aan de debiteur gegeven.

**Kennelijk ongegrond**

3 van de 8 klachtonderdelen zijn kennelijk ongegrond verklaard. Eén van de klachten ging over een gerechtsdeurwaarder die geen informatie wilde geven over een berekend bedrag. De Kamer oordeelde dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen. Gerechtsdeurwaarder heeft namelijk, zo oordeelt de Kamer op basis van de stukken, klaagster voldoende en op tijd geïnformeerd over bijvoorbeeld de gevolgen, zoals het leggen van bankbeslag als zij niet tot betaling zou overgaan.

**cirkeldiagram 1.8**

#### 5.1.2.2.2 Bejegeningsklachten

**Kennelijk ongegrond**

2 van de 2 klachtonderdelen zijn kennelijk ongegrond verklaard. Hierbij verweet klaagster dat de gerechtsdeurwaarder, door zijn starre houding, de indruk heeft gegeven totaal niet in haar situatie en psychische gesteldheid geïnteresseerd te zijn. De Kamer oordeelt dat de gerechtsdeurwaarder klaagster elke keer schriftelijk heeft bericht, terwijl van klaagster geen respons kwam. Het standpunt van klaagster blijkt dan ook op een misverstand te berusten.

## 5.2 Samenvatting

**Beoordeling**

Bij Agin Boeder is het merendeel (60%) van de klachtonderdelen ongegrond verklaard. De minst voorkomende beoordeling is kennelijk ongegrond (10%) en niet-ontvankelijk (10%). Bij Syncasso is het merendeel (49%) van de klachtonderdelen kennelijk ongegrond verklaard. Daarnaast zijn 40% van de klachten ongegrond verklaard. Dit is weergegeven in tabel 1.1.

Hierbij is in ogenschouw genomen dat Agin Boeder 4 klachten, bestaande uit 9 klachtonderdelen, heeft aangeleverd. Syncasso heeft 10 klachten, bestaande uit 35 klachtonderdelen, aangeleverd.

**Aard van de klachtonderdelen**

Bij Agin Boeder bevat het merendeel (60%) van de klachtonderdelen een juridisch aspect. Daarna volgt communicatie (30%) en bejegenging (10%). Bij Syncasso bevat het merendeel (71%) van de klachtonderdelen een juridisch aspect. Daarna volgt communicatie (23%) en bejegening (6%). Dit is weergegeven in tabel 1.1.

Hierbij is in ogenschouw genomen dat Agin Boeder 4 klachten, bestaande uit 9 klachtonderdelen, heeft aangeleverd. Syncasso heeft 10 klachten, bestaande uit 35 klachtonderdelen, aangeleverd.

**Juridische klachtonderdelen**

Het merendeel (50%) van de juridische klachtonderdelen bij Agin Boeder is ongegrond verklaard. Daarnaast zijn de klachtonderdelen gelijkwaardig gegrond (16%), kennelijk ongegrond (17%) en niet-ontvankelijk (17%) verklaard. Bij Syncasso is het merendeel (50%) kennelijk ongegrond verklaard, daarna volgen de ongegrond (37%) en de gegrond (13%) verklaarde klachtonderdelen. Dit is weergegeven in tabel 1.1.

Hierbij is in ogenschouw genomen dat Agin Boeder 4 klachten, bestaande uit 9 klachtonderdelen, heeft aangeleverd. Syncasso heeft 10 klachten, bestaande uit 35 klachtonderdelen, aangeleverd.

**Communicatie klachtonderdelen**

Bij Agin Boeder is het merendeel (67%) van de communicatie klachtonderdelen ongegrond verklaard. Het overige (33%) is gegrond verklaard. Bij Syncasso is het aantal kennelijk ongegrond (38%) en ongegrond (37%) verklaarde klachten gelijkwaardig. Het overige (25%) is gegrond. Dit is weergegeven in tabel 1.1.

Hierbij is in ogenschouw genomen dat Agin Boeder 4 klachten, bestaande uit 9 klachtonderdelen, heeft aangeleverd. Syncasso heeft 10 klachten, bestaande uit 35 klachtonderdelen, aangeleverd.

**Bejegeningsklachtonderdelen**

Bij Agin Boeder zijn alle (100%) bejegeningsklachten ongegrond verklaard. Bij Syncasso zijn alle (100%) bejegeningsklachten kennelijk ongegrond verklaard. Dit is weergegeven in tabel 1.1.

Hierbij is in ogenschouw genomen dat Agin Boeder 4 klachten, bestaande uit 9 klachtonderdelen, heeft aangeleverd. Syncasso heeft 10 klachten, bestaande uit 35 klachtonderdelen, aangeleverd.

**tabel 1.1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Agin Boeder** | **Syncasso** |
| **Beoordeling**   * 20% is gegrond verklaard * 60% is ongegrond verklaard * 10% is kennelijk ongegrond * 10% is niet-ontvankelijk | **Beoordeling**   * 11% is gegrond verklaard * 40% is ongegrond verklaard * 49% is kennelijk ongegrond |
| **Aard van de klachtonderdelen**   * 60% is juridisch * 30 % is communicatie * 10% is bejegening | **Aard van de klachtonderdelen**   * 71% is juridisch * 23% is communicatie * 6% is bejegening |
| **Juridische klachtonderdelen**   * 16% is gegrond verklaard * 50% is ongegrond verklaard * 17% is kennelijk ongegrond verklaard * 17% is niet-ontvankelijk verklaard | **Juridische klachtonderdelen**   * 13% is gegrond verklaard * 37% is ongegrond verklaard * 50% is kennelijk ongegrond verklaard |
| **Communicatie klachtonderdelen**   * 33% is gegrond verklaard * 67% is ongegrond verklaard | **Communicatie klachtonderdelen**   * 25% is gegrond verklaard * 37% is ongegrond verklaard * 38% is kennelijk ongegrond verklaard |
| **Bejegeningsklachtonderdelen**   * 100% is ongegrond verklaard | **Bejegeningsklachtonderdelen**   * 100% is kennelijk ongegrond verklaard |

# 6 Resultaten jurisprudentieonderzoek tuchtklachten

**Aard van de tuchtklachten**

**In het kort**

In dit hoofdstuk worden de resultaten van deelvraag 2 gepresenteerd. In paragraaf 6.1 wordt de uitkomst van het jurisprudentieonderzoek bij de Kamer belicht. Hierbij wordt tevens de gebruikte onderzoeksmethode vermeld. Afsluitend wordt er in paragraaf 6.2 een korte samenvatting gegeven.

## 6.1 Jurisprudentieonderzoek

**Onderzoeksmethode**

Om de aard van tuchtklachten vast te stellen is jurisprudentieonderzoek verricht. Uitspraken van de Kamer bieden namelijk door de geüniformeerde opzet en hantering van dezelfde kenmerken/onderwerpen een duidelijk overzicht van de feiten en de reden(en) van klagen. Daarnaast is de beoordeling van (de voorzitter van) de Kamer belangrijk bij de analyse van de veelvoorkomende kenmerken, die met deze methode is zijn waargenomen.

### 6.1.1 De uitspraken

**Overzicht**

In totaal zijn 50 uitspraken van de Kamer, die in 2015 zijn ingediend, onderzocht. Iedere uitspraak bevat meerdere klachtenonderdelen. In totaal bedraagt dit 119 klachtonderdelen.[[41]](#footnote-41) Hiervan zijn 45 klachten ongegrond, 13 deels gegrond, 4 niet-ontvankelijk verklaard, 2 klachtonderdelen behoeven geen behandeling en bij 1 klachtonderdeel is niet te herleiden wat de beoordeling is. Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.9. Daarnaast zijn 52 gegrond verklaard, waarbij 42 berispingen zijn opgelegd, 2 ontzettingen en 5 geldboetes. Bij 14 gegronde klachten zijn geen maatregelen opgelegd. Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.10.

**cirkeldiagram 1.9**

**cirkeldiagram 1.10**

### 6.1.2 Aard van de klacht

**Verdeling**

De 119 klachtonderdelen kunnen ondergebracht worden onder de eerder genoemde aspecten. Van

De 119 klachtonderdelen behoren 73 onder juridisch, 38 onder communicatie en 8 onder bejegening.

Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.11.

**cirkeldiagram 1.11**

#### 6.1.2.1 Juridische klachten

**Gegrond**

Van de 73 klachtonderdelen werden er 26 gegrond verklaard.[[42]](#footnote-42) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.12. Hierbij zijn 21 berispingen gegeven, 2 keer ontzetting van toepassing verklaard en 2 keer een geldboete opgelegd. Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.13. Eén klachtonderdeel ging over een gerechtsdeurwaarder die zonder toestemming van de debiteur vertrouwelijke gegevens had verstrekt aan een derde. Deze gegevens zijn vervolgens gebruikt in een rechtszaak tegen de debiteur. De Kamer oordeelt dat het verstrekken van gegevens zonder toestemming aan een derde in strijd is met artikel 5 van de Beroeps- en gedragsregels voor gerechtsdeurwaarders (de geheimhoudingsplicht) en de Gedragscode gerechtsdeurwaarders ter bescherming persoonsgegevens (Staatscourant 2004, nr. 33). Hierbij is de maatregel van berisping opgelegd.

**Meest voorkomende klacht**

Het meest voorkomende onderwerp van de gegrond verklaarde klachtonderdelen is de vaststelling van de beslagvrije voet.[[43]](#footnote-43) Deze is 9 keer voorgekomen. Enkele voorbeelden: zo zou de beslagvrije voet bij aanvang gehalveerd zijn, na verzoek niet zijn aangepast en onjuist zijn berekend.

**Ongegrond**

30 van de 73 klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard. Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.12. Zo zou een gerechtsdeurwaarder onterecht een vordering op debiteur incasseren. In het vonnis dat is gewezen staat namelijk dat de vennootschap van klager is veroordeeld tot ontruiming wegens een achterstand, niet dat de vennootschap is veroordeeld in de kosten van de ontruiming. De Kamer oordeelt dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen en verwijst naar een arrest (ECLI:NL:GHARL:2014:8272). Hieruit kan worden afgeleid dat ontruimingskosten voor zover redelijk op de huurder kunnen worden verhaald ook indien daarover niets in het ontruimingsvonnis is opgenomen. De Kamer beoordeelt dat de klager die het met de executie niet eens was, zich met zijn bezwaren had moeten wenden tot de executierechter.

**Meest voorkomende klacht**

Het meest voorkomende onderwerp van de ongegrond verklaarde klachtonderdelen is dat er onterecht handelingen zijn verricht.[[44]](#footnote-44) Deze is 6 keer voorgekomen. Enkele voorbeelden: zo zou de gerechtsdeurwaarder ten onrechte adresgegevens in een exploot hebben vermeld en een beschikking hebben betekend.

**Deels gegrond**

12 van de 73 klachtonderdelen zijn deels gegrond verklaard.[[45]](#footnote-45) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.12. Zo zou een gerechtsdeurwaarder ontruimingskosten hebben geëxecuteerd zonder vonnis. De Kamer oordeelt dat er niet sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen. Gezien de verschillende civiele uitspraken acht de Kamer het niet klachtwaardig.

**Niet-ontvankelijk**

2 van de 73 klachtonderdelen is niet-ontvankelijk verklaard.[[46]](#footnote-46) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.12.

Hierbij verweet de klager de gerechtsdeurwaarder dat hij onrechtmatig beslag had gelegd en dat hij onterecht had verklaard dat er geen beslag was gelegd.

**Behoeft geen behandeling**

2 van de 73 klachtonderdelen behoeven geen behandeling volgens de Kamer.[[47]](#footnote-47) Zo zou de gerechtsdeurwaarder onnodig een procedure in gang hebben gezet en een verzoek tot aanpassen van de beslagvrije voet te langzaam hebben aangepast.

**cirkeldiagram 1.12**

**cirkeldiagram 1.13**

#### 6.1.2.2 Communicatie klachten

**Gegrond**

22 van de 38 klachtonderdelen zijn gegrond verklaard.[[48]](#footnote-48) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.14. Eén van de klachtonderdelen ging over een gerechtsdeurwaarder die geen inhoudelijk antwoord op een brief had gegeven. De gerechtsdeurwaarder gaf toe dat in de zaak veel fouten zijn gemaakt. De Kamer acht daarom de klacht gegrond en legt een geldboete op.

**Meest voorkomende klacht**

Het meest voorkomende onderwerp van de gegrond verklaarde klachtonderdelen is het niet reageren op brieven. Dit is 6 keer voorgekomen.

**Ongegrond**

11 van de 38 klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard.[[49]](#footnote-49) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.14. Eén van de klachten ging over een gerechtsdeurwaarder die geweigerd heeft om een specificatie te verstrekken. De Kamer oordeelt dat er geen sprake is van het achterhouden van een specificatie en verklaard de klacht ongegrond.

**Meest voorkomende klacht**

Het meest voorkomende onderwerp van de ongegrond verklaarde klachtonderdelen is het niet binnen redelijke termijn reageren op e-mails.

**Deels gegrond**

1 van de 38 klachtonderdelen is deels ongegrond verklaard.[[50]](#footnote-50) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.14. Hierbij ging het om een gerechtsdeurwaarder die bewust het adres van klager in een exploot had vermeld, terwijl klager op een geheim adres woonde. De Kamer oordeelt dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen omdat uit de stukken niet is te herleiden dat klager op een geheim adres woonde ten tijde van betekening.

**Niet-ontvankelijk**

1 van de 38 klachtonderdelen is niet-ontvankelijk verklaard.[[51]](#footnote-51) Dit is weergegeven in cirkeldiagram 1.14. Hierbij ging het om een gerechtsdeurwaarder die niet heeft medegedeeld dat de executieverkoop geen doorgang zou vinden. De Kamer beoordeelde de klacht niet-ontvankelijk omdat een collega-gerechtsdeurwaarder het beslag heeft gelegd. De klager had daarom de klacht moeten richten aan de collega-gerechtsdeurwaarder

**cirkeldiagram 1.14**

#### 6.1.2.3 Bejegeningsklachten

**Gegrond**

4 van de 8 klachtonderdelen zijn gegrond verklaard.[[52]](#footnote-52) Bij deze klachtonderdelen zijn allemaal berispingen opgelegd. Hierbij ging het om een gerechtsdeurwaarder die kosten pas zou crediteren als een klacht werd ingetrokken en een gerechtsdeurwaarder die een debiteur onheus had bejegend.

**Ongegrond**

3 van de 8 klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard.[[53]](#footnote-53) Hierbij ging het om een gerechtsdeurwaarder die door zijn handelswijze schade heeft berokkend. De Kamer heeft beoordeeld dat de gerechtsdeurwaarder niets verkeerd heeft gedaan in het proces en daardoor geen schade is berokkend.

**Niet-ontvankelijk**

1 van de 8 klachten is als niet-ontvankelijk beoordeeld.[[54]](#footnote-54) Hierbij verweet klager de gerechtsdeurwaarder dat hij schade zou kunnen vorderen wanneer een tuchtklacht zou worden ingediend. De Kamer heeft op basis van een eerdere civiele uitspraak (LJN: BB3135 en LJN: BK3544) geoordeeld dat er omstandigheden kunnen zijn waardoor bij het leggen van beslag sprake kan zijn van misbruik van recht. De Kamer oordeelt het klachtonderdeel niet-ontvankelijk.

**cirkeldiagram 1.15**

## 6.2 Samenvatting

**Beoordeling**

Bij de Kamer zijn de gegrond (44%) en ongegrond (39%) verklaarde klachtonderdelen gelijkwaardig verdeeld. Daarna volgen de deels gegrond (11%) en niet-ontvankelijk (3%) verklaarde klachtonderdelen. Ten slotte behoeven een aantal klachtonderdelen geen behandeling (2%) en is het overige (1%) niet beoordeeld. Dit is weergegeven in tabel 1.2.

**Aard van de klachtonderdelen**

Bij de Kamer bevat het merendeel (71%) van de klachtonderdelen een juridisch aspect. Daarna volgen communicatie (23%) en bejegenging (6%). Dit is weergegeven in tabel 1.2.

**Juridische klachtonderdelen**

Van de juridische klachtonderdelen zijn de gegrond (37%) en ongegrond (42%) verklaarde klachtonderdelen gelijkwaardig verdeeld. Daarna volgen de deels gegrond (15%) verklaarde klachtonderdelen. De niet-ontvankelijk (3%) verklaarde klachtonderdelen en de klachtonderdelen die geen behandeling behoeven (3%) komen het minst voor. Dit is weergegeven in tabel 1.2.

**Communicatie klachtonderdelen**

Bij de Kamer is het merendeel (63%) van de communicatie klachtonderdelen gegrond verklaard. Daarna volgen de ongegrond (31%) verklaarde klachtonderdelen. De overige klachtonderdelen zijn deels gegrond (3%) en niet-ontvankelijk (3%). Dit is weergegeven in tabel 1.2.

**Bejegeningsklachtonderdelen**

Van de bejegeningsklachten wordt het merendeel (50%) gegrond verklaard. Daarna volgen de ongegrond (37%) en niet-ontvankelijk (13%) verklaarde klachtonderdelen Dit is weergegeven in tabel 1.2.

**tabel 1.2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kamer** |  |
| **Beoordeling**   * 44% is gegrond verklaard * 39% is ongegrond verklaard * 11% is deels gegrond verklaard * 3% is niet-ontvankelijk verklaard * 2% behoeft geen behandeling * 1% is niet beoordeeld | **Communicatie klachtonderdelen**   * 63% is gegrond verklaard * 31% is ongegrond verklaard * 3% is deels gegrond * 3% is niet-ontvankelijk |
| **Aard van de klachtonderdelen**   * 71% is juridisch * 23% is communicatie * 6% is bejegening | **Bejegeningsklachtonderdelen**   * 50% is gegrond verklaard * 37% is ongegrond verklaard * 13% is niet-ontvankelijk verklaard |
| **Juridische klachtonderdelen**   * 37% is gegrond verklaard * 42% is ongegrond verklaard * 15% is deels gegrond * 3% is niet-ontvankelijk * 3% behoeft geen behandeling |  |

**7 Resultaten interview Agin Boeder**

**Je komt die persoon nog tegen**

**In het kort**

In dit hoofdstuk worden de resultaten van deelvraag 3 gepresenteerd. In paragraaf 7.1 wordt de onderzoeksmethode belicht. In paragraaf 7.2 worden de behandelde onderwerpen van het interview belicht en in paragraaf 7.3 wordt een samenvatting gegeven.

## 7.1 Onderzoeksmethode

**Half-gestructureerd interview**

Om de afwegingen van gerechtsdeurwaarderskantoren bij de beoordeling van klachten en de achtergrond van de klachten in kaart te brengen is een half-gestructureerde interview afgenomen met 1 juridisch medewerker bij Agin Boeder, omdat alleen de juridisch medewerkers binnen Agin Boeder belast zijn met de klachtenbehandeling. Hierbij gebruik is gemaakt van een topic-lijst. Hiermee bestaat naast het bespreken van de vastgestelde onderwerpen de mogelijkheid om een verdiepingsslag te maken. De respondent krijgt namelijk de ruimte om onderwerpen verder uit te diepen of naar eigen inzicht toelichting te geven. Hierdoor wordt niet alleen praktijkervaring maar ook bijvoorbeeld dilemma’s beter in kaart gebracht die bij de beoordeling van de klachten ter sprake kunnen komen.

## 7.2 Het interview

**Klachtenbehandeling**

De respondent vertelde dat standaard klachten worden behandeld door de medewerkers binnen Agin Boeder.[[55]](#footnote-55) Dan moet het om een standaard iets gaan, zoals een regeling. Denk hierbij aan een te laag voorstel of dat een debiteur zegt dat hij recht heeft op een regeling.[[56]](#footnote-56) Zo kan een debiteur zeggen dat hij een regeling wilt en dat hij daar recht op heeft. Dan zal hij niet zo snel bij ons komen en dan zal hij worden afgewezen omdat er geen recht is.[[57]](#footnote-57) De klachten waarbij inhoudelijk moet worden gereageerd, waar geen standaardtekst voor bestaat, worden door de gerechtsdeurwaarders en juridisch medewerkers behandeld.[[58]](#footnote-58) [[59]](#footnote-59)

Indien nodig verwijst derespondent de debiteur bijvoorbeeld naar het juridisch loket. De respondent vindt dat het bij zijn taak horen, aangezien de gerechtsdeurwaarder een openbaar ambtenaar is, die tussen partijen instaat en beide belangen in de gaten houdt. Dus niet alleen die van de schuldeiser, maar ook die van de schuldenaar. De respondent: “ik denk dat het daarom niet als advies wordt gezien, maar eerder als een verwijzing die bij je taak hoort. Want als je een klacht afwijst dan kan je de debiteur alsnog een zetje in de goede richting geven door hem te verwijzen naar het juridisch loket. Die kunnen die persoon dan verder helpen daarin. Die weten van de procedure af en hoe je die moet voeren.”[[60]](#footnote-60)

De respondent geeft als aanvulling dat een goede afhandeling belangrijk is, of het nou een toewijzing of afwijzing betreft.[[61]](#footnote-61) “Soms moet je daarover overleggen.[[62]](#footnote-62) Daarnaast is het belangrijk omer aandacht aan te geven[[63]](#footnote-63)”, aldus de respondent.

***“Want als je een klacht afwijst dan kan je de debiteur alsnog een zetje in de***

***goede richting geven door hem te verwijzen naar het juridisch loket.”***

**Oordeelsvorming**

“Een oordeel over een klacht wordt gevormd op basis van informatie in het dossier[[64]](#footnote-64)”, aldus de

respondent. “Dat kunnen alle ingekomen brieven zijn, telefoongesprekken en betalingen.

Dat ga je na en dat bekijk je in de juiste volgorde en de tijd waarin het is verlopen. Dit leg je naast de

Gerechtsdeurwaarderswet en verordeningen, en op basis daarvan kan je een conclusie

trekken.[[65]](#footnote-65)[[66]](#footnote-66)

**Afwegingen**

Per geval wordt gekeken naar de situatie. De respondent: “in sommige gevallen is het goed om een

betalingsregeling te treffen. Dat doet zich voor als beslag leggen niet zinvol is en het geld wel kan

worden geïnd door een betalingsregeling of een deel van de vordering kan worden geïnd door een

regeling.[[67]](#footnote-67)Als ik denk dat zo’n situatie zich voordoet, dan vind ik het een goede zaak als een

opdrachtgever een regeling treft.[[68]](#footnote-68)

Als je dat kan beoordelen, dan is het vaak verstandiger om een betalingsregeling te treffen, maar daar

gaat uiteindelijk de opdrachtgever over. Dus ik kan vinden dat het verstandig is, maar uiteindelijk is de

opdrachtgever die erover gaat. Als je, als opdrachtgever, al heel veel hebt meegemaakt met iemand

en ook weet dat een regeling niet wordt nagekomen, dan vind ik het terecht als een opdrachtgever op

die gronden de regeling afwijst.[[69]](#footnote-69) Daarnaast is er puur vanuit juridisch oogpunt geen recht op een

regeling.”

***“Dus ik kan vinden dat het verstandig is, maar uiteindelijk is de opdrachtgever die erover gaat.”***

**Dilemma’s klachtenbehandeling**

De respondent vertelde dat dilemma’s voorkomen, bijvoorbeeld bij klachten over bankbeslag. De

respondent: “Daarvoor geldt geen beslagvrije voet. Maar als de schuldenaar dan aangeeft dat hij geen

geld heeft voor boodschappen, dan is dat een dilemma. De wetgeving zegt namelijk dat er geen

beslagvrije voet van toepassing is, maar aan de andere kant heb je een schuldenaar die zonder geld

zit.”[[70]](#footnote-70) Je hebt dan te maken met grijs gebied. Dus als het niet duidelijk in de wet geregeld is. Daarnaast

heb je nog je eigen gezagsverhouding met je werkgever. Dan is het aan de werkgever om de knoop

door te hakken en te kijken hoe hij die kwestie wilt afhandelen.”[[71]](#footnote-71)

***“De wetgeving zegt namelijk dat er geen beslagvrije voet van toepassing is, maar aan***

***de andere kant heb je een schuldenaar die zonder geld zit.”***

**Mening klachtenbehandeling**

“Wat goed gaat is de beantwoording, wij zijn als kantoor goed op de hoogte van wat juist is”[[72]](#footnote-72), aldus

de respondent. “En wat minder goed gaat is dat het veel tijd kost om het goed te

beantwoorden. Het is belangrijk dat je zoiets goed beantwoord zodat iets niet escaleert in een

tuchtklacht bijvoorbeeld. En dat verhoogd natuurlijk de werkdruk. Dus je moet veel tijd besteden aan

de beantwoording.”[[73]](#footnote-73)

**Contact met debiteur**

Wanneer de respondent als gerechtsdeurwaarder voor de deur van klager staat, omdat hij een

exploot moet betekenen, dan communiceert hij op betrekkingsniveau. “Ik ga er namelijk vanuit dat

ze boos zijn, dan kom je als bezoekende deurwaarder op inhoud niet ver”, aldus de respondent. “Het

is dan een heel slecht moment om een klacht af te handelen.[[74]](#footnote-74)

Als het nodig is dan ga ik later weer contact met die mensen opnemen. Dit doe ik dan telefonisch of

schriftelijk, om dan te kijken of we op inhoud verder kunnen komen.[[75]](#footnote-75) Dan kijk je naar de inhoud en

dan beoordeel je of die persoon gelijk heeft of niet. Als ze gelijk hebben dan zet je het recht en als ze

dat niet hebben dan laat je ze ook weleens telefonisch gemotiveerd weten waarom dat zo is.[[76]](#footnote-76)

Maar aan de andere kant is het zo dat als je telefonisch niet verder komt met iemand, omdat die

persoon niet openstaat voor jouw uitleg, dan is het misschien zinvoller om het op schrift te zetten. En

eventueel de verwijzingen erbij. Dus dat betekent dat als de debiteur en ik het niet eens worden, dat

ik hem of haar verwijs naar de Nationale Ombudsman of de tuchtrechter.[[77]](#footnote-77)”

Op de vraag welke manier van contact leggen het vaakst voorkomt, antwoord de respondent het

volgende: “het hangt af aan de situatie of persoon wat het beste is. Soms kan je beter bellen om het

te bespreken en soms is het beter om dit schriftelijk te doen.[[78]](#footnote-78) Maar je verdiept jezelf ook in de klager

zelfs tijdens de klachtenbehandeling. Als je iets heel moeilijks hebt uit te leggen, en je gaat het op

schrift stellen, de gemiddelde debiteur begrijpt dat wellicht niet. Dus is dat handig om het even toe te

lichten door bijvoorbeeld te bellen[[79]](#footnote-79). Dan kunnen ze ook vragen stellen.[[80]](#footnote-80)

Ik houd daar rekening mee omdat ik vind dat het ook effect moet hebben. Dus je kan

wel een hele mooie brief schrijven, met hele mooie taal, maar als het niet door de ontvanger

begrepen wordt dan is je doel niet bereikt. Een goede manier is dat je weet dat de boodschap

aankomt en dat ze de boodschap begrijpen.[[81]](#footnote-81)

***“Een goede manier is dat je weet dat de boodschap aankomt en dat ze de boodschap***

***begrijpen.”***

**Aard klachten**

De respondent merkt op dat de meeste klachten gaan over de vaststelling van de beslagvrije voet.[[82]](#footnote-82) [[83]](#footnote-83)

Verder komen bejegeningsklachten ook veel voor. Dit houdt in hoe een deurwaarder iemand te woord

heeft gestaan.[[84]](#footnote-84) Zoals dat een debiteur vindt dat een deurwaarder niet aardig was aan de deur, om

het netjes te zeggen.[[85]](#footnote-85) Andere onderwerpen zoals beslaglegging, waarbij een verschil van mening

bestaat over of iets een executoriale titel is, komen incidenteel voor en daar zit variatie in.[[86]](#footnote-86)

***“De meeste klachten gaan over de beslagvrije voet.”***

**Oplossing**

Wanneer de respondent wordt gevraagd welke verbeterpunten in de klachtenbehandelingen kunnen

worden doorgevoerd, geeft hij het volgende antwoord: “ik vind dat je de communicatie goed moet

hebben met de debiteur, want uiteindelijk kom je die persoon als deurwaarder nog tegen. Want als je

een klacht verkeerd hebt afgehandeld dan heb je een lastiger executietraject denk ik.[[87]](#footnote-87)Ja, want een

klacht kan een gevolg zijn van verkeerde communicatie. Maar of er iets kan worden verbeterd, dat ligt

aan de deurwaarder die het eerste contact maakt.[[88]](#footnote-88)

## 7.3 Samenvatting

**Afwegingen**

De respondent laat zich bij de beoordeling van een klacht leiden door de opdrachtgever. Als

een debiteur bijvoorbeeld klaagt over de afwijzing van een betalingsvoorstel, en de respondent is van mening

dat dit zinvol kan zijn, dan beslist uiteindelijk de opdrachtgever.[[89]](#footnote-89)

**Dilemma’s klachtenbehandeling**

Dilemma’s komen voor, bijvoorbeeld bij klachten over bankbeslag. Aan de ene kant is er namelijk de wetgeving

waarin staat dat er geen beslagvrije voet van toepassing is, maar aan de

andere kant heb je een schuldenaar die zonder geld zit.[[90]](#footnote-90) Je hebt dan te maken met een grijs gebied en dan

is het aan de werkgever om de knoop door te hakken en te kijken hoe hij die kwestie wilt

afhandelen.[[91]](#footnote-91)

**Mening klachtenbehandeling**

De respondent is van mening dat de beantwoording van klachten goed verloopt en dat het kantoor op de hoogte

is van wat juist is. Daarnaast merkt hij op dat de beantwoording van de klachten veel tijd kost. De respondent

vindt het belangrijk dat er veel tijd in de beantwoording wordt gestoken, zodat de klacht niet snel escaleert in

een tuchtklacht. Dat verhoogd namelijk de werkdruk.[[92]](#footnote-92)

**Aard klachten**

De respondent ziet dat de meeste klachten gaan over de vaststelling van de beslagvrije voet.[[93]](#footnote-93) [[94]](#footnote-94)

Verder komen bejegeningsklachten ook veel voor. Dit houdt in hoe een deurwaarder iemand te woord

heeft gestaan.[[95]](#footnote-95) Zoals dat een debiteur vindt dat een deurwaarder niet aardig was aan de deur, om

het netjes te zeggen.[[96]](#footnote-96) Andere onderwerpen zoals beslaglegging, waarbij een verschil van mening

bestaat over of iets een executoriale titel is, komen incidenteel voor en daar zit variatie in.[[97]](#footnote-97)

# 8 Resultaten interview Syncasso

**We hebben moeilijk werk**

**In het kort**

In dit hoofdstuk worden de resultaten van deelvraag 3 gepresenteerd. In paragraaf 8.1 wordt de onderzoeksmethode belicht. In paragraaf 8.2 wordt een toelichting gegeven op de uitvoering van het onderzoek. In paragraaf 8.3 worden de behandelde onderwerpen van het interview belicht en in paragraaf 8.4 wordt een samenvatting gegeven.

## 8.1 Onderzoeksmethode

**Half-gestructureerd interview**

Om de afwegingen van gerechtsdeurwaarderskantoren bij de beoordeling van klachten en de achtergrond van de klachten in kaart te brengen zijn half-gestructureerde interviews afgenomen met de juridisch medewerkers bij de gerechtsdeurwaarderskantoren, omdat alleen de juridisch medewerkers binnen gerechtsdeurwaarderskantoren belast zijn met de klachtenbehandeling. Hierbij is gebruik gemaakt van een topic-lijst. Hiermee bestaat naast het bespreken van de vastgestelde onderwerpen de mogelijkheid om een verdiepingsslag te maken. De respondent krijgt namelijk de ruimte om onderwerpen verder uit te diepen of naar eigen inzicht toelichting te geven. Hierdoor wordt niet alleen praktijkervaring maar ook bijvoorbeeld dilemma’s beter in kaart gebracht die bij de beoordeling van de klachten ter sprake kunnen komen.

## 8.2 Het interview

**Verloop**

Tijdens het interview is gebleken dat Syncasso een eigen klachtenafdeling (afdeling Compliance Legal) heeft. Daarom is extra ingegaan op de klachtenbehandeling en de voor- en nadelen ervan.

## 8.3 Het interview

**Klachtenbehandeling**

Respondent 1: “een klacht komt telefonisch, per mail, per brief of via de website binnen en bereikt

een medewerker van kantoor. Die meldt dat vervolgens aan de afdeling Compliance.[[98]](#footnote-98) De afdeling

Compliance registreert de klacht vervolgens in het systeem en monitort dat

het tijdig gebeurt en op de juiste manier.[[99]](#footnote-99)

Vanuit daar wordt de klacht toegewezen aan de leidinggevende van de afdeling waar die zaak [[100]](#footnote-100)

wordt behandeld, die ervoor zorgt dat de klacht wordt opgepakt. [[101]](#footnote-101)

We hebben namelijk verschillende afdelingen met dus verschillende klantgroepmanagers. We hebben

de afdelingen corporate, advocatuur, huur, bancair en middel- en klein bedrijf.

Het komt weleens voor dat het zo door de medewerker kan worden opgelost. Dan belt de

medewerker de betrokkene op en dan meld je dat het wordt opgelost, met de vraag of de klacht

kan worden ingetrokken. Echter, als de medewerker al voelt dat dit fout gaat, dan meldt hij dat bij

de manager.[[102]](#footnote-102) Dan komt het hogerop.[[103]](#footnote-103)

Als de afdeling compliance denkt dat het heel serieus kan worden omdat we een risico lopen, en het

ons verweten kan worden, dan zorgt de afdeling Compliance ervoor dat er sneller wordt gereageerd.

We gaan dan in overleg met de klantgroepmanager van de afdeling.”[[104]](#footnote-104) Dan kijken we ook gelijk naar

een oplossing.”

Respondent 2 geeft als aanvulling: “de klachten worden onderverdeeld in type klacht en gradatie van

de klacht. Deze gradaties zijn opgenomen in ons klachtenprotocol. Daarnaast bekijken we ook hoe

serieus de klacht is en daar stuurt de afdeling de klantgroepmanagers op aan.[[105]](#footnote-105) Als je ziet dat een

klacht vaak voorkomt dan kan je zeggen tegen zo’n klantgroepmanager dat hij met een oplossing

moet komen.”[[106]](#footnote-106) Hierdoor kan je ook een bepaalde trend in klachten zien.[[107]](#footnote-107) Dan verwerken we dat in een interne training, zodat iedereen nog een keer te horen krijgt hoe het in elkaar steekt.[[108]](#footnote-108)

**Oordeelsvorming**

Respondent 1: “je hebt de informatie nodig uit je systeem, zoals brieven, gesprekken, aantekeningen. Aan de hand van het verloop van het dossier ga je kijken wat de oorzaak is en dan kijk je of het terecht is.[[109]](#footnote-109) Indien dit niet te herleiden is uit het dossier kan de afdeling Compliance met de medewerker bellen.[[110]](#footnote-110)

**Afwegingen**

Respondent 1: “ten eerste wordt door de afdeling Compliance bekeken hoe we gaan

reageren en wat onze positie is ten opzichte van aansprakelijkheid. Wij kijken daarbij naar de gevolgen

die het kan hebben. Als wij aansprakelijk kunnen worden gesteld en een tuchtklacht krijgen dan is dat

een serieuze grote klacht. In dat geval komt het direct bij de afdeling compliance terecht, want het is

dan een ‘serieuze’ klacht.[[111]](#footnote-111) Een kleine klacht kan zijn dat iemand niet kan inloggen in zijn dossier dat

online staat of dat de kosten te hoog zijn. Iemand kan dus ook bezwaar hebben tegen de vordering,

maar dat zien wij dan niet als klacht. Het moet gaan over onze dienstverlening.[[112]](#footnote-112)”

Respondent 2 vult hierop aan: “dus je kijkt ook naar de gradatie van de klacht.”[[113]](#footnote-113)

Respondent 2 vervolgt: “wat wij soms als afweging hebben meegenomen is om zelf voor de kosten op te draaien en het niet door de verzekering te laten vergoeden.[[114]](#footnote-114) Als wij bijvoorbeeld onterecht beslag hebben gelegd bij een debiteur en hierbij kosten hebben gemaakt, die hierdoor onterecht bij de debiteur komt te liggen, dan kunnen we zeggen dat wij voor de kosten opdraaien. En als dat met een dergelijke oplossing afgedaan kan worden, dan zorg je dat de angel uit de zaak wordt gehaald.[[115]](#footnote-115)”

***“Wij kijken daarbij naar de gevolgen die het kan hebben.”***

**Dilemma’s**

Zowel respondent 1 als 2 hebben aangegeven dat er weinig dilemma’s zijn bij het behandelen van klachten. Respondent 2: “maar het kan zo zijn dat een medewerker zich afvraagt of een handeling wel moreel is. Hij of zij vraagt zich dan af of het wel mag als deurwaarderskantoor.[[116]](#footnote-116) Als hij erover twijfelt, dan kan hij dat neerleggen aan zijn leidinggevende.[[117]](#footnote-117) Als dat niet lukt, dan legt hij het neer bij de afdeling compliance.[[118]](#footnote-118)”

**Lastige zaken**

Respondent 1 over lastige zaken: “ er is niet een standaard beoordelingscriteria aan te geven. Je krijgt namelijk een zaak onder ogen en probeert dan een oordeel te vormen over hoe het is gelopen.

Dat kan moreel, ethisch of juridisch zijn. Maar je ziet in het dossier hoe het is gelopen. Of wij voldoende hebben gereageerd of niet, waarna je kan bepalen of ons iets is te verwijten.”[[119]](#footnote-119)

**Mening klachtenbehandeling**

Op de vraag wat er goed gaat bij de klachtenbehandeling antwoord respondent 2 het volgende: “wij

hebben een centraal postbusadres. Als een tuchtklacht wordt geïndexeerd in het dossier dan ziet

de afdeling Compliance dat. Dan zet de afdeling Compliance daar een nummer achter en stuurt

vervolgens de behandelaar een mail met de vraag wat hij of zij ervan vindt, met een cc naar de

leidinggevende van die afdeling. Dan komt altijd vrij snel een reactie omdat ik het idee heb dat de

behandelaren zich weleens aangevallen voelen.[[120]](#footnote-120) Wat ik persoonlijk het beste vind is dat er een

persoon is die het coördineert, vastlegt en mensen een reminders stuurt.[[121]](#footnote-121) Daarnaast dat het

geautomatiseerd is. Het kan alleen misgaan in het tussenstuk. Maar dan krijg ik een reminder.[[122]](#footnote-122)”

Respondent 2 vindt dat er weinig mis is met de huidige klachtenbehandeling.[[123]](#footnote-123) Hij licht toe: “het

enige wat ik het minst goed vind gaan is dat er zoveel tussenstations zijn.“[[124]](#footnote-124) Respondent 1 heeft

hierover geen uitspraak gedaan.

**Indieners**

Op de vraag welke mensen het meeste aantal klachten indienen, antwoordt respondent 1 het

volgende: “debiteuren.”[[125]](#footnote-125)

**Aard klachten**

“Veel klachten van debiteuren gaan over de beslagvrije voet die onjuist is vastgesteld en dat hij of zij

te weinig heeft om van te leven”, aldus respondent 1.[[126]](#footnote-126) Respondent 1 vervolgt: “en dat hij keer op

keer heeft gebeld en geschreven en dat wij daar niets mee doen.[[127]](#footnote-127) Dat wij onterecht geld hebben

ingehouden wat niet terugbetaald wordt.”[[128]](#footnote-128)

Respondent 2 geeft als aanvulling: “maar ook dat wij onterechte maatregelen hebben

genomen, zoals dat wij onterecht beslag hebben gelegd op een bankrekening[[129]](#footnote-129). Veel klachten gaan ook over telefonische bereikbaarheid of geen reactie geven op verzoeken[[130]](#footnote-130) [[131]](#footnote-131), loonbeslagen en onterechte kosten.[[132]](#footnote-132) [[133]](#footnote-133) Maar veel klachten van debiteuren gaan ook over communicatie.[[134]](#footnote-134) Mensen klagen dan over dat ze zouden worden gebeld maar dat ze niets horen.[[135]](#footnote-135) Of dat ze een brief hebben geschreven maar dat ze nog geen reactie hebben gekregen.[[136]](#footnote-136)

Bijna nooit krijgen wij klachten binnen over deurwaarders die hun werk aan de deur

niet goed doen.[[137]](#footnote-137) Het is hier namelijk met de paplepel ingegoten dat deurwaarders die aan de deur

staan respectvol met mensen moeten omgaan.

Deurwaarders zijn natuurlijk het visitekaartje van je bedrijf. De klachten vallen relatief wel mee.[[138]](#footnote-138)”

Respondent 2 vervolgt met klachten van klanten. Hierover zegt hij: “klanten kunnen klagen over dat de opdracht niet is uitgevoerd of dat het resultaat in een zaak te lang uitblijft, afgezien van het feit dat wij er iets aan kunnen doen.[[139]](#footnote-139) [[140]](#footnote-140) Maar het kan ook gaan over communicatie, zoals het niet op de hoogte worden gehouden van het verloop van het dossier.[[141]](#footnote-141) Maar het komt vaak voor dat klanten klagen over teveel kosten. Dan klagen ze dat er meerdere malen een BRP is genomen, terwijl dat iedere veertien dagen moet.[[142]](#footnote-142) Maar meestal is het een klacht omdat wij in hun ogen een steek hebben laten vallen in de behandeling.[[143]](#footnote-143)

***“Veel klachten van debiteuren gaan over de beslagvrije voet die onjuist is***

***vastgesteld en dat hij of zij te weinig heeft om van te leven.”***

**Achtergrond klachten**

Respondent 2 over de achtergrond van klachten: “tegenwoordig klagen mensen overal over en het wordt alleen maar makkelijker om een klacht in te dienen. Tegenwoordig hebben mensen veel meer mogelijkheden om een klacht in te dienen. Vroeger ging het alleen per brief. Het kan nu ook digitaal.[[144]](#footnote-144)

Respondent 2 vervolgt: “klagers willen bloed zien. Er zijn daarom veel onzinzaken.[[145]](#footnote-145) Maar ik denk dat heel veel mensen niet weten wat het behelst. Veel mensen denken ook dat het tuchtrechtspraak voor gerechtsdeurwaarders een slager is die zijn eigen vlees keurt, maar dat is niet zo. Want er zitten onafhankelijke rechters.[[146]](#footnote-146)

Daarnaast vinden mensen dat hen onrecht is aangedaan omdat zij niet vrijwillig met een deurwaarder worden geconfronteerd. Ze zitten altijd in een dwangsituatie en dat roept per definitie weerstand op. We hebben een heel klachtgevoelig beroep. Want je hebt te maken met binnentreden in woningen, met beslagleggingen, dus dat grijpt best wel ver in de persoonlijke levenssfeer van mensen.[[147]](#footnote-147)”

Respondent 2: “en veel mensen willen een schadevergoeding en dienen dan een klacht in bij de Kamer. Maar daar gaat de Kamer helemaal niet over. Een debiteur krijgt dan bij de Kamer alleen te horen dat de deurwaarder een berisping krijgt. Een berisping klinkt hen dan heel mild, maar voor deurwaarders is dat best wel ernstig. Sommige mensen halen daar voldoening uit.[[148]](#footnote-148)

Respondent 1 geeft als aanvulling dat mensen gehoord willen worden. Dus als ze nog mogelijkheden hebben om een klacht in te dienen dan blijven ze dat doen.”[[149]](#footnote-149)

**Oplossing**

Respondent 1 over het oplossen van de toename van klachten: “mensen willen gehoord worden. Hiermee kan je veel klachten voorkomen. Hiermee kan je veel doen op het gebied van preventie. Door tijdig in te springen op wat mensen dwars zitten, zoals het bieden van een luisterend oor, kan je klachten voorkomen.“[[150]](#footnote-150)

Respondent 2 geeft als aanvulling: “het kan ook voorkomen dat de behandelaar een slechte dag heeft en hierdoor de debiteur slecht te woord staat. Dan kan de persoon aan de andere lijn zeggen dat hij of zij de leidinggevende wilt spreken. Dan kan je als behandelaar dat afwijzen of je kan zeggen wie het is en daar naar doorverbinden. Dan is die persoon opeens heel aardig en dan zegt de leidinggevende dat hij het heel goed begrijpt. Dan wordt de kou ook uit de lucht gehaald en kan een klacht ook worden voorkomen.[[151]](#footnote-151)

Je kan ook binnen de organisatie verbetervoorstellen en maatregelen treffen om te zorgen dat mensen in de communicatie respectvol en zorgvuldig blijven of dat er goede kennisoverdracht is over bijvoorbeeld beslagvrije voet of bewindvoering.[[152]](#footnote-152) Ik heb het idee dat het uitvoerig toetsen en uitleggen zeker wel zin heeft als je kijkt naar het aantal klachten, maar het kan nooit helemaal voorkomen worden.[[153]](#footnote-153)”

Respondent 2 vervolgt met de optie om een commissie in het leven te roepen. Hierover zegt hij het volgende: “eigenlijk zou een commissie in het leven moeten worden geroepen die onderscheid maakt tussen kleine klachten en grote klachten, waarbij grote klachten tuchtrechtelijk laakbaar zijn, volgens de gestelde normen.[[154]](#footnote-154) Er zijn namelijk ook veel onzinzaken, waarbij mensen bloed willen zien.[[155]](#footnote-155)

Respondent 1: “maar ik denk dat de toename ook kan worden verminderd door het griffierecht te verhogen. Dan heb je veel minder klachten.[[156]](#footnote-156) Maar ik begrijp ook dat het laagdrempelig moet zijn, dat moet het ook blijven.[[157]](#footnote-157) Echter, het kost ontzettend veel werk.[[158]](#footnote-158) Ik zou eerder opperen om griffierecht in te dienen als mensen in verzet gaan tegen een voorzittersbeslissing. Daar mag wel een drempel worden ingebouwd.[[159]](#footnote-159) Want als mensen weten dat er nog een mogelijkheid is om een klacht in te dienen dan doen ze dat. Mensen willen namelijk nog steeds gehoord worden.[[160]](#footnote-160)

Respondent 1 over de gerechtsdeurwaarderskantoren die de toename van klachten kunnen aanpakken: “tot op zekere hoogte wel. Maar het feit dat mensen mondiger worden, niet vrijwillig met een deurwaarder worden geconfronteerd, dat de maatschappij verandert, dat mensen in problematische schuldenposities terechtkomen, dat zijn geen omstandigheden waar je als deurwaarderskantoor iets aan kan doen.[[161]](#footnote-161)

Respondent 1: “het komt erop neer dat je informatie en voorlichting naar de debiteur ook een hoop onduidelijkheid wegneemt zodat misschien minder klachten worden ingediend.”[[162]](#footnote-162) Maar tegenwoordig doen we er ook heel veel mee. We hangen bijvoorbeeld achter een betekening en bevel tot betaling niet alleen het vonnis maar ook een inkomsten en uitgaven formulier en een bijsluiter.[[163]](#footnote-163)

***“Mensen willen gehoord worden.”***

**8.4 Samenvatting**

**Afwegingen**

Respondent 1 vertelt dat de afdeling Compliance eerst bekijkt hoe er op een klacht gereageerd moet worden en

wat de positie is ten opzichte van de aansprakelijkheid. Hierbij wordt gekeken naar de gevolgen die het kan

hebben. Als het kantoor aansprakelijk kan worden gesteld dan is dat een serieuze grote klacht. In dat geval komt

het direct bij de afdeling compliance terecht.[[164]](#footnote-164) Respondent 2 vult hierop aan dat er wordt gekeken naar de

gradatie van de klacht.[[165]](#footnote-165)

**Mening klachtenbehandeling**

Respondent 2 vindt dat het goed is dat er 1 persoon is die het coördineert, vastlegt en mensen een reminder

stuurt.[[166]](#footnote-166) Daarnaast ziet hij als pluspunt dat het geautomatiseerd is.[[167]](#footnote-167)” Hij vult hierop aan dat er

weinig mis is met de huidige klachtenbehandeling.[[168]](#footnote-168)

**Aard klachten**

Volgens respondent 1 gaan veel klachten van debiteuren gaan over de beslagvrije voet die onjuist is vastgesteld

en dat hij of zij te weinig heeft om van te leven.[[169]](#footnote-169)

Respondent 2 geeft als aanvulling dat er ook veel klachten binnenkomen over dat er onterechte maatregelen zijn genomen, zoals onterecht beslag leggen op een bankrekening[[170]](#footnote-170). Veel klachten gaan ook over telefonische bereikbaarheid of geen reactie geven op verzoeken[[171]](#footnote-171) [[172]](#footnote-172), loonbeslagen en onterechte kosten.[[173]](#footnote-173) [[174]](#footnote-174) Maar veel klachten van debiteuren gaan ook over communicatie.[[175]](#footnote-175) Respondent 2 vult aan dat er bijna nooit klachten binnenkomen over deurwaarders die hun werk aan de deur niet goed doen.[[176]](#footnote-176)

Respondent 2 vervolgt met klachten van klanten. Hierover ziet hij dat klanten kunnen klagen over dat de opdracht niet is uitgevoerd of dat in een zaak het resultaat te lang uitblijft.[[177]](#footnote-177) [[178]](#footnote-178) Maar het kan ook gaan over communicatie, zoals het niet op de hoogte worden gehouden van het verloop van het dossier.[[179]](#footnote-179) Het komt volgens hem ook vaak voor dat klanten klagen over teveel kosten. Respondent 2 merkt op dat een klantklacht meestal wordt ingediend omdat het kantoor in de ogen van hun klant een steek heeft laten vallen in de behandeling.[[180]](#footnote-180)

**Achtergrond klachten**

Respondent 2 concludeert over de achtergrond van klachten dat mensen overal over klagen en het tegenwoordig makkelijker is om een klacht in te dienen. Vroeger ging het alleen per brief. Het kan nu ook digitaal.[[181]](#footnote-181)

Respondent 2 is van mening dat klagers bloed willen zien. Er zijn daarom veel onzinzaken.[[182]](#footnote-182) Hij denkt dat heel veel mensen niet weten wat het behelst. Daarnaast vinden mensen dat hen onrecht is aangedaan omdat zij niet vrijwillig met een deurwaarder worden geconfronteerd. Ze zitten altijd in een dwangsituatie en dat roept per definitie weerstand op.

Hij concludeert dat het beroep van gerechtsdeurwaarder een heel klachtgevoelig beroep is, omdat hij namelijk binnentredingen en beslagleggingen uitvoert. Dit grijpt ver in de persoonlijke levenssfeer van mensen.[[183]](#footnote-183) Daarnaast willen veel mensen een schadevergoeding en dienen dan een klacht in bij de Kamer. Maar daar gaat de Kamer uiteindelijk niet over.[[184]](#footnote-184)”

Respondent 1 geeft als aanvulling dat mensen gehoord willen worden. Dus als ze nog mogelijkheden hebben om een klacht in te dienen dan blijven ze dat doen.[[185]](#footnote-185)

**Oplossing**

Respondent 1 vindt dat veel gedaan kan worden op het gebied van preventie. Naar zijn mening kan veel klachten worden voorkomen door tijdig in te springen op wat mensen dwars zit, zoals het bieden van een luisterend oor.[[186]](#footnote-186)

Respondent 2 geeft als aanvulling dat je daarnaast binnen de organisatie verbetervoorstellen kan doorvoeren en maatregelen kan treffen om te zorgen dat mensen in de communicatie respectvol en zorgvuldig blijven of dat er goede kennisoverdracht is over bijvoorbeeld beslagvrije voet of bewindvoering.[[187]](#footnote-187)

Respondent 2 vervolgt met de optie om een commissie in het leven te roepen die onderscheid maakt tussen kleine klachten en grote klachten, waarbij grote klachten tuchtrechtelijk laakbaar zijn, volgens de gestelde normen.[[188]](#footnote-188)

Respondent 1 is van mening dat de toename ook kan worden verminderd door griffierecht in te dienen als mensen in verzet gaan tegen een voorzittersbeslissing. Hij vindt dat daar wel een drempel mag worden ingebouwd.[[189]](#footnote-189) Respondent 1 vervolgt dat mensen een klacht indienen als ze weten dat die mogelijkheid er is. Mensen willen volgens hem namelijk nog steeds gehoord worden.[[190]](#footnote-190)

Respondent 1 concludeert dat de informatie en voorlichting naar de debiteur ook een hoop onduidelijkheid kan wegnemen zodat misschien minder klachten worden ingediend.[[191]](#footnote-191) Respondent 1 vervolgt dat ze daar veel energie in stoppen. Hij geeft als toelichting dat ze bijvoorbeeld achter een betekening en bevel tot betaling niet alleen het vonnis maar ook een inkomsten en uitgaven formulier en een bijsluiter toevoegen.[[192]](#footnote-192)

**9 Resultaten interview Kamer**

**Mensen snappen vaak iets niet**

**In het kort**

In dit hoofdstuk worden de resultaten van deelvraag 4 gepresenteerd. In paragraaf 9.1 wordt de onderzoeksmethode belicht. In paragraaf 9.2 wordt een toelichting gegeven op de uitvoering van het onderzoek. In paragraaf 9.3 worden de behandelde onderwerpen van het interview belicht en in paragraaf 9.4 wordt een samenvatting gegeven.

## 9.1 Onderzoeksmethode

**Half-gestructureerd interview**

Om de achtergrond van klachten en de afwegingen van (de voorzitter van) de Kamer bij de beoordeling van tuchtklachten in kaart te brengen, is gekozen voor een half-gestructureerd interview met de secretaris van de Kamer. In de praktijk beoordeeld hij namelijk of een klacht naar de Kamer kan of met een voorzittersbeslissing kan worden afgedaan. Hierbij is gebruik gemaakt van een topiclijst. Hiermee bestaat naast het bespreken van de vastgestelde onderwerpen de mogelijkheid om een verdiepingsslag te maken. De respondent krijgt namelijk de ruimte om onderwerpen verder uit te diepen of naar eigen inzicht toelichting te geven. Hierdoor wordt niet alleen praktijkervaring maar ook bijvoorbeeld dilemma’s beter in kaart gebracht die bij de beoordeling van de klachten ter sprake kunnen komen.

## 9.2 Het interview

**Verloop**

Omdat de respondent ook de klachten behandeld die niet als zijnde tuchtrechtelijk laakbaar worden beoordeeld, zoals klachten met een subjectieve achtergrond – waarbij een gevoel van bijvoorbeeld ergernis ten grondslag ligt, is extra ingegaan op de achtergrond van de tuchtklachten.

## 9.3 De behandelde onderwerpen

**Strekking van het tuchtrecht**

“Het tuchtrecht is bedoeld om de beroepsorganisatie te verbeteren”, aldus de respondent. Zo

vertelde de respondent over een uitspraak waarbij is bepaald dat er niet meer dan veertien dagen

tussen verificatie en betekening mag zitten.[[193]](#footnote-193) De respondent: “de uitspraak ging over een debiteur

die was verhuisd en geen dagvaarding had ontvangen. Uit het verweer van de gerechtsdeurwaarder

bleek dan dat er teveel tijd tussen de adresverificatie en het uitbrengen van de dagvaarding heeft

gezeten. De zaak is toen naar de Kamer gegaan en gegrond verklaard. Hierop hebben de

gerechtsdeurwaarders hun werkprocessen aangepast.[[194]](#footnote-194) Dergelijke klachten komen daardoor in de

praktijk nauwelijks meer voor.”[[195]](#footnote-195)

De respondent: er is ook een verbeterslag gemaakt ten opzichte van de beslagvrije voet door

uitspraken van de Kamer.[[196]](#footnote-196) Tegenwoordig sturen gerechtsdeurwaarders, als ze een verzoek

binnenkrijgen, direct een brief waarin staat dat het verzoek is ontvangen, maar dat de klager nog wel

een aantal bewijsstukken moet opsturen. Die bewijsstukken worden keurig opgesomd en het is vrijwel

een vast lijstje. Nadat klager die stukken heeft toegezonden moet de gerechtsdeurwaarder ervoor

zorgen dat snel wordt bekeken of de beslagvrije voet moet worden aangepast. En in dat traject zie je

wel verbetering.

***“Er is ook een verbeterslag gemaakt ten opzichte van de beslagvrije voet door***

***uitspraken van de Kamer.”***

“Daarnaast is het bedoeld om de “rotte appels” uit de beroepsgroep te halen”, aldus de respondent.[[197]](#footnote-197) De respondent stelt dat een gerechtsdeurwaarder die de boel belazerd altijd tegen de lamp loopt. Daar heeft de klager in het individuele geval niets aan, maar het tuchtrecht is niet bedoeld voor de individuele klager. Hoewel hij wel genoegdoening kan krijgen uit het feit dat de klacht gegrond wordt verklaard.

**Indieners**

De Kamer ontvangt klachten van de volgende partijen:

* Particulieren[[198]](#footnote-198)
* Bedrijven[[199]](#footnote-199)
* Bewindvoerders[[200]](#footnote-200)
* Advocaten namens particulieren[[201]](#footnote-201)
* Notarissen[[202]](#footnote-202)
* Opdrachtgever van de gerechtsdeurwaarder[[203]](#footnote-203)
* Bureau Financieel Toezicht (BFT)[[204]](#footnote-204)
* Koninklijke beroepsorganisatie voor gerechtsdeurwaarders (KBvG)[[205]](#footnote-205)

**De klachten**

De respondent concludeert dat in 2015 het aantal tuchtklachten is gestegen ten opzichte van 2014.

“De financiële crisis wordt als mogelijke oorzaak gezien, maar er is geen duidelijk oorzaak”, aldus de

respondent.[[206]](#footnote-206) De respondent vervolgt: “gemiddeld blijft het aantal klachten gelijk.[[207]](#footnote-207) In het overgrote

deel van de zaken die binnenkomen wordt een voorzittersbeslissing gegeven.[[208]](#footnote-208) Van alle tuchtklachten

die binnenkomen wordt 70% afgedaan bij een voorzittersbeslissing,[[209]](#footnote-209) 20% bevat verzetzaken[[210]](#footnote-210) en

10% wordt rechtstreeks naar de zitting van de Kamer verwezen[[211]](#footnote-211).”

De respondent: “de 10% die direct naar de Kamer wordt verwezen gaat bijvoorbeeld over de

beslagvrije voet of het niet reageren op brieven.[[212]](#footnote-212) Het heeft simpelweg te maken met het feit dat een

klacht dan niet als zijnde kennelijk ongegrond kan worden verklaard. De gerechtsdeurwaarder schrijft

in zijn verweer dat hij inderdaad te laat op die brieven heeft gereageerd. De klacht is dan duidelijk

gegrond en gaat naar de Kamer.[[213]](#footnote-213)

***“In het overgrote deel van de zaken die binnenkomen wordt een***

***voorzittersbeslissing gegeven.”***

**Lastige zaken**

De respondent stelt dat hij nog geen zaken heeft aangetroffen waarbij hij niet weet wat ermee moet

worden gedaan. De respondent: “een klacht kan immers altijd in een bepaald kader worden gegoten.

Bij tuchtklachten is dat eenvoudig omdat er antwoord gegeven moet worden op de vraag of er sprake

is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen? Daar kom je toe door de vraag te beantwoorden of er een

bepaalde norm is overschreden.”[[214]](#footnote-214)

***“Een klacht kan immers altijd in een bepaald kader worden gegoten.”***

**Aard tuchtklachten**

De respondent vertelt dat er niet één soort klacht is dat doorgang vindt naar de Kamer[[215]](#footnote-215), maar kan wel een opsomming geven van de meest voorkomende onderwerpen die in de klachten naar voren komen. Dit zijn:

* Het ten uitvoer leggen van vonnissen[[216]](#footnote-216)
* Aanpassen beslagvrije voet[[217]](#footnote-217)
* Aanpassen adresgegevens en verificatie daarvan[[218]](#footnote-218)
* Renteberekeningen[[219]](#footnote-219)
* Beantwoorden van brieven[[220]](#footnote-220)
* Doorbetalen van gelden aan opdrachtgevers[[221]](#footnote-221)
* Klacht van collega-deurwaarder omdat hij vindt dat collega niet goed heeft gehandeld in een dossier.[[222]](#footnote-222)

De respondent: “overwegend gaan de klachten van debiteuren over de beslagvrije voet.[[223]](#footnote-223) Deze

klachten worden vaak gegrond verklaard.[[224]](#footnote-224) Ook dienen debiteuren vaak klachten in omdat ze meestal

iets niet snappen.[[225]](#footnote-225) Dan vraagt de debiteur waaruit de executiekosten bestaan. Dat kan je dan wel

uitsplitsen, maar sommige mensen begrijpen dat dan niet.” [[226]](#footnote-226)

De klachten van het Bureau Financieel Toezicht (BFT) gaan meestal over een bewaringstekort.[[227]](#footnote-227) De respondent: “tegenwoordig komt dit niet meer zo vaak voor omdat het BFT toezicht houdt”.[[228]](#footnote-228) Het BFT kan ook klagen als de gerechtsdeurwaarder de jaarstukken te laat indient.[[229]](#footnote-229)

“Van de KBvG ontvangt de Kamer klachten over het niet behalen van voldoende studiepunten of als gerechtsdeurwaarders zich in een andere plaats gaan vestigen, zonder toestemming van de minister”, aldus de respondent.[[230]](#footnote-230)

De respondent: “een opdrachtgever kan ook een klacht indienen over het uitvoeren van de opdracht, zoals: “er moest snel een kortgedingdagvaarding worden betekend, maar dat is niet gebeurt’. Of anderszins: “het duurt te lang voordat die gerechtsdeurwaarder op pad gaat om ons geld te innen.”[[231]](#footnote-231)

***“Overwegend gaan de klachten van debiteuren over de beslagvrije voet.”***

**Achtergrond klachten**

“Met gerechtsdeurwaarderskantoren gaat het economisch wat minder”, aldus de respondent. “Zo

ging het slecht met een deurwaarderskantoor, de kosten vielen niet meer op te brengen, dus er moest

personeel weg. De hoeveelheid werk kan dus problemen met zich meebrengen. De organisatie van

het werk moet daarop worden aangepast. Dat heeft ook zijn weerslag op de klachten want mensen

willen nu eenmaal snel antwoord maar krijgen dat niet.[[232]](#footnote-232) Klager dient vervolgens een klacht in.[[233]](#footnote-233)”

“Daarnaast worden veel klacht ingediend omdat mensen boos zijn”, aldus de respondent. [[234]](#footnote-234) De

respondent ziet hierdoor als gevolg dat veel klachten subjectief zijn, de klager vindt iets. [[235]](#footnote-235) De

respondent: “het klagen komt door de aard van de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder.[[236]](#footnote-236)

Het is altijd bedreigend en een gerechtsdeurwaarder komt altijd aan het vermogen van de

schuldenaar. De inhoud van de brieven is altijd dreigend. De aard van het werk maakt dat het

klachtgevoelig is.[[237]](#footnote-237) Een gerechtsdeurwaarder komt nooit aan de deur met een blijde boodschap. Die

komt aan de deur en die zit aan je spullen. Dat is het begin van de klacht.”

Ook worden volgens de respondent veel klachten ingediend omdat het heeft te maken met

ergernis. De respondent: “klagers roepen wel dat ze van goede wil zijn, maar dat is niet

voldoende. En als een debiteur een uitkering heeft en je wordt op de huid gezeten door het CJIB, een

gerechtsdeurwaarder of het Zorginstituut Nederland dan denkt een klager al snel: “ik ben het zat, ik ga

een klacht indienen.”[[238]](#footnote-238)

“Veel debiteuren snappen bijvoorbeeld niet waarom geen regeling wordt getroffen en

dienen daarom een klacht in”, aldus de respondent. Dit ligt aan het feit dat het iets juridisch is. De wet

zegt niet dat er geen betalingsregeling kan worden getroffen, maar dat je met je hele vermogen moet

instaan voor je schulden. Dus dit betekent je huis, je goederen, je centen, etc.. Daaruit vloeit voort dat

de schuldeiser moet instemmen met de regeling. De schuldeiser krijgt zijn geld niet in een keer maar

moet toestaan dat het in gedeeltes wordt betaald. Daar zijn ook weer kosten aan verbonden. De

gerechtsdeurwaarder moet dan iedere maand noteren dat er vijftig euro is betaald. Dus schuldeisers

en soms ook klagers zijn er bij gebaat als het in een keer betaald wordt. Dan komen er geen

administratieve handelingen bij kijken, de vordering is voldaan en het dossier kan gesloten

worden.”[[239]](#footnote-239)

De respondent vervolgt: “klager vindt bijvoorbeeld dat als hij een regeling heeft aangeboden de

gerechtsdeurwaarder die moet accepteren en geen beslag mag leggen. Een regeling hoeft niet te

worden geaccepteerd. En het is ook zo dat het niet aan de gerechtsdeurwaarder is om de regeling te

accepteren maar aan de opdrachtgever. Hoewel dat in de praktijk kan zijn dat de opdrachtgever het

vonnis uit handen geeft en zegt dat de gerechtsdeurwaarder het maar moet uitzoeken en hem niet

lastig moet vallen. Dan is er bij voorbaat toestemming verleend al dan geen regeling te treffen. Maar

in juridische zin is het de opdrachtgever die toestemming moet geven voor een regeling. De klager

denkt echter dat hij recht heeft op een regeling. Daar heeft hij geen recht op. Het is namelijk een

gunst. Maar veel klagers snappen dat niet en dienen dan een klacht in tegen de

gerechtsdeurwaarder.”[[240]](#footnote-240)

“Een andere reden om een klacht in te dienen is omdat mensen geen geld hebben”, aldus de

respondent. [[241]](#footnote-241) De respondent: “indien een debiteur het niet eens is met het beslag, kan hij en

executiegeschil starten. Daarvoor hebben mensen een advocaat nodig. De klager zegt dan dat hij geen

geld heeft voor een advocaat. De klager is boos en hij ziet dat een advocaat ingeschakeld moet

worden die hij niet kan betalen. Dus dan dienen ze uit frustratie maar een klacht in.[[242]](#footnote-242)

De respondent: “desondanks begrijp ik het wel. Want je zit als klager in de hoek waar de klappen vallen. En dan gaan ze googelen en dan lezen ze dat een klacht kan worden ingediend en dan gaan ze dat doen. Kost niks.”[[243]](#footnote-243)

**“Het klagen komt door de aard van de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder.”**

**Rode draad**

Het antwoord van respondent op de vraag of er een rode lijn in de klachten is te zien: “de lijn is dat klagers denken dat iets mis is gegaan.”[[244]](#footnote-244) De respondent vervolgt: “Daarnaast is van alle beroepsgroepen de klager alleen bij de gerechtsdeurwaarder het lijdend voorwerp. Als jij een klacht hebt over je advocaat dan gaat het in negen van de tien gevallen over je eigen advocaat die jezelf hebt uitgezocht. Maar de gerechtsdeurwaarder zoek je niet zelf uit , die komt ongevraagd aan de deur. De schuldeiser stapt naar de gerechtsdeurwaarder en de gerechtsdeurwaarder gaat ermee aan de gang. En als jij een klacht hebt over een notaris, dan heeft hij waarschijnlijk iets verkeerd gedaan. Of als je vindt dat je advocaat niet genoeg zijn best heeft gedaan dan kan je daarover ook een klacht indienen.”

**Oplossing**

De respondent speculeert dat een verlaging van het griffierecht zou leiden tot een afname van het

aantal tuchtklachten. Dit komt omdat iedereen dan makkelijk bij de rechter terecht kan. Dan kan de

klager in plaats van het indienen van een klacht een executiegeschil beginnen.[[245]](#footnote-245) De respondent: “in

een ideale wereld kan er wat aan de toename van tuchtklachten worden gedaan, want dan loopt alles

volgens het boekje. En als er een verkeerde beslagvrije voet wordt vastgesteld dan wordt die binnen

twee dagen teruggedraaid. Maar die werkelijkheid is

anders.”[[246]](#footnote-246)

“Er valt geen winst te behalen in het beter informeren”, aldus de respondent. De respondent vervolgt: er bestaan namelijk veel bijsluiters waarin duidelijk is vermeld wat mensen kunnen doen.

Je kan voorlichting geven tot en met als het niet aankomt dan houdt het op. Ik krijg weleens mensen aan de lijn met het verhaal dat hun beslagvrije voet is gehalveerd omdat ze geen gegevens hebben doorgegeven. En dan zeg ik dat de kans groot is dat de klacht kennelijk ongegrond wordt verklaard. Er wordt dan toch een klacht ingediend want het is volgens klagers een principiële zaak.”

**Ontwikkelingen**

De respondent over het wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische

beroepen: “Nou je gaat een drempel opwerpen voor klachten.[[247]](#footnote-247) En dan is de vraag of dat verkeerd is?

Ik denk in het kader van het tuchtrecht niet want veel klachten die horen niet in het tuchtrecht thuis.”[[248]](#footnote-248)

De respondent over de instelling van de geschillencommissie (genoemd in hoofdstuk 3, paragraaf 3.8):

“je moet je dan gaan afvragen wat er bij die geschillencommissie wordt behandeld. Maar klagers

hebben nog steeds de keus, ze zijn niet verplicht om eerst bij die geschillencommissie te klagen. Het is

juist andersom. De Kamer kan zeggen dat klager eerst naar de geschillencommissie moet gaan. Als de

kamer dat doet, en het loopt bij de geschillencommissie op niets uit, dan zegt de wet dat de kamer de

zaak moet gaan behandelen. Dan kan er geen voorzittersbeslissing meer worden gegeven.”[[249]](#footnote-249)

Dat is niet handig want dat is de duurste oplossing.[[250]](#footnote-250)

## 9.4 Samenvatting

**De klachten**

De respondent concludeert dat in 2015 het aantal tuchtklachten is gestegen ten opzichte van 2014.

In het overgrote deel van de zaken die binnenkomen wordt een voorzittersbeslissing gegeven.[[251]](#footnote-251)

Van alle tuchtklachten die binnenkomen wordt 70% afgedaan bij een voorzittersbeslissing,[[252]](#footnote-252) 20% bevat

verzetzaken[[253]](#footnote-253) en 10% wordt rechtstreeks naar de zitting van de Kamer verwezen[[254]](#footnote-254).

**Aard tuchtklachten**

De respondent ziet dat er niet één soort klacht is dat doorgang vindt naar de Kamer[[255]](#footnote-255). Overwegend worden klachten ingediend door debiteuren. Deze klachten gaan voornamelijk over de beslagvrije voet en worden vaak gegrond verklaard. [[256]](#footnote-256)[[257]](#footnote-257)

**Achtergrond klachten**

De respondent ziet dat de hoeveelheid werk problemen met zich kan meebrengen omdat de organisatie van

het werk daarop aangepast moet worden. Dat heeft volgens hem ook zijn weerslag op de klachten want

mensen willen nu eenmaal snel antwoord krijgen, maar dat gebeurt dan niet. De klager dient vervolgens een

klacht in.[[258]](#footnote-258) [[259]](#footnote-259)

Daarnaast worden volgens de respondent veel klacht ingediend omdat mensen boos zijn.[[260]](#footnote-260) De respondent ziet

hierdoor als gevolg dat veel klachten subjectief zijn, de klager vindt iets. [[261]](#footnote-261) Volgens de respondent dienen

mensen ook een klacht in omdat ze geen geld hebben.[[262]](#footnote-262) De respondent ziet dat mensen dan uit frustratie een

klacht indienen.[[263]](#footnote-263) Ook worden volgens de respondent veel klachten ingediend omdat het heeft te maken met

ergernis. Veel debiteuren snappen bijvoorbeeld niet waarom geen regeling wordt getroffen en dienen daarom

een klacht in. De respondent ziet een verband in het klagen en de aard van de werkzaamheden van de

gerechtsdeurwaarder.[[264]](#footnote-264) De respondent zegt dat hij het wel begrijpt omdat de klager in de hoek zit waar de

klappen vallen.[[265]](#footnote-265)

**Oplossing**

De respondent speculeert dat een verlaging van het griffierecht zou leiden tot een afname van het

aantal tuchtklachten. Dan kan de klager in plaats van het indienen van een klacht een executiegeschil

beginnen.[[266]](#footnote-266) De respondent is van mening dat er geen winst te behalen valt in het beter informeren omdat er

namelijk veel bijsluiters bestaan waarin duidelijk is vermeld wat mensen kunnen doen.

**Rode draad**

De respondent ziet als rode draad dat klagers denken dat iets mis is gegaan.[[267]](#footnote-267) De respondent is daarnaast van mening dat van alle beroepsgroepen de klager alleen bij de gerechtsdeurwaarder het lijdend voorwerp is.

**Ontwikkelingen**

De respondent vindt over het wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische

Beroepen dat er dan een drempel wordt opgeworpen voor klachten. Hij denkt dat dit in het kader

van het tuchtrecht goed is omdat veel klachten horen niet in het tuchtrecht thuis.[[268]](#footnote-268)

De respondent heeft over de instelling van de geschillencommissie (genoemd in hoofdstuk 3, paragraaf 3.8) nog

zijn twijfels. Hij zegt dat klagers nog steeds de keuze hebben om een klacht in te dienen bij de Kamer, ze zijn niet

verplicht om eerst bij die geschillencommissie te klagen. Als de klager eerst bij de Kamer gaat klagen en

vervolgens wordt doorverwezen naar de geschillencommissie, en de geschillencommissie verwijst de klager

weer naar de Kamer, dan kan er geen voorzittersbeslissing meer worden gegeven.”[[269]](#footnote-269)

De respondent geeft als aanvulling dat dit niet handig is omdat het de duurste oplossing is.[[270]](#footnote-270)

# 10 Conclusie

**Het antwoord**

**In het kort**

In dit hoofdstuk wordt de centrale vraag beantwoord aan de hand van de belangrijkste resultaten. In paragraaf 10.1 wordt eerst ingegaan op een aantal aspecten van het onderzoek, zoals de aanleiding, het doel en de centrale vraag. In paragraaf 10.2 worden conclusies getrokken op grond van de belangrijkste resultaten ten aanzien van de deelvragen. In paragraaf 10.3 wordt de centrale vraag beantwoord op basis van deze conclusies. In paragraaf 10.4 worden aanbevelingen gedaan op grond van het antwoord van de centrale vraag. Afsluitend passeert paragraaf 10.5 de revue waarin de belangrijkste aspecten uit het onderzoek worden geëvalueerd.

## 10.1 In het kort

**Aanleiding**

Sinds een aantal jaren is het aantal klachten over gerechtsdeurwaarders bij de Kamer toegenomen.[[271]](#footnote-271) Uit jaarcijfers van de Kamer blijkt dat minder dan de helft van de klachten door de voorzitter wordt beoordeeld, waarvan het merendeel niet als tuchtrechtelijk laakbaar (hetgeen tot gegrondheid van de klacht leidt) wordt beoordeeld.[[272]](#footnote-272) Ook de Nationale Ombudsman trekt in zijn rapport *Klachten per overheidsinstantie* de conclusie dat sinds 2011 het aantal klachten over gerechtsdeurwaarders is toegenomen.[[273]](#footnote-273) Dossieronderzoek door de Nationale Ombudsman heeft uitgewezen dat 1 op de 4 klachten gingen over de beslagvrije voet. Ondanks dat de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders het toezicht op de vaststelling van de beslagvrije voet heeft aangescherpt, stijgt het aantal klachten bij de Kamer.

**Doel**

Dit rapport moest een bijdrage leveren aan het inzichtelijk maken van de aard en achtergrond van klachten die zijn ingediend bij gerechtsdeurwaarderskantoren en/of door de voorzitter van de Kamer zijn behandeld.

**Centrale vraag**

In het onderzoek is de volgende deelvraag geformuleerd:

*“Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan ten aanzien van de beroepsuitoefening van gerechtsdeurwaarders, gelet op de aard en achtergrond van klachten die door gerechtsdeurwaarderskantoren zijn behandeld en/of door (de voorzitter van) de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders zijn beoordeeld, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016.”*

## 10.2 De bevindingen

**Deelvraag 1**

Op basis van het dossieronderzoek kan geconcludeerd worden dat het merendeel van de klachtonderdelen een juridisch aspect bevat. Hiervan worden de meeste kennelijk ongegrond verklaard. Daarna volgen de klachtonderdelen met een communicatief aspect, waarvan het merendeel kennelijk ongegrond wordt verklaard. De klachtonderdelen met een bejegenend aspect komen het minst voor, maar wordt voornamelijk kennelijk ongegrond verklaard.

**Deelvraag 2**

Op basis van het jurisprudentieonderzoek kan geconcludeerd worden dat wederom het merendeel van de klachtonderdelen een juridisch aspect bevat. Hiervan worden de meeste ongegrond verklaard. Daarna volgen de klachtonderdelen met een communicatief aspect, waarvan de meeste gegrond worden verklaard. Als hekkensluiter volgen de klachtonderdelen met een bejegenend aspect. Hiervan wordt het merendeel gegrond verklaard.

**Deelvraag 3**

Op basis van de interviews met de juridisch medewerkers is gebleken dat afwegingen plaatsvinden tussen de wet- en regelgeving en de situatie van de klager. Bij lastige zaken wordt de leidinggevende gevraagd om advies of om de knoop door te hakken. Uiteindelijk is het de opdrachtgever die de knoop doorhakt. De juridisch medewerkers kijken bij de behandeling ook naar de gevolgen die het kan hebben ten opzichte van de aansprakelijkheid. Indien het kantoor aansprakelijk kan worden gesteld dan wordt de klacht sneller opgepakt.

De juridisch medewerkers concluderen dat mensen overal over klagen en dat de mogelijkheden om een klacht in te dienen toenemen. Vroeger ging het alleen per brief, maar nu kan het ook digitaal. Er zijn daarom volgens de juridisch medewerkers veel onzinzaken. Ze brengen dit in verband met dat klagers de gerechtsdeurwaarders simpelweg willen straffen. De juridisch medewerkers geven hierop als aanvulling dat mensen vaak naar de Kamer gaan voor zaken waarbij niet een taak voor de Kamer is weggelegd. Daarnaast zijn ze van mening dat het beroep van gerechtsdeurwaarder een heel klachtgevoelig beroep is omdat bijvoorbeeld een binnentreding en beslaglegging ver in de persoonlijke levenssfeer van mensen komt.

De juridisch medewerkers sluiten af met dat mensen gehoord willen worden. Dus als ze nog mogelijkheden hebben om een klacht in te dienen dan blijven ze dat doen.

**Deelvraag 4**

De meeste klachten worden ingediend door debiteuren en gaan voornamelijk over de beslagvrije voet. Daarnaast ziet de secretaris dat veel klachten worden ingediend omdat mensen boos zijn. Ook worden veel klachten ingediend omdat mensen geërgerd zijn of omdat ze geen geld hebben, waardoor ze uit frustratie een klacht indienen. De secretaris concludeert dat veel klachten subjectief zijn. De secretaris oordeelt ook dat de hoeveelheid werk bij gerechtsdeurwaarderskantoren ook zijn weerslag heeft op de klachten. De secretaris geeft hierop als aanvulling dat het te maken heeft met de aard van de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder.

## 10.3 Centrale vraag

**Aard en beoordeling**

Het merendeel van de klachten is juridisch van aard. Het meest van deze klachten worden bij gerechtsdeurwaarderskantoren uiteindelijk kennelijk ongegrond verklaard. Bij de Kamer worden deze het meest ongegrond verklaard. Daarna volgen bij zowel de gerechtsdeurwaarderskantoren als bij de Kamer de klachten van communicatieve aard. Deze worden bij de gerechtsdeurwaarderskantoren voor het merendeel kennelijk ongegrond verklaard en bij de Kamer gegrond. De klachten van bejegende aard komen het minst voor. Deze worden bij de gerechtsdeurwaarderskantoren het meest kennelijk ongegrond verklaard. Bij de Kamer worden deze het meest gegrond verklaard.

**Achtergrond**

Er kan geconcludeerd worden dat mensen overal over klagen en dat de mogelijkheden om een klacht in te dienen toenemen. Ook worden veel klachten ingediend omdat mensen boos of geërgerd zijn of omdat ze geen geld hebben, waardoor ze uit frustratie maar een klacht indienen. Daarnaast dienen veel mensen een klacht in omdat ze iets niet snappen. Omdat veel mensen vanuit hun gevoel een klacht indienen zijn de klachten vaak subjectief en worden daarom niet in behandeling genomen.

Uiteindelijk willen mensen gehoord worden. Dus als ze nog mogelijkheden hebben om een klacht in te dienen dan blijven ze dat doen.

**In het licht van de beroepsgroep**

Gezien dit gegeven is mijn mening dat de kwaliteit van de beroepsuitoefening degelijk is. De kwalitatieve standaard die namelijk is neergelegd in de Verordening beroeps- en gedragsregels (genoemd in hoofdstuk 3, paragraaf 3.1) wordt ruimschoots gehandhaafd doordat veel klachten stranden bij de Kamer als zijnde kennelijk ongegrond en tuchtklachten als ongegrond. De klachten en tuchtklachten zijn niet gewichtig genoeg om het handelen van de gerechtsdeurwaarder tuchtrechtelijk laakbaar te noemen.

De oorzaak is dat veel debiteuren klagen vanuit een bepaald gevoel zoals frustratie, ergernis en boosheid. Ik acht daarom het wetsvoorstel Doorberekening kosten tucht en toezicht aan juridische beroepen (zoals genoemd in hoofdstuk 3, paragraaf 3.8), waarin wordt geopperd om de klagers een soort griffierecht te laten betalen, toepasselijk om de toename van het aantal tuchtklachten te stoppen.

Deze groep heeft namelijk weinig geld, aldus de secretaris, en door een financiële drempel op te werpen wordt de tuchtrechtspraak voor hen minder toegankelijk. Echter, het tuchtrecht is door deze financiële drempel niet meer laagdrempelig. Ik ben van mening dat mensen hierdoor de illusie gaan krijgen dat gerechtsdeurwaarders ‘nog meer’ beschermd worden. Ik vind dat mensen het geld beter kunnen besteden aan een regeling bij de gerechtsdeurwaarder.

Indien griffierecht wordt geheven zou een geschillencommissie (zoals genoemd in hoofdstuk 3, paragraaf 3.8) de laagdrempeligheid van het tuchtrecht waarborgen. Het nadeel is echter dat de geschillencommissie, indien het een klacht doorverwijst naar de Kamer, de klacht niet meer met een voorzittersbeslissing kan worden afgedaan. Ik denk dat hierdoor het filter voor de Kamer verdwijnt, waardoor de tuchtrechtspraak waarschijnlijk duurder gaat worden.

Een oplossing kan mijns inziens dichterbij huis gevonden worden. Hoewel de deelnemende gerechtsdeurwaarderskantoren gezien de beoordeling van de communicatie klachten wederom een pluim verdienen, blijkt dat veel tuchtklachten gegrond verklaard worden. Dit betekent dat het communicatie aspect binnen de beroepsgroep meer aandacht verdient. Daarnaast dient in ogenschouw genomen te worden dat veel debiteuren een klacht indienen vanuit frustratie, ergernis en boosheid.

## 10.4 Aanbevelingen

**Voor de beroepsgroep**

* Gerechtsdeurwaarderskantoren investeren meer in trainingen van medewerkers over effectieve communicatie, zoals het voeren van een slechtnieuws gesprek, omgaan met agressie en de-escalerende gesprekstechnieken.
* Gerechtsdeurwaarderskantoren werken met een mediationbureau samen om de debiteuren, waarvan hun klacht bij het kantoor is afgewezen, te benaderen om zo tot een minnelijke schikking te komen.
* Gerechtsdeurwaarderskantoren sturen debiteuren die klagen een brief waarin in simpele en heldere taal uitgelegd staat wat hen te wachten staat. Zo staat er uitgelegd wat zij kunnen doen als hun klacht wordt afgewezen en waar zij terecht kunnen met hun klacht.

## 10.5 Discussie

**Heeft het doel behaald?**

Ik ben van mening dat het doel van het onderzoek is behaald. Gerechtsdeurwaarderskantoren hebben namelijk concrete handvaten gekregen om de werkwijze te verbeteren teneinde het aantal klachten te verminderen. Het enige verbeterpuntje zou naar mijns inziens in het beantwoorden van deelvraag 1 en 2 zitten. Hierbij is namelijk ingegaan op de aard van de klachten, waarbij ik in het vervolg in zou gaan op het onderwerp van de klachten. Hierdoor hebben gerechtsdeurwaarderskantoren meer inzicht in de algehele juridische klachtonderdelen.

**Methode ter discussie**

De aangewende onderzoeksmethoden hebben meer dan voldoende inzicht verschaft om tot degelijke resultaten en een conclusie te komen. Ik wil hierbij specifiek benoemen dat het dossieronderzoek inzicht heeft verschaft in de klachten die met een voorzittersbeslissing zijn afgedaan. Hierdoor zijn ook de klachten belicht die niet tuchtrechtelijk laakbaar zijn en dus eerder vanuit een bepaald gevoel zijn ingediend. Het nadeel van deze methode is dat de resultaten niet te generaliseren zijn. Dit komt doordat alleen Agin Boeder (middelklein kantoor) en Syncasso (groot kantoor) hun dossiers met klachten hebben aangeleverd. Hierdoor kan geen representatief beeld worden gegeven.

# Bijlage 11: topic-lijst voor Agin Boeder

Naam interviewer: Nick Boogaard

Datum interview: xx-04-2016

Code respondent: 01  
Geslacht respondent: man

Start interview:

Einde interview:

Bij dezen wil ik u bedanken voor uw deelname. Ik zal u in het kort uitleggen wat de bedoeling is.

De hoofdvraag van mijn onderzoek is: Wat zijn de aard en achtergrond van klachten die door gerechtsdeurwaarderskantoren zijn behandeld en vervolgens door de tuchtrechter (van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders) zijn beoordeeld, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016?

Daarnaast heb ik vier deelvragen opgesteld. De eerste twee deelvragen gaan over de aard en achtergrond van de klachten. Denk hierbij aan juridische-, communicatieve- en bejegeningsaspecten. Om een antwoord te krijgen op deze deelvragen zal ik dossieronderzoek verrichten. De laatste deelvragen gaan meer over de klachtenbehandeling. Aangezien dit niet met dossieronderzoek is te beantwoorden, neem ik interviews af met juristen. Met de interviews hoop ik als onderzoeker meer kennis te verkrijgen over drie aspecten: (1) klachtenbehandeling en (2) manier van beoordelen en (3) het verband tussen communicatieve- of bejegeningsaspecten.

Om de kwaliteit te waarborgen zal dit interview worden opgenomen en direct worden getranscribeerd op de computer. Heeft u hier bezwaar tegen?

Topic 1: Algemeen

Voordat ik inga op de klachtenbehandeling binnen Agin Boeder, zou ik graag van u willen weten welke achtergrond u heeft. Denk hierbij aan opleiding, uw eerdere werkervaring en de reden dat u dit werk bent gaan doen.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Opleiding

* Welke opleiding heeft u genoten?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Subtopic 2: Huidige functie

* Kunt u mij vertellen wat uw functie is?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

* Welke werkzaamheden behoren tot uw functie?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Topic 2: De huidige werkwijze

Graag wil ik het met u hebben over de interne klachtenbehandeling. Hierbij ben ik benieuwd hoe dit is vormgegeven, denk aan dergelijke protocollen en richtlijnen.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Klachtenbehandeling

* Op welke manier behandelt u een klacht?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Wat gaat daarbij goed en minder goed?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Topic 3: Manier van beoordelen

Ten tweede wil ik het met u hebben over de interne klachtenbehandeling. Hierbij ben ik benieuwd hoe u tot een oordeel komt en voor welke dilemma’s u komt te staan.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Vooronderzoek

* Welke informatie is nodig om een overzicht te krijgen van de voorgedane situatie en waar haalt u de informatie vandaan?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Kunt u mij vertellen hoe uw oordeel tot stand komt?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Zijn er ook ethische dilemma’s?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Wat voor afwegingen maakt u bij lastige zaken?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

Topic 4: Gebruik van gesprekstechnieken

Ten derde wil ik het gebruik van gesprekstechnieken bespreken tijdens het mondelinge contact met debiteuren. Hierbij ben ik benieuwd of u daarvan bewust gebruik maakt en of dat in het vervolg van het traject een ander resultaat oplevert dan wanneer u het niet zou gebruiken.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Het contact

* Op welke manieren komt u in contact met debiteuren die een klacht hebben?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Welke gesprekstechnieken gebruikt u om de ‘ klager’ te woord te staan en met welk doel?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Hoe gaat u om met lastige klanten?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

Topic 5: Overig

Ten slotte wil ik u de gelegenheid geven om eventuele onbesproken zaken aan te snijden en/of de besproken onderwerpen nader toe te lichten.

* Welke onderwerpen heb ik in dit interview nog niet aan de orde gesteld en zou u graag willen toelichten?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

# Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels

**Datum interview: 11 april 2016**

**Begintijd interview: 14:00 uur**

**Eindtijd interview: 15:01 uur**

**Onderzoeker: Een hele goedemiddag de heer [ ], wij hebben vandaag het interview. Bij dezen wil ik u bedanken voor de deelname. Ik zal in het kort uitleggen wat de bedoeling is.**

**De hoofdvraag van het onderzoek is: wat zijn de aard en achtergrond van klachten die door gerechtsdeurwaarderskantoren zijn behandeld en vervolgens door de tuchtrechter van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders zijn beoordeeld, in de periode van 1 januari 2015 tot en met 1 januari 2016?**

**Daarnaast zijn een aantal deelvragen opgesteld. De eerste deelvragen gaan over de aard en achtergrond van de klachten, denk hierbij aan juridische-, communicatieve- en bejegeningsaspecten. Om daar antwoord op te krijgen heb ik voor deze deelvragen dossieronderzoek en jurisprudentieonderzoek verricht. En de laatste deelvragen gaan over de klachtenbehandeling. Aangezien deze vragen niet met dossieronderzoek zijn te beantwoorden, neem ik interviews af met juristen.**

**Met deze interviews heb ik meer inzicht te krijgen over drie zaken. Ten eerste over de klachtenbehandeling, dus wat gebeurd er als een klacht binnenkomt. Ook over de manier van beoordelen, en het verband hierbij tussen de genoemde aspecten. Ten derde over het gebruik van gesprekstechnieken.**

**Om de kwaliteit van de gegevens te waarborgen zal ik dit interview opnemen en transcriberen op de computer. Daarna zal ik aan de hand van de opname de tekst controleren.**

**Als het interview is uitgewerkt, wilt u het daarna nog nalezen zodat u eventueel wijzigingen kunt aanbrengen?**

**Respondent: Ja.**

**Onderzoeker: Dan zal ik dat noteren.**

**Onderzoeker: Ik hoop dat het doel van het interview duidelijk is. Heeft u van te voren nog vragen voordat wij gaan beginnen?**

**Respondent: Het is verder wel duidelijk dus we kunnen beginnen.**

**Onderzoeker: Dat is mooi.**

**Onderzoeker: In het interview wil ik ingaan op de huidige werkwijze, manier van beoordelen en gebruik van gesprekstechnieken. Alvorens ik hierop inga, zou ik graag van u willen weten welke achtergrond u heeft. Denk hierbij aan opleiding en uw eerdere werkervaring. Dus mijn eerste vraag is welke opleiding u heeft genoten?**

**Respondent: Mijn opleiding dat is HBO-rechten, afstudeerrichting kandidaat-gerechtsdeurwaarder en daarnaast heb ik de bachelor van de studie Rechtsgeleerdheid afgerond.**

**Onderzoeker: En hoe was dat?**

**Respondent: Dat was lastig.**

**Onderzoeker: Oh ja, en wat maakte dat lastig?**

**Respondent: Nou het was wel lastig maar ook heel leuk. De eerste studie is een studie die heel diep gaat op het rechtsgebied waarin je acteert. Daar moet je veel van weten. Net zoveel als een advocaat. Dus dat maakt het op sommige punten zwaarder dan een andere studie.**

**Onderzoeker: Bedoeld u dat van andere juridische beroepen?**

**Respondent: Ja, maar daarentegen heb je weer wat minder studiebelasting op andere rechtsgebieden, zoals bestuursrecht, strafrecht, enz.**

**Onderzoeker: Dus het is heel gericht op het werk.**

**Respondent: Ja dat klopt, en daar zit nog een verdieping in, anders dan een algemene studie HBO-rechten. Dus je wordt enigszins ontlast op andere rechtsgebieden maar er wordt wel meer van je verwacht op de rechtsgebieden waarmee de gerechtsdeurwaarder mee te maken heeft.**

**Onderzoeker: Komt dit in het werkveld goed van pas?**

**Respondent: Ja zeker, maar het houd ook niet op want je moet blijven studeren en dat doen ze in de vorm van permanente educatie. De gerechtsdeurwaarder is namelijk verplicht om zich bij te laten scholen.**

**Onderzoeker: En die bijscholing, ervaart u dat als nuttig? Sluit het aan op de praktijk of recente ontwikkelingen?**

**Respondent: Je hebt er wel keuze in en er is veel aanbod. Dat zijn cursussen die echt aansluiten op de beroepsgroep. En de beroepsgroep keurt ook de opleidingen en die laat ook toe of daar punten voor worden toegekend. Dus je kan niet zelf een willekeurige cursus voor volgen en daar punten voor krijgen.**

**Onderzoeker: Dus het is heel duidelijk wat er van je wordt verwacht op de opleiding als gerechtsdeurwaarder?**

**Respondent: Ja, dat zeker.**

**Onderzoeker: En uiteindelijk heeft u de opleiding afgerond en bekleed u op dit moment de functie van kandidaat-gerechtsdeurwaarder.**

**Respondent: Ja, en daarnaast de functie van jurist. Dus ik voer ook gerechtelijke procedures. Dat is dan tegen werkgevers over het algemeen.**

**Onderzoeker: En wat houdt dat in?**

**Respondent: Die specifieke procedure?**

**Onderzoeker: Ja.**

**Respondent: Dat heeft te maken met het loonbeslag. Als een loonbeslag niet correct wordt afgewikkeld dan staat het de beslaglegger vrij om die werkgever te dagvaarden. En daarmee is gelijk de procedure ingeleid.**

**Onderzoeker: Dus houdt dat in dat niet het volledige bedrag – waarop beslag mag worden gelegd – wordt afgedragen?**

**Respondent: Ja bijvoorbeeld, of als de derdenverklaring niet wordt teruggestuurd ondanks de ingebrekestelling.**

**Onderzoeker: Is daar dan een boete aan verbonden?**

**Respondent: De wet bepaald in dit specifieke geval, en dat is best wel uniek in het civiele recht, dat als een werkgever niet de derdenverklaring terugstuurt dat hij wordt veroordeeld alsware hij schuldenaar is. Dat is een begrip die je niet veel zal tegenkomen. Dat houdt eigenlijk in dat die werkgever, als die opnieuw niet in een procedure reageert, alsware als schuldenaar is. Dus hij zal het bedrag moeten betalen waar oorspronkelijk het beslag voor werd gelegd. Dan ontstaat een nieuwe rechtsgrond.**

**Onderzoeker: Dus een gehele nieuwe schuld in principe?**

**Respondent: Ja. Je kan het wel als een soort boete zien.**

**Onderzoeker: Wel interessant dat zoiets bestaat.**

**Respondent: Ja. Het is fijn dat zo’n mogelijkheid er is, want anders zou dat veel minder correct worden afgehandeld.**

**Onderzoeker: Het lijkt mij ook wel een stok achter de deur.**

**Respondent: Ja, dat zeker. Werkgevers zijn er zeer bij gebaat om het loonbeslag goed af te handelen.**

**Onderzoeker: Maar heeft dat effect? Ze weten door de ingebrekestelling dat er een ‘boete’ aan verbonden is, maar doen ze het daarom ook?**

**Respondent: Ja. Want wij waarschuwen daar ook voor. Er gaan verschillende brieven over uit waar die waarschuwing ook instaat. Ook met een waarschuwing voor incassokosten, dat wordt in de procedure meegevorderd. Vervolgens ontvang je nog de dagvaarding en reageer je daar dan weer niet op of pas laat in de procedure, dan wordt het van kwaad tot erger natuurlijk.**

**Onderzoeker: Ja natuurlijk. Maar het heeft te maken met loonbeslag, en dat valt onder de functie van de kandidaat-gerechtsdeurwaarder. En de werkgeversprocedure valt onder de functie van jurist, begrijp ik het dan zo goed?**

**Respondent: Ja.**

**Onderzoeker: Zijn er ook nog andere werkzaamheden die vallen onder de functie van kandidaat-gerechtsdeurwaarder en zou u daarvan een aantal voorbeelden willen geven?**

**Respondent: Het betekenen van exploten, dat kan zijn een vonnis met een bevel tot betaling, een dagvaarding. Daarnaast is een kandidaat-gerechtsdeurwaarder belast met openbare veilingen, die niet zo vaak voorkomen.**

**Onderzoeker: Ingaande op de openbare veilingen, waarom komen die minder vaak voor?**

**Respondent: Omdat het moet gaan om een vermogensobject wat ook echt wat oplevert.**

**Onderzoeker: En dat zie je niet zo vaak in het werkveld?**

**Respondent: Dat zie je aan het einde van het traject, daar zie je dure vermogensobjecten minder vaak, zoals een dure auto. Het komt zeer zelden voor dat een inboedel wordt geveild. Dat brengt veel kosten met zich mee en het kostenrisico is erg groot aan het einde.**

**Onderzoeker: Kunt u daar meer over vertellen?**

**Respondent: Ik heb weleens gehad dat een schuldeiser de verkoop toch wilde doorzetten. Dus dan gaan we de inboedel openbaar verkopen. Dan zal de schuldenaar niet vaak in de mogelijkheid zijn om alsnog over de brug te komen. Dus wat krijg je dan, dan krijg je een openbare verkoop die toch door zal gaan en die veel kosten met zich meebrengt.**

**Onderzoeker: Is het dan zo dat in de meeste gevallen dat een schuldeiser in de meeste gevallen van een verkoop afzien?**

**Respondent: Ja.**

**Onderzoeker: En dat komt omdat ze op de hoogte zijn van het kostenrisico?**

**Respondent: Ja, maar als een inboedel wordt geveild en een dure auto is aanwezig, dan zal dat veel eerder doorgaan.**

**Onderzoeker: Dus als een veiling evenveel of meer oplevert dan de vordering dan vindt de veiling doorgang?**

**Respondent: Ja, dat klopt.**

**Onderzoeker: Oké.**

**Onderzoeker: Nu hebben wij in grote lijnen uw functie besproken en de werkzaamheden die erbij horen. Nu wil ik het met u hebben over uw functie als jurist. Want de jurist is belast met de klachtenbehandeling..**

**Respondent: Ja dat klopt, en een deurwaarder ook.**

**Onderzoeker: Oké, dat wist ik niet. Dus voor mijn beeldvorming, wat gebeurt er als een klacht binnenkomt? Laat ik het zo zeggen: op welke manier wordt een klacht behandeld?**

**Respondent: Dus dan hebben wij het over de eerste fase, de klacht komt binnen bij het gerechtsdeurwaarderskantoor?**

**Onderzoeker: Ja, wie pakt dat op?**

**Respondent: Dat is het team van deurwaarders en juristen.**

**Onderzoeker: En dat is een vast team dat belast is met de klachtenbehandeling?**

**Respondent: Ja dat klopt.**

**Onderzoeker: En wat gebeurt er dan? Het komt binnen bij het team, ligt het dan ook aan de soort klacht hoe die wordt behandeld? Dus als het bijvoorbeeld van een opdrachtgever of van een debiteur is? Zit daar een verschil in?**

**Respondent: Het verschil is natuurlijk het soort klacht. Als je kijkt naar de kwaliteit van het antwoord zit er geen verschil tussen een opdrachtgever die klaagt en een debiteur die klaagt. Het onderwerp zal wel vaak verschillend zijn.**

**Onderzoeker: Is er wel een aparte werkwijze in klachtenbehandeling?**

**Respondent: Nou, ik krijg de klacht pas na registratie te zijn. Hoe het daarvoor geregistreerd wordt en of daar onderscheid in is zou ik niet weten. Als het lastige klachten zijn dan komt het bij ons en dan zorgen wij voor het antwoord.**

**Onderzoeker: Wanneer is het dan een lastige klacht? Wanneer komt het dus bij jou? Want ik hoor dus wel een verschil in wanneer een klacht bij jullie terechtkomt.**

**Respondent: Ja, ik kan je wel een voorbeeld geven. Zo kan een debiteur zeggen dat hij een regeling wilt en dat hij daar recht op heeft. Dan zal hij niet zo snel bij ons komen en dan zal hij worden afgewezen omdat er geen recht is.**

**Onderzoeker: Door wie wordt hij dan afgewezen?**

**Respondent: Dat kan door team executie of incasso, als dat voor vonnis is.**

**Onderzoeker: Dat gebeurt dan telefonisch?**

**Respondent: Ja.**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp: als de klacht voor het vonnis binnenkomt dan wordt het afgehandeld door team incasso. Na vonnis door team executie.**

**Respondent: Ja. Dan moet het om een standaard iets gaan, zoals een regeling. Denk hierbij aan een te laag voorstel of dat een debiteur zegt dat hij recht heeft op een regeling.**

**Onderzoeker: Ingaande op dat ‘recht’. Wat vindt je daarvan?**

**Respondent: Als je het puur vanuit juridisch oogpunt bekijkt dan is er geen recht. Dus in die zin bestaat dat recht niet. Of het in sommige gevallen zinvol is om een regeling te treffen, dat denk ik wel. Dat ligt aan de situatie. Als ik denk dat zo’n situatie zich voordoet, dan vind ik het een goede zaak als een opdrachtgever een regeling treft.**

**Onderzoeker: Dus is dat het geval als de situatie schrijdend is?**

**Respondent: Dat doet zich voor als beslag leggen niet zinvol is en het geld wel kan worden geïnd door een betalingsregeling of een deel van de vordering kan worden geïnd door een regeling.**

**Onderzoeker: Dus beslag leggen heeft geen zin omdat, zoals u eerder zei, het niets oplevert?**

**Respondent: Als je dat kan beoordelen, dan is het vaak verstandiger om een betalingsregeling te treffen, maar daar gaat uiteindelijk de opdrachtgever over. Dus ik kan vinden dat het verstandig is, maar uiteindelijk is de opdrachtgever die erover gaat. Als je, als opdrachtgever, al heel veel hebt meegemaakt met iemand en ook weet dat een regeling niet wordt nagekomen, dan vind ik het terecht als een opdrachtgever op die gronden de regeling afwijst.**

**Onderzoeker: Dus als iemand zegt: “ik krijg geen regeling, daar heb ik recht op”, en een opdrachtgever geeft aan dat die persoon al heel veel kansen heeft gekregen, dan neem je dat mee?**

**Respondent: In de beantwoording zeker.**

**Onderzoeker: Maar ik heb het nog niet helemaal goed op een rijtje. Team incasso en executie kan een ‘standaardklacht’ afwijzen. Bij een klacht die als ‘gegrond’ wordt beschouwd, dan komt het team van de klachtenbehandeling in beeld?**

**Respondent: Ja, op het moment dat er geen standaardbrief bestaat om die vraag te beantwoorden, dan komt die of bij ons of bij onze leidinggevenden, dat zijn de heer [ ] of de heer [ ].**

**Onderzoeker: En er is dus ook standaardbrief voor de afwijzing of toewijzing van een betalingsregeling?**

**Respondent: Bijvoorbeeld, ja. Ik weet wel dat er een dergelijke e-mail bestaat.**

**Onderzoeker: En is het zo dat er een standaardbrief bestaat voor verschillende trajecten?**

**Respondent: Doelend op een ingediende klacht?**

**Onderzoeker: Ja.**

**Respondent: Er bestaat een e-mail dat is gericht aan cliënten waarin staat dat de klacht in behandeling wordt genomen. Deze is niet gericht aan debiteuren. Berichten aan debiteur zou ik niet uit mijn hoofd weten, want dat is voordat ik de klacht zie.**

**Onderzoeker: Dus je weet wel dat als een klacht binnenkomt, dan is het niet standaard. Het is of een klacht die wordt toegewezen of een klacht die niet standaard is. Klopt dat?**

**Respondent: Ja. Of het is een klacht waar inhoudelijk op moet worden gereageerd en er bestaat geen standaardtekst voor. Dan zal het bij ons terechtkomen.**

**Onderzoeker: Een klacht kan dus ook worden toegewezen door team incasso of executie?**

**Respondent: Dat kan, maar dan komt het ook bij ons terecht want dan moet er een oplossing voor komen.**

**Onderzoeker: Wat betekent dat?**

**Respondent: Dat kan betekenen dat er geld terug moet omdat de beslagvrije voet niet goed is vastgesteld.**

**Onderzoeker: Oke. Over het algemeen, wat gaat er goed en wat gaat er minder goed bij de klachtenbehandeling?**

**Respondent: Wat goed gaat is de beantwoording. Wij zijn als kantoor goed op de hoogte van wat juist is. Dat krijg je ook op de opleiding geleerd. En wat minder goed gaat is dat het veel tijd kost om het goed te beantwoorden. Het is belangrijk dat je zoiets goed beantwoord zodat iets niet escaleert in een tuchtklacht bijvoorbeeld. En dat verhoogd natuurlijk de werkdruk. Dus je moet veel tijd besteden aan de beantwoording.**

**Onderzoeker: Dus het inhoudelijk reageren vergt de meeste tijd.**

**Respondent: Ja, dat klopt.**

**Onderzoeker: En wie neemt deze taak op zich?**

**Respondent: De gerechtsdeurwaarders, juristen en leidinggevenden.**

**Onderzoeker: Graag zou ik met u dieper willen ingaan op de manier van beoordelen van die klachten. Welke informatie is er namelijk nodig om een overzicht te krijgen op wat er is gebeurd?**

**Respondent: De informatie die in de administratie is opgenomen. In het bijzonder ons softwareprogramma waar wij mee werken. Daar staan allee mutaties in van het systeem. Dat neem je mee in de boordeling.**

**Onderzoeker: Met mutaties bedoeld u alle handelingen die verricht zijn?**

**Respondent: Ja, dat kunnen alle ingekomen brieven zijn, telefoongesprekken en betalingen. Dat ga je na en dat bekijk je in de juiste volgorde en de tijd waarin het is verlopen. Op basis daarvan beoordeel je of de klacht terecht is of niet.**

**Onderzoeker: En leg je dat nog ergens naast? Want je zegt dat je het gaat bekijken, op basis waarvan bekijk je dat?**

**Respondent: Dat is vastgelegd in de Gerechtsdeurwaarderswet en verordeningen en in ons kwaliteitshandboek op kantoor.**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp dan heb je de Gerechtsdeurwaarderswet en verordeningen en ons kwaliteitshandboek waarin staat welke stappen je moet doorlopen.**

**Respondent: Ja, dat klopt.**

**Onderzoeker: Vindt u dat het voldoende is of moet u alsnog overleggen?**

**Respondent: Soms moet je daarover overleggen.**

**Onderzoeker: Je hoort mensen weleens zeggen dat zij door de tijdsdruk en de vele werkzaamheden dergelijke soortgelijke klachten hetzelfde beoordelen. Wat vindt u daarvan?**

**Respondent: Dat is natuurlijk niet goed. Dan kan het voorkomen dat zoiets escaleert waardoor je er mee tijd aan kwijt bent. Het is belangrijk om de klacht goed af te handelen, of het nou een toewijzing of afwijzing betreft.**

**Onderzoeker: Oké. Maar uiteindelijk is alle informatie bekeken. Kan er dan direct tot een conclusie worden gekomen of bestaat er nog een tussenstap?**

**Respondent: Nee, dat niet. Want nadat een klacht niet als standaard is gekenmerkt of gegrond is dan komt het bij ons terecht. Dan wordt alle informatie verzameld en dan kom je tot een beoordeling. Dan zal je het oordeel moeten vellen.**

**Onderzoeker: En hoe gaat dat ‘oordeel vellen’?**

**Respondent: Je zet de feiten op een rij en dat zet je naast wetgeving, en op basis daarvan kan je een conclusie trekken. Dan stuur je een brief met uitgebreide motivatie. Dat is heel belangrijk.**

**Onderzoeker: Hoelang duurt het schrijven van een motivering?**

**Respondent: Dat varieert per klacht. Maar op basis van ervaring wordt je sneller.**

**Onderzoeker: En hoeveel tijd bent u gemiddeld bezig?**

**Respondent: Gemiddeld een uur.**

**Onderzoeker: Oké. Dus er zit nog best wel veel tijd in. Maar wat als er sprake is van een dilemma? Zijn er dilemma’s?**

**Respondent: Daar heb ik wel veel mee te maken als mijn werk als gerechtsdeurwaarder, maar minder als ‘ klachtenbehandelaar’. Maar een voorbeeld kan zijn als wij beslag hebben gelegd op het banksaldo. Daarvoor geld geen beslagvrije voet. Maar als de schuldenaar dan aangeeft dat hij geen geld heeft voor boodschappen, dan is dat een dilemma. De wetgeving zegt namelijk dat er geen beslagvrije voet van toepassing is, maar aan de andere kant heb je een schuldenaar die zonder geld zit.**

**Onderzoeker: Maar ik weet dat er een mogelijkheid bestaat om de beslagvrije voet alsnog van toepassing te laten verklaren door een verzoek in te dienen bij de kantonrechter. Is het dan ook zo dat u die persoon daarop wijst?**

**Respondent: Ja.**

**Onderzoeker: Dus als u een klacht binnenkrijgt over het leggen van bankbeslag, en u komt tot de conclusie dat het ongegrond is, dan deelt u dat mede en daarnaast adviseert u diegene om advies in te winnen daarover?**

**Respondent: Ja, bijvoorbeeld bij het juridisch loket over hoe je daartegenin kunt gaan.**

**Onderzoeker: Hoe komt het dat u toch de keus maakt om die persoon ook te adviseren?**

**Respondent: Dat heeft te maken met het feit dat de gerechtsdeurwaarder een openbaar ambtenaar is, die tussen partijen instaat. Die moet dan beide belangen in de gaten houden. Dus niet alleen die van de schuldeiser, maar ook die van de schuldenaar. Ik denk dat het daarom niet als advies wordt gezien, maar eerder als een verwijzing die bij je taak hoort. Want als je een klacht afwijst dan kan je de debiteur alsnog een zetje in de goede richting geven door hem te verwijzen naar het juridisch loket. Die kunnen die persoon dan verder helpen daarin. Die weten van de procedure af en hoe je die moet voeren.**

**Onderzoeker: Dus als een dergelijk dilemma zich voordoet, dan heb je ook een ondersteunende functie?**

**Respondent: Ja, maar dat wordt ook altijd overlegt met een collega of met de klant.**

**Onderzoeker: Maar wat voor afwegingen worden daarin gemaakt? En dan bedoel ik dus met name de zaken waarin overleg moet worden gepleegd.**

**Respondent: Als je te maken hebt met een grijs gebied. Dus als het niet duidelijk in de wet geregeld is. Daarnaast heb je nog je eigen gezagsverhouding met je werkgever. Dan is het aan de werkgever om de knoop door te hakken en te kijken hoe hij die kwestie wilt afhandelen.**

**Onderzoeker: En zijn er ook nog bepaalde tijden waarbinnen een klacht beoordeeld moet zijn?**

**Respondent: Dat moet zo spoedig mogelijk zijn, binnen redelijke termijn.**

**Onderzoeker: Wat is dan een redelijke termijn?**

**Respondent: Tuchtrechtelijk is vastgesteld dat dit veertien dagen betreft. Daarbinnen moet een gerechtsdeurwaarder reageren op brieven.**

**Onderzoeker: Wordt dat op kantoor behaald?**

**Respondent: Ik denk het wel ja.**

**Onderzoeker: En hoe komt dat volgens jou?**

**Respondent: Door er aandacht aan te geven. Als ik zo’n klacht binnenkrijg dan zorg ik er voor dat ik het binnen die tijd heb behandeld.**

**Onderzoeker: Dat is duidelijk. Graag wil ik nu met u dieper ingaan op het contact met de debiteur, en dan specifiek het gebruik van gesprekstechnieken. Hierbij bedoel ik het mondeling of telefonisch contact met debiteuren. Ik ben benieuwd op welke manieren u – als klachtenbehandelaar – met een debiteur in aanraking komt en of u bewust gebruik maakt van bepaalde gesprekstechnieken om een bepaald resultaat te behalen.**

**Respondent: Als deurwaarder kom ik in aanraking met debiteuren als ik op route ben, een exploot beteken of beslag met leggen.**

**Onderzoeker: En dan zeggen zij dat ze het er niet mee eens zijn?**

**Respondent: Ja, en dan kijk je wat er ter plaatse gedaan kan worden. Maar dat is wel lastig hoor.**

**Onderzoeker: Waar ligt dat aan?**

**Respondent: Dat is gewoon de ervaring die ik heb, dus als iemand een klacht heeft aan de deur, dan ga ik er vanuit dat ze boos zijn, dan kom je als bezoekende deurwaarder op een onverwachts moment. Dan kom je op inhoud niet ver. Het is dan een heel slecht moment om een klacht af te handelen.**

**Onderzoeker: Dus wat doe je dan om de klacht aan het juiste adres te krijgen?**

**Respondent: Wat is dan doe, ik communiceer op betrekkingsniveau met die mensen om te zorgen dat ze wat kalmeren. Als het nodig is dan ga ik later weer contact met die mensen opnemen. Dit doe ik dan telefonisch of schriftelijk. Om dan te kijken of we op inhoud verder kunnen komen.**

**Onderzoeker: Je zegt dat je tijdens het bezoek ingaat op het betrekkingsniveau. Wat doe je dan precies?**

**Respondent: Niet over de inhoud beginnen en het alleen hebben over het feit dat die persoon boos is. Dat zijn algemene communicatietechnieken.**

**Onderzoeker: Die u op de opleiding hebt geleerd?**

**Respondent: Onder andere ja, maar ook met de permanente educatie is het een paar keer weer teruggekomen. Ik doe het werk vanaf 2008, dus het is al een paar keer de revue gepasseerd.**

**Onderzoeker: En als je de klacht achter je bureau behandeld?**

**Respondent: Dan kijk je eerst naar de inhoud en dan ga jij kijken of die persoon gelijk heeft of niet. Als ze gelijk hebben dan zet je het recht en als ze dat niet hebben dan laat je ze ook weleens telefonisch gemotiveerd weten waarom dat zo is.**

**Onderzoeker: Je zegt telefonisch. Is het dus zo dat je de klacht ook telefonisch behandeld?**

**Respondent: Dat kan. Het hangt af aan de situatie of persoon wat het beste is. Soms kan je beter bellen om het te bespreken en soms is het beter om dit schriftelijk te doen. Waar dat aan ligt, dat weet ik ook niet.**

**Onderzoeker: Is dat gevoel, intuïtie of ervaring?**

**Respondent: Ja, misschien. Maar je verdiept jezelf ook in de klager zelf tijdens de klachtenbehandeling. Als je iets heel moeilijks hebt uit te leggen, en je gaat het op schrift stellen, de gemiddelde debiteur begrijpt dat wellicht niet. Dus is dat handig om het even toe te lichten. Dan kunnen ze ook vragen stellen.**

**Onderzoeker: Maar reageert u voornamelijk schriftelijk of ook telefonisch?**

**Respondent: Dat zal gelijk zijn denk ik.**

**Onderzoeker: Wat lijkt jou, in het kader van een goede klachtenbehandeling, een goede manier.**

**Respondent: Een goede manier is dat je weet dat de boodschap aankomt en dat ze de boodschap begrijpen.**

**Onderzoeker: En op welke manier kan dat volgens jou het beste bereikt worden?**

**Respondent: Dat ligt echt aan het onderwerp van de klacht. Als het lastig is uit te leggen dan kan je beter bellen. Of is het een advocaat die heel veel weet van het recht dan kan je beter schriftelijk communiceren?**

**Onderzoeker: Je zei net dat de gemiddelde debiteur de brieven niet zo goed begrijpen, vind je dat we daar meer rekening mee moeten houden?**

**Respondent: Ik kan daarover alleen voor mezelf spreken. Maar ik houd daar zeker wel rekening mee omdat ik vind dat het ook effect moet hebben. Dus je kan wel een hele mooie brief schrijven, met hele mooie taal, maar als het niet door de ontvanger begrepen wordt dan is je doel niet bereikt. Maar aan de andere kant is het zo dat als je telefonisch niet verder komt met iemand, omdat die persoon niet openstaat voor jouw uitleg, dan is het misschien zinvoller om het op schrift te zetten. En eventueel de verwijzingen erbij. Dus dat betekent dat als de debiteur en ik het niet eens worden, dat ik hem of haar verwijs naar de Nationale Ombudsman of de tuchtrechter.**

**Onderzoeker: Dus je zegt dat als een persoon het niet begrijpt, dan pas je de communicatie daarop aan, maar ook als de persoon er niet voor openstaat. Dus je houdt continu rekening met de persoon.**

**Respondent: Ja, je houdt continu rekening met de ontvanger.**

**Onderzoeker: Zijn er ook volgens jou bepaalde soort klachten die hier binnenkomen?**

**Respondent: Wat je eerder aangaf is dat er veel klachten binnenkomen over de beslagvrije voet. Maar we hebben ook een aantal keren een verschil van mening gehad over of iets een executoriale titel is. Dus of er beslag mag worden gelegd op basis van die titel of andere dwangmiddelen. Soms heb je ook weleens een bejegeningsklacht. Dit houdt in hoe een deurwaarder iemand te woord heeft gestaan.**

**Onderzoeker: Dus zijn er een aantal oorzaken van klagen aan te wijzen?**

**Respondent: De vaststelling van de beslagvrije voet komt vaak voor. De andere voorbeelden die ik heb genoemd komen incidenteel voor en daar zit variatie in.**

**Onderzoeker: Komen over het algemeen meer klachten binnen over juridische aspecten, zoals de vaststelling van de beslagvrije voet?**

**Respondent: Ja, maar ook bejegeningsklachten hoor. Zoals dat een debiteur vindt dat een deurwaarder niet aardig was aan de deur, om het netjes te zeggen.**

**Onderzoeker: Dus kan de conclusie getrokken worden dat de klachten over bijvoorbeeld de vaststelling van de beslagvrije voet het vaakst binnenkomen?**

**Respondent: Dat durf ik niet te zeggen. Ik zou het niet zo snel in een hokje kunnen zetten.**

**Onderzoeker: Dat kan ik me voorstellen. Dan wil ik u ten slotte vragen of er nog onderwerpen zijn die wij niet besproken hebben of verder toegelicht moeten worden? Want ik ben namelijk ontzettend veel te weten gekomen naar aanleiding van dit gesprek en ik ben van plan om dit interview af te sluiten. Dus bij dezen: heeft u nog vragen of toelichtingen?**

**Respondent: Ik heb daarover nagedacht en ik vind dat je al vrij compleet bent. Ik heb er geen aanvullingen op. Als jij nog vragen hebt dan kan je die alsnog later aan mij stellen.**

**Onderzoeker: Dankjewel voor het aanbod. Dat zal ik zeker meenemen in de uitwerking van het interview. Daarnaast wil ik u ontzettend bedanken voor dit gesprek en de informatie die je mij hebt gegeven. Dus bedankt.**

**Respondent: Graag gedaan.**

**Onderzoeker: Ik stuur u binnenkort de uitwerking van het interview. Dan kan je het nalezen.**

**Respondent: Oké.**

**Onderzoeker: Voordat wij het helemaal afsluiten, zou ik graag nog iets willen bespreken. Er schiet mij namelijk iets te binnen. Heeft u nog verbeterpunten in de huidige klachtenbehandeling? Want je zegt dat je veel aandacht moet besteden aan de klachtenbehandeling teneinde escalatie te voorkomen. Want uiteindelijk kom je die persoon als deurwaarder nog tegen..**

**Respondent: Dat gaat niet zozeer in op de klachtenbehandeling, dat gaat in op het werk van de deurwaarder, en dan met name de communicatie. Ik vind dat je de communicatie goed moet hebben met de debiteur. Want als je een klacht verkeerd hebt afgehandeld dan heb je een lastiger executietraject denk ik.**

**Onderzoeker: Dus in het begin is het belangrijk hoe de persoon wordt benaderd?**

**Respondent: Ja, want een klacht kan een gevolg zijn van verkeerde communicatie. Maar of er iets kan worden verbeterd, dat ligt aan de deurwaarder die het eerste contact maakt. Maar qua educatie wordt daar veel aan gedaan. Daar wordt educatie over gegeven op de deurwaardersopleiding.**

**Onderzoeker: Dan wil ik daarmee afsluiten en je vriendelijk bedanken voor dit gesprek.**

**Respondent: Graag gedaan.**

**Bijlage 12: topic-lijst voor Syncasso**

Naam interviewer: Nick Boogaard

Datum interview: xx-04-2016

Code respondent: 03/04  
Geslacht respondent: man

Start interview:

Einde interview:

Bij dezen wil ik u bedanken voor uw deelname. Ik zal u in het kort uitleggen wat de bedoeling is.

De hoofdvraag van mijn onderzoek is: Wat zijn de aard en achtergrond van klachten die door gerechtsdeurwaarderskantoren zijn behandeld en vervolgens door de tuchtrechter (van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders) zijn beoordeeld, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016?

Daarnaast heb ik vier deelvragen opgesteld. De eerste twee deelvragen gaan over de aard en achtergrond van de klachten. Denk hierbij aan juridische-, communicatieve- en bejegeningsaspecten. Om een antwoord te krijgen op deze deelvragen zal ik dossieronderzoek verrichten. De laatste deelvragen gaan meer over de klachtenbehandeling. Aangezien dit niet met dossieronderzoek is te beantwoorden, neem ik interviews af met juristen. Met de interviews hoop ik als onderzoeker meer kennis te verkrijgen over drie aspecten: (1) klachtenbehandeling en (2) manier van beoordelen en (3) het verband tussen communicatieve- of bejegeningsaspecten.

Om de kwaliteit te waarborgen zal dit interview worden opgenomen en direct worden getranscribeerd op de computer. Heeft u hier bezwaar tegen?

Topic 1: Algemeen

Voordat ik inga op de klachtenbehandeling binnen Syncasso, zou ik graag van u willen weten welke achtergrond u heeft. Denk hierbij aan opleiding, uw eerdere werkervaring en de reden dat u dit werk bent gaan doen.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Opleiding

* Welke opleiding heeft u genoten?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Subtopic 2: Huidige functie

* Kunt u mij vertellen wat uw functie is?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

* Welke werkzaamheden behoren tot uw functie?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Topic 2: De huidige werkwijze

Graag wil ik het met u hebben over de interne klachtenbehandeling. Hierbij ben ik benieuwd hoe dit is vormgegeven, denk aan dergelijke protocollen en richtlijnen.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Klachtenbehandeling

* Op welke manier behandelt u een klacht?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

(Optioneel: Ik weet dat Syncasso een aparte klachtenafdeling heeft. Hoe ervaart u dat? Welke voor- en nadelen heeft het ten opzichte van gerechtsdeurwaarderskantoren die dit niet hebben?)

* Wat gaat daarbij goed en minder goed?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Topic 3: Manier van beoordelen

Ten tweede wil ik het met u hebben over de interne klachtenbehandeling. Hierbij ben ik benieuwd hoe u tot een oordeel komt en voor welke dilemma’s u komt te staan.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Vooronderzoek

* Welke informatie is nodig om een overzicht te krijgen van de voorgedane situatie en waar haalt u de informatie vandaan?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Kunt u mij vertellen hoe uw oordeel tot stand komt?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Zijn er ook ethische dilemma’s?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Wat voor afwegingen maakt u bij lastige zaken?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

Topic 4: Gebruik van gesprekstechnieken

Ten derde wil ik het gebruik van gesprekstechnieken bespreken tijdens het mondelinge contact met debiteuren. Hierbij ben ik benieuwd of u daarvan bewust gebruik maakt en of dat in het vervolg van het traject een ander resultaat oplevert dan wanneer u het niet zou gebruiken.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Het contact

* Welke gesprekstechnieken gebruikt u om de ‘ klager’ te woord te staan en met welk doel?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Hoe gaat u afdeling om met lastige klanten?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

(Optioneel: Worden er trainingen met betrekking tot communicatie gegeven?)

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

Topic 5: Overig

Ten slotte wil ik u de gelegenheid geven om eventuele onbesproken zaken aan te snijden en/of de besproken onderwerpen nader toe te lichten.

(Optioneel: Welke vakken/cursussen zou u willen toevoegen aan de opleiding/permanente educatie, die een bijdrage zouden kunnen leveren aan de bevordering van de kwaliteit van het werk van de deurwaarder?)

* Welke onderwerpen heb ik in dit interview nog niet aan de orde gesteld en zou u graag willen toelichten?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

# Bijlage 16: interview Syncasso: labels

**Datum interview: 21 april 2016**

**Begintijd interview: 14:30 uur**

**Eindtijd interview: 16:18 uur**

**Datum**

**Respondent 1: We hebben een afdeling Kwaliteit Compliance Legal, daar zit ik in. Die behandelen onder andere de klachten en de tuchtklachten. We zien erop toe dat ze opgepakt worden en gemonitord worden. En daarnaast gaan we ook over aansprakelijkheidsstellingen en kwaliteitsmanagementsystemen die wij beheren. Maar wij doen ook audits.**

**Onderzoeker: Dus kwaliteitsbeheer heeft ermee te maken dat de kwaliteit van de beroepsuitoefening wordt verbeterd?**

**Respondent 1: Ja. Bijvoorbeeld met betrekking tot de behandeling van de dossiers, maar ook hoe je met debiteuren omgaat. Er zijn ook grote klanten die audits bij ons zouden willen afleggen en dan moet je ervoor zorgen dat je conform de afspraken met die opdrachtgever de dossiers behandeld, en ook binnen de afgesproken termijnen. En dat is wat is grote lijnen bij de afdeling Compliance Legal gebeurt.**

**Onderzoeker: Klopt het dat Syncasso een van de weinigen is die gericht is op de monitoring van de klachten?**

**Respondent 1: Ik weet niet of dat zo is. Want andere grote deurwaarderskantoren hebben ook wel mensen in huis die toezien op de klachtenbeantwoording en die verbetervoorstellen doen en daarop anticiperen. Van kleine kantoren weet ik dit niet zeker.**

**Na de fusie concludeer je dat er verschillende systemen waren, mensen nog zoekende zijn en dat daardoor de organisatie wat inzakt. Je ziet dat telefonische bereikbaarheid issues al gauw boven water komen. Want zeker eind vorig jaar met de fusie was dit niet op orde en daar komen veel klachten uit voort. Dat zijn dan geen tuchtklachten, maar wel klachten via de website. We zien dan een trend ontstaan en weten dat we daar dan op geschakeld moeten worden, meer capaciteit, andere systemen. Dat is dan wat vanuit de afdeling moet worden gecoördineerd.**

**Respondent 2: En bij tuchtklachten kan je een bepaalde trend zien, want dat houden we ook bij. En dan kunnen we zien wie een klacht krijgt, waar het over gaat, of het terecht is of niet. En als het terecht is dan lossen wij het op. Maar dat wordt allemaal bijgehouden.**

**Onderzoeker: Dat komt zo meteen allemaal aan bod. Maar bij dezen alvast bedankt.**

**Bij dezen wil ik jullie ontzettend bedanken dat jullie in korte tijd hebben gereageerd en tijd hebben vrij gemaakt voor dit interview. Ik heb Syncasso aangeschreven omdat ik had gehoord dat het een aparte klachtenafdeling had en daarom ook zeer benieuwd was hoe dat te werk gaat, maar ook welke voor- en nadelen het heeft.**

**Mijn hoofdvraag in het onderzoek is gericht op klachten bij deurwaarderskantoren en de tuchtklachten, die zijn gepubliceerd tussen 1 januari 2015 en 1 januari 2016. Daarnaast heb ik in het onderzoek vier deelvragen geformuleerd. Twee daarvan worden met jurisprudentieonderzoek en dossieronderzoek beantwoord. De laatste twee deelvragen gaan over de behandeling van een klacht. Specifiek wordt in de interviews ingegaan op drie aspecten. Een is de klachtenbehandeling. Twee de manier van beoordelen. En de derde is het verband tussen de klachten en de communicatieve of de bejegeningsaspecten. Deze worden met interviews beantwoord.**

**Dat is in grote lijnen het onderzoek. Met deze interviews wil ik dus ingaan op de genoemde drie aspecten.**

**Respondent 1: Oké.**

**Topic 1:**

**Onderzoeker: Alvorens wij hierop ingaan wil ik graag weten welke achtergrond jullie hebben. Zo krijg ik inzicht in de achtergrond van de respondenten. Dan zou ik bij u willen beginnen (kijkend naar respondent 1).**

**Respondent 1: Ik heb op mijn negentiende begonnen bij een deurwaarderskantoor in Harderwijk, waar ik de deurwaardersopleiding heb gedaan. Nadat ik mijn diploma had gehaald ben ik naar Hilversum gegaan. En vandaaruit ben ik naar Amsterdam vertrokken. Uiteindelijk ben ik mijn huidige functie gaan bekleden, namelijk Compliance Legal manager. Ik had door de fusie de kans om wat nieuws te gaan doen.**

**Uiteindelijk ben ik HBO-modules gaan volgen, waaronder die van Compliance manager. Het stelde niet zo heel veel voor.**

**Onderzoeker: Nee?**

**Respondent 1: Het was niet zo’n diepgravende opleiding. Ik vond het wat oppervlakkig. Daarnaast heb ik een module Lean Six Sigma gevolgd. Dit voeren wij ook door in ons bedrijf.**

**Onderzoeker: En wat houdt dat in?**

**Respondent 1: Het ‘lean’ maken van je processen. Dat betekent dat je ervoor zorgt dat het zo effectief mogelijk verloopt. Six Sigma gaat ervan uit dat je zo min mogelijk verspilling hebt in je proces. Er zijn namelijk allemaal factoren die ruis maken in zo’n proces waardoor dingen niet goed verlopen. Six Sigma gaat in op hoe je dat eruit kan halen zodat je een stabiel proces krijgt. Six Sigma gaat er ook vanuit dat je dat doet vanuit de klantbeleving. Je moet waarde toevoegen voor je klant en hoe doe je dat nou op de beste manier. Dat gaat van servicecentrum waar telefoontjes binnenkomen, hoeveel procent wordt daar binnen drie minuten afgehandeld. Als je het over Six Sigma hebt dan is dat een project waarop je dat kan loslaten zodat de wachttijd verminderd wordt.**

**Onderzoeker: Begrijp ik het dan goed dat het een hulpmiddel is om de processen in de praktijk te evalueren en uiteindelijk op basis van die resultaten de verbeterpunten aandragen?**

**Respondent 1: Ja, dat klopt. Bij Six Sigma ga je uit van de wensen die de klant stelt aan je proces, die heeft een verwachting dat iets wordt gedaan. En of dat nou een product is of een dienstverlening, de klant heeft ook bepaalde eisen. Je moet aan die eisen voldoen zodat je ook aan de verwachtingen voldoet van zo’n klant. Want de klant wil betalen voor je werk en dat moet wel goed gebeuren.**

**Onderzoeker: Zou u daarvan een voorbeeld kunnen geven vanuit de deurwaarderspraktijk?**

**Respondent 1: Deurwaarders moeten bijvoorbeeld een ambtshandeling binnen een bepaalde tijd voldoen. Een advocaat wil bijvoorbeeld vandaag nog een dagvaarding uitgebracht hebben, hoe kan je zo efficiënt mogelijk dat proces inrichten? Het komt namelijk ergens binnen en het moet verwerkt worden. Het moet naar een afdeling die het plant voor de deurwaarder. De deurwaarder moet ook nog de stukken in handen hebben zodat hij het kan uitreiken. Hij moet er dan nog gaan rijden. Daar zijn heel veel ‘lean’ processen in die je allemaal zo efficiënt mogelijk kan maken. En dan is de vraag hoe je dat doet? Al heel snel hebben wij daarvoor iets ontwikkeld.**

**Onderzoeker: Wat is dat dan?**

**Respondent 2: Wij werken met een digitaal systeem. De exploten hoeven dan niet meer gestempeld te worden en in bakjes te worden gesorteerd. De exploten gaan in een digitaal bestand. Dan kan je zien waar het meeste aanbod aan exploten zien en die wijst dan de volgorde aan. Na de route kan de deurwaarder dat weer in het systeem zetten en het enige wat je dan hoeft te doen is opnieuw je handtekening te zetten. Voorheen zaten daar meer handelingen in.**

**Onderzoeker: Dus het is verbeterd?**

**Respondent 2: Ja. Er zijn namelijk veel minder mensen voor nodig. Six Sigma is een soort bezuinigingstechniek.**

**Onderzoeker: En staat dit nog in de kinderschoenen of is dit al heel lang bezig.**

**Respondent 1: Dit is al een jaar of twee bezig.**

**Maar er zijn heel veel leanprocessen te noemen. Er wordt tegenwoordig ook heel veel gedigitaliseerd.**

**Onderzoeker: Ik vind het heel interessant om te horen, maar toch zou ik u (kijkend naar respondent 2) nog willen vragen welke opleiding u heeft genoten.**

**Respondent 2: Ik ben in Leiden rechten gaan studeren. Eerst heb ik strafrecht gedaan en daarna civielrecht. Tijdens de laatste twee jaar civiel ben ik gaan werken bij een deurwaarderskantoor. Ik heb daar ontzettend veel geleerd want ik moest alles doen. Van koffie zetten tot exploten typen. Ik was daar jurist. Vervolgens heb ik de deurwaardersopleiding gedaan. Daarna ben ik cursussen gaan doen. Toen ben ik hier terechtgekomen. Het was een leuke tijd maar het was niet meer van deze tijd.**

**Onderzoeker: Dus als ik het zo hoor was het een mooie introductie met de deurwaarderswereld?**

**Respondent 2: Ja dat zeker.**

**Onderzoeker: U (kijkend naar respondent 1) vertelde net al kort wat uw huidige functie is op dit moment, maar zou u ook kunnen vertellen welke werkzaamheden tot deze functie behoren?**

**Respondent 1: Dat is het zorgen voor een optimale kwaliteitsbeheer, het organiseren van audits, het monitoren en het opzetten van het kwaliteitsmanagementsysteem, de klachtenafhandeling en de monitoring daarvan en het beantwoorden van compliancevraagstukken, het signaleren van de risico’s die wij lopen als organisatie. Maar ook incidentenmeldingen zoals het registreren van een agressiegeval. En een klacht is ook een incident. Dat houden wij ook bij en dat lossen wij op. Vanuit de compliance is het belangrijk dat dingen worden uitgevoerd en dat wordt vastgesteld dat het gebeurd. Maar ook dat wij voldoen aan wet- en regelgeving.**

**Respondent 2: En dat heet Kwaliteit Compliance Legal. Dus al een advocaat zegt dat een dagvaarding te laat is uitgebracht, ik stel u aansprakelijk, dan wordt het bij compliance neergelegd en dan wordt het vervolg bepaald.**

**Alle tuchtklachten lopen ook via die afdeling.**

**Onderzoeker: Oke, dat is interessant om te horen. Graag kom ik daar later op terug. Maar eerst zou ik graag nou willen weten wat uw (kijkend naar respondent 2) functie en werkzaamheden zijn?**

**Respondent 2: Ik ben van de afdeling opleidingen en ik verzorg ook bijscholingen voor mensen die hier werken. Als mensen hier beginnen krijgen ze een opleiding naargelang de achtergrond van de mensen. Wij hebben ook de Syncasso Academie en daar kunnen mensen zich voor aanmelden. Dit kan extern of intern. En ik heb een adviserende rol in het werk. Ten slotte ben ik nog een dag een deurwaarder.**

**Respondent 1: Ik ben daarnaast ook nog deurwaarder.**

**Topic 2:**

**Onderzoeker: Wat interessant allemaal. Dan wil ik het nu met jullie gaan hebben over de werkwijze. U (kijkend naar respondent 2) vertelde net al dat als een advocaat klaagt dat een dagvaarding te laat is uitgebracht, dat u (kijkend naar respondent 1) als compliance officer ernaar gaat kijken. Wat is dan de eerste stap die wordt gezet? Hoe gaat u te werk?**

**Respondent 1: Een klacht bereikt een medewerker van kantoor of een leidinggevende en die meldt dat aan ons. De afdeling compliance registreert dat die klacht er is en dat registeren wij in het systeem.**

**Onderzoeker: Welk systeem?**

**Respondent 1: Wij hebben daar een apart systeem voor. Voor de fusie hadden wij twee systemen maar na de fusie hebben wij een systeem laten ontwikkelen, waarin alle klachten en incidenten worden geregistreerd. Dat is een online systeem waarin ook de klachten die via de website worden ingediend worden geregistreerd. En vanuit daar worden ze toegewezen aan een eigenaar. Dat is dan de leidinggevende van de afdeling waar die zaak wordt behandeld. En daar komt ook een opvolging in naar voren. Dit betekend dat er reminders worden gestuurd.**

**Dus laten we als voorbeeld nemen de dagvaarding die te laat is betekend volgens de advocaat. Dat komt dan telefonisch binnen en dan komt het bij ons terecht met de vraag wat we het beste kunnen doen. We gaan dan na wat er is gebeurd.**

**Onderzoeker: Het komt dan op ‘jullie’ afdeling omdat het in dit geval een dagvaarding betreft?**

**Respondent 2: Nee. Het is een klacht die behoort tot een bepaalde afdeling. De afdeling compliance gaat het dan registreren en bekijken of het wel een klacht is.**

**Respondent 1: We gaan dan in overleg met de klantgroepmanager van de afdeling. We bekijken dan hoe we gaan reageren en wat onze positie is ten opzichte van aansprakelijkheid. Als het om een klacht gaat waarin een dagvaarding te laat is uitgebracht dan kan daaruit behoorlijke schade voortvloeien. In dat geval komt het direct bij de afdeling compliance terecht, want het is dan een ‘serieuze’ klacht.**

**Als iemand roept dat een deurwaarder kortaf was tijdens de uitreiking van de stukken, dan is dat natuurlijk ook een klacht, maar dan hoeft dat niet op het hoogste niveau te worden afgehandeld. Een klacht van een debiteur die niet kan inloggen valt daar niet onder. Dus je kijkt ook naar de gradatie van de klacht.**

**Onderzoeker: En voor mijn beeldvorming. Is het zo dat er een lijst van gradaties bestaat waaraan dat is te koppelen?**

**Respondent 1: Nee, wij hebben een klachtenprotocol waarin staat hoe wij de klachten moeten onderverdelen.**

**Onderzoeker: Oké, dus een dergelijk geval waarbij een debiteur niet kan inloggen valt lager uit dan het te laat betekenen van een dagvaarding?**

**Respondent 1: Ja. Het staat niet met voorbeelden genoemd maar het is aan ons om dat te beoordelen.**

**Onderzoeker: Hoe staan die gradaties dan aangeduid?**

**Respondent 1: Het heeft met kleuren te maken. Dus bij rood zijn wij aansprakelijk of tuchtklachtwaardig. En het voorbeeld van het te laat betekenen van de dagvaarding is reputatie schadend.**

**Onderzoeker: En is het dan zo dat die klacht wordt ‘gekleurd’, op basis van de kleuren uit het protocol?**

**Respondent 1: Nee, dat niet. De inhoud van de klacht is zichtbaar. Dus de klachten worden onderverdeeld in type klacht en gradatie van de klacht. Hierdoor kan je ook een bepaalde trend in klachten zien. Daarnaast bekijken we ook hoe serieus de klacht is en daar stuurt de afdeling de klantgroepmanagers op aan.**

**Onderzoeker: De klantgroepmanager is een persoon die een bepaalde klant onder zich heeft, zoals een energieleverancier?**

**Respondent 1: Ja dat klopt.**

**Respondent 2: We hebben namelijk verschillende afdelingen met dus verschillende klantgroepmanagers. We hebben de afdelingen corporate, advocatuur, huur, bancair en mkb. Als je ziet dat een klacht vaak voorkomt dan kan je zeggen tegen zo’n klantgroepmanager dat hij met een oplossing moet komen.**

**Onderzoeker: Dus de afdelingen zijn niet gesplitst op buitengerechtelijk en gerechtelijk, maar het is gericht op klanten?**

**Respondent 1: Ja, het is gericht op klantgroepen en type vordering.**

**Onderzoeker: Dus een klacht van een advocaat komt op de afdeling advocatuur?**

**Respondent 1: Ja, bij de klantgroepmanager van advocatuur.**

**Respondent 2: Bij de behandelaar over het algemeen of ze bellen rechtstreeks met de manager. Maar als de behandelaar al voelt dat dit fout gaat, daar heb je dan ervaring genoeg voor, dan meld je dat bij de manager. En die zal heel vaak het proberen op te lossen. Dan komt het niet bij de afdeling compliance terecht.**

**Het komt ook weleens voor dat het zo kan worden opgelost. Bijvoorbeeld met die advocaat over de dagvaarding. Dan zeg je dat het fout is gegaan maar dat een deurwaarder vanavond nog op pad gaat voor hem zodat het alsnog betekend wordt met een declaratie van nul. Dan is het opgelost en dan komt het niet hogerop.**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp zijn er een paar ‘tussenstations’?**

**Respondent 2: Ja. Maar wij maken ook onderscheid tussen kleine klachten en grote klachten hierin.**

**Onderzoeker: En dat zijn?**

**Respondent 2: Dat vonden wij ook heel moeilijk.**

**Onderzoeker: Betekend een kleine klacht de reputatie niet zoveel kan schaden en een grote klacht wel?**

**Respondent 1: Ja, inderdaad. Wij kijken daarbij naar de gevolgen die het kan hebben. Als wij aansprakelijk kunnen worden gesteld en een tuchtklacht krijgen dan is dat een serieuze grote klacht. Een kleine klacht kan zijn dat iemand niet kan inloggen in zijn dossier dat online staat of dat de kosten te hoog zijn. Iemand kan dus ook bezwaar hebben tegen de vordering, maar dat zien wij dan niet als klacht. Het moet gaan over onze dienstverlening.**

**Onderzoeker: Dus alle klachten die binnenkomen kunnen alleen betrekking hebben op de dienstverlening? Een bezwaar komt dus ergens anders terecht?**

**Respondent 1: Ja. Een persoon kan veel redenen hebben om die niet te betalen omdat er iets niet goed zou zijn gegaan, dit noemen we geen klacht. Een klacht gaat over de dienstverlening van het eigen bedrijf, zoals dat wij niet telefonisch bereikbaar zijn, een van onze medewerkers heeft iemand onbeschoft bejegend, we hebben iets te laat betekend, we hebben de beslagvrije voet niet goed vastgesteld, etc.. Iets wat binnen onze verantwoordelijkheid valt en wat wij hebben nagelaten, daar kan een klacht over ingediend worden.**

**Respondent 2: En die klachten komen meestal via behandelaren of leidinggevenden bij afdeling compliance terecht. Daarnaast wordt alles wat via de website wordt gemaild ook door de afdeling compliance bekeken.**

**Respondent 1: De klachten die via de website binnenkomen gaan eerst langs onze frontoffice. Die wijzen ze toe aan de behandelaar met het verzoek om dat te behandelen. En de afdeling compliance houdt dat in de gaten. Wij monitoren dat het tijdig gebeurt en op de juiste manier. Als de afdeling compliance denkt dat het heel serieus kan worden omdat we een risico lopen, dan zorgen we ervoor dat er sneller wordt gereageerd. Als we fout zitten tenminste omdat het ons verweten kan worden tenminste! Dan kijken we ook gelijk naar een oplossing. Dus dan wordt bijvoorbeeld de beslagvrije voet aangepast of gelden terugbetaald.**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp is er eerst een behandelaar, ten tweede een klantmanager en dan de afdeling compliance. Dus de behandelaar is de medewerker?**

**Respondent 1: Ja, dat is gewoon een medewerker.**

**Onderzoeker: En die krijgt de klacht binnen via de mail of per brief of telefonisch?**

**Respondent 1: Ja, maar ook via social media.**

**Onderzoeker: Oh ja?**

**Respondent 1: Een extern bedrijf voert de webcare voor ons uit. Die monitoren wat er wordt gezegd over Syncasso, positief of negatief. Daar krijgen wij een melding van op onze afdeling Klanten Marketing en Communicatie (KMC). Dan wordt er gekeken welke zaak het betreft en dan kijken we of er gelijk een oplossing is of een reactie geven.**

**Onderzoeker: Gekeken naar de klachtenbehandeling, wat gaat daarbij goed en minder goed?**

**Respondent 1: Het gaat over meerdere schijven. Daar willen we een zo kort mogelijk tussenstation inbouwen.**

**Respondent 2: Wij hebben een centraal postbusadres. Als een tuchtklacht wordt geïndexeerd in het dossier dan ziet de afdeling Compliance dat. Dan zet de afdeling Compliance daar een nummer achter en stuurt vervolgens de behandelaar een mail met de vraag wat hij of zij ervan vindt, met een cc naar de leidinggevende van die afdeling. Dan komt altijd vrij snel een reactie omdat ik het idee heb dat de behandelaren zich weleens aangevallen voelen.**

**En we maken ook weleens een fout. Dat geef ik eerlijk toe.**

**Onderzoeker: Want het blijft natuurlijk mensenwerk.**

**Respondent 2: Ja. En als een fout is gemaakt dan ga je het oplossen. Dan bel je de betrokkene op en dan meld je dat het wordt opgelost, met de vraag of de klacht kan worden ingetrokken.**

**Onderzoeker: Is het goed dat er zoveel tussenstations zijn?**

**Respondent 2: Dat is het minst. Wat ik persoonlijk het beste vind is dat er een persoon is die het coördineert, vastlegt en mensen een reminders stuurt. Daarnaast dat het geautomatiseerd is. Het kan alleen misgaan in het tussenstuk. Maar dan krijg ik een reminder.**

**Onderzoeker: Vind u (kijkend naar respondent 1) dat ook?**

**Respondent 1: Ja. Het mooie van een klachtregistratiesysteem is dat je reminders kan sturen die worden opgevolgd. Het blijft niet bij het uitzetten van de klacht. Je kan het hierdoor blijven volgen.**

**Onderzoeker: Er komen verschillende klachten binnen van verschillende groepen; debiteuren, klanten, etc.. Welke groepen dienen het meeste aantal klachten in?**

**Respondent 1: Debiteuren.**

**Onderzoeker: En waar gaat dat dan over en is daar een bepaalde lijn in te zien?**

**Respondent 1: Veel gaat over de beslagvrije voet die onjuist is vastgesteld en dat hij of zij te weinig heeft om van te leven.**

**Respondent 2: En dat hij keer op keer heeft gebeld en geschreven en dat wij daar niets mee doen.**

**Respondent 1: Dat wij onterecht geld hebben ingehouden wat niet terugbetaald wordt.**

**Respondent 2: Dan kijk je naar het dossier en dan zie je dat hij drie jaar nergens op heeft gereageerd, en opeens wil hij met terugwerkende kracht, tot drie jaar terug, zijn geld ontvangen. De beslagvrije voet is wel een issue.**

**Respondent 1: Maar ook dat wij onterechte maatregelen hebben genomen, zoals dat wij onterecht beslag hebben gelegd op een bankrekening hebben gelegd. Veel klachten gaan ook over telefonische bereikbaarheid of geen reactie geven op verzoeken bijvoorbeeld.**

**Respondent 2: Bijna nooit krijgen wij klachten binnen over deurwaarders die hun werk aan de deur niet goed doen.**

**Onderzoeker: Waar ligt dat volgens u aan?**

**Respondent 1: Het is hier met de paplepel ingegoten dat deurwaarders die aan de deur staan respectvol met mensen moeten omgaan. Deurwaarders zijn natuurlijk het visitekaartje van je bedrijf. De klachten vallen relatief wel mee.**

**Respondent 2: Natuurlijk heb je weleens collega’s die niet op hun mond gevallen zijn. Ik vind dat je op een deurwaarderskantoor wel een dergelijk persoon moet hebben zitten. Maar dan ben je in de ogen van de debiteur al gauw onbeschoft, terwijl dat niet altijd terecht is.**

**Maar er zijn ook mensen bij die zonder reden een klacht indienen.**

**Onderzoeker: Deze veelvoorkomende klagers zijn dan ook terug te zien in het systeem?**

**Respondent 2: Dat kan je in het systeem terugzien ja.**

**Onderzoeker: Oké.**

**Respondent 2: Maar klachten over het loonbeslag en onterechte kosten komen vaak voor.**

**Onderzoeker: Dus met onterecht kosten maken bedoeld u dat handelingen worden verricht die niet nodig zijn?**

**Respondent 2: Dan wordt er bijvoorbeeld beslag gelegd op de bankrekening, dat niets oplevert, en dan begrijpen mensen niet dat wij daarna een beslagpoging doen bij hen thuis. Maar het bankbeslag heeft natuurlijk niets opgeleverd, dat heeft alleen maar kosten opgeleverd.**

**Maar veel klachten gaan ook over communicatie. Mensen klagen dan over dat ze zouden worden gebeld maar dat ze niets horen. Of dat ze een brief hebben geschreven maar dat ze nog geen reactie hebben gekregen.**

**Onderzoeker: Kunt u daar een voorbeeld van geven?**

**Respondent 2: Als een debiteur een voorstel doet tegen finale kwijting, dan vragen wij toestemming van de opdrachtgever. Als wij dan binnen een bepaalde tijd geen reactie hebben gekregen dan sturen wij een reminder. Maar dan zegt de Kamer dat wij debiteur in de tussentijd de stand van zaken hadden moeten doorgeven. Dat wordt echter niet altijd gedaan.**

**Onderzoeker: Wat doet Syncasso als een klacht vaker voorkomt?**

**Respondent 2: Dan verwerken we dat in een interne training, zodat iedereen nog een keer te horen krijgt hoe het in elkaar steekt.**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp klagen debiteuren het meest over de beslagvrije voet en onterechte maatregelen. Maar waar klagen klanten over?**

**Respondent 1: Klanten kunnen ook klagen over kosten die niet van te voren zijn afgesproken of dat het resultaat in een zaak te lang uitblijft, afgezien van het feit dat wij er iets aan kunnen doen. Maar het kan ook gaan over communicatie, zoals het niet op de hoogte worden gehouden van het verloop van het dossier.**

**Respondent 2: Klanten kunnen ook klagen over dat de opdracht niet is uitgevoerd. Maar het komt vaak voor dat klanten klagen over teveel kosten. Dan klagen ze dat er meerdere malen een BRP is genomen, terwijl dat iedere veertien dagen moet. Maar meestal is het een klacht omdat wij in hun ogen een steek hebben laten vallen in de behandeling.**

**Onderzoeker: Dus de meest voorkomende klacht van een klant is dat er teveel kosten in rekening zijn gebracht en dat hij of zij niet op de hoogte gehouden wordt van het verloop van het dossier?**

**Respondent 2: Ja.**

**Onderzoeker: En is het niet tijdig op de hoogte houden een gevolg van de digitalisering in deurwaardersland?**

**Respondent 1: Het kan zijn dat de behandelaar een hoge werkdruk heeft en daardoor er niet aan toekomt. Of het kan een complex dossier zijn.**

**Respondent 2: De behandelaar kan drie weken op vakantie zijn. Dan wordt het herverdeeld maar dat betekend niet dat het even goed gebeurd.**

**Onderzoeker: Dus bij Syncasso heeft een behandelaar een bepaald aantal dossiers onder zich, die worden onderverdeeld bij vakantie?**

**Respondent 2: Ja, afhankelijk van de portefeuille natuurlijk. Een behandelaar zal meer dossiers hebben als die makkelijker zijn. Bij complexe dossiers zal hij of zij er minder hebben.**

**Onderzoeker: Dus als ik het allemaal goed heb begrepen gebeurd in het algemeen het volgende. De klacht, van de advocaat over de dagvaarding, komt binnen. Dan wordt er gekeken of het de reputatie kan schaden en wordt er naar aanleiding daarvan een gradatie toegekend. Vervolgens wordt er gekeken of een fout is gemaakt.**

**Respondent 1: Dat klopt.**

**Onderzoeker: Welke informatie is daarbij nodig?**

**Respondent 1: Je hebt de informatie nodig uit je systeem, zoals brieven, gesprekken, aantekeningen. Aan de hand van het verloop van het dossier ga je kijken wat de oorzaak is en dan kijk je of het terecht is. Dan kijk je naar wat de oplossing zou kunnen zijn.**

**Onderzoeker: En zijn er ook andere manieren?**

**Respondent 1: Je kan ook met de behandelaar bellen als het niet te herleiden is uit het dossier.**

**Onderzoeker: Oké. En klachten die onder een ‘lage gradatie’ vallen, worden meestal door een behandelaar behandeld. Klachten die hoger uitvallen worden in overleg met de behandelaar en de klantmanager besproken. Klachten die de reputatie ernstig kunnen schaden worden direct behandeld door de afdeling Compliance?**

**Respondent 2: Ja, want in eerste instantie probeer je het zelf op te lossen. Dan zeg je tegen die advocaat uit het voorbeeld dat je nogmaals langsgaat tegen nul euro kosten. Dan zegt de advocaat meestal prima en dan is het ook opgelost.**

**Onderzoeker: Zijn er in de klachtenbehandeling ook dilemma’s? Daarmee bedoel ik bijvoorbeeld een ethische dilemma waarbij de opdrachtgever een beslag wil doorzetten maar de behandelaar weet dat de debiteur hierdoor alleen maar meer in de problemen komt doordat er extra kosten worden gemaakt, dat niet te verhalen is.**

**Respondent 1: Nou dan is er nog niet sprake van een klacht, maar het kan zo zijn dat een behandelaar zich dan afvraagt of dat wel kan moreel gezien. Hij of zij vraagt zich dan af of het wel mag als deurwaarderskantoor. Als hij erover twijfelt, dan kan hij dat neerleggen aan zijn leidinggevende.**

**Onderzoeker: En met leidinggevende bedoelt u de klantmanager?**

**Respondent 1: Ja. Als dat niet lukt, dan legt hij het neer bij de afdeling compliance.**

**Respondent 2: Er wordt een ontruiming uitgevoerd en de advocaat zegt dat de ex-huurder allang vertrokken is, dus we hoeven geen dure ontruimingsploeg te hebben, dat gaat met een akte van constatering. Dan gaat een deurwaarder ernaartoe en dan constateert hij dat de woning weinig spullen meer heeft. Dan zet de verhuurder er een nieuw slot op. Wij zeggen dan als deurwaarderskantoor dat we een goede grond nodig hebben om daaraan mee te werken. Dat kunnen wij niet zomaar dan. Maar ik hoor dat de huurder al de sleutels heeft ingeleverd. Dan wordt het een ander verhaal.**

**Wij leren de behandelaren om zich niet zo snel te laten afschrikken door een advocaat en zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen. En als hij er niet uitkomt, dan kan hij het vragen aan zijn leidinggevende.**

**Of bedoel jij dat een behandelaar met het dilemma zit om de klacht te registreren? Want als hij dat doet dan heeft hij een klacht extra op zijn naam. Als hij dat niet doet dan heeft hij schoon schip maar dan gaat het dossier niet goed. Want dat idee heb ik wel.**

**Onderzoeker: Dat zou natuurlijk ook heel goed kunnen, maar dat bedoel ik dan niet. Ik bedoel of er in de beoordeling ook een dilemma kan zijn. Is dat zo?**

**Respondent 2: Bijvoorbeeld als er bankbeslag wordt gelegd. De behandelaar weet hierbij dat de uitkering van betrokkene hierop wordt bijgeschreven, maar doet het toch. En dan komt een klacht binnen. Bedoel je dat?**

**Onderzoeker: Ik vind het heel lastig om daar een voorbeeld over te geven omdat ik zelf geen klachtenbehandeling doe. Dus daarom ben ik benieuwd of jullie een aantal voorbeelden hebben waarbij er zich dilemma’s kunnen voordoen.**

**Maar u gaf daar net een goed voorbeeld van, namelijk het niet registreren van een klacht omdat de klacht anders op naam van de behandelaar komt.**

**Respondent 2: Maar daar zijn wij wel heel zuiver in hoor. Het is zo dat wij als kantoor heel eerlijk daar in zijn en snel fouten toegeven.**

**Onderzoeker: En zijn er ook lastige zaken in de klachtenbehandeling? Hiermee bedoel ik dat er veel factoren in een dossier meespelen. Hoe worden die beoordeeld.**

**Respondent 1: Dat is lastig. Er is niet een standaard beoordelingscriteria aan te geven. Je krijgt namelijk een zaak onder ogen en probeert dan een oordeel te vormen over hoe het is gelopen. Dat kan moreel, ethisch of juridisch zijn. Maar je ziet in het dossier hoe het is gelopen. Of wij voldoende hebben gereageerd of niet, waarna je kan bepalen of ons iets is te verwijten.**

**Respondent 2: Wat wij soms als afweging hebben meegenomen is om zelf voor de kosten op te draaien en het niet door de verzekering te laten vergoeden.**

**Onderzoeker: Wat bedoelt u met door de verzekering te laten vergoeden?**

**Respondent 2: Elk gerechtsdeurwaarderskantoor is verplicht om een verzekering af te sluiten. Bij elk deurwaarderskantoor gebeurd iets wat aangemeld zou moeten worden. Het is niet mogelijk om elke week drie zaken op te sturen. Daarom vergoedt je weleens wat. Want we willen de klant niet verliezen en mocht er later een groter probleem zich voordoen dan kunnen we dat bij de verzekering neerleggen. Dat is dan een afweging.**

**Respondent 1: Je probeert bij een klacht natuurlijk altijd de schade te beperken. Als wij bijvoorbeeld onterecht beslag hebben gelegd bij een debiteur en hierbij kosten hebben gemaakt, die hierdoor onterecht bij de debiteur komt te liggen, dan kunnen we zeggen dat wij voor de kosten opdraaien. En als dat met een dergelijke oplossing afgedaan kan worden, dan zorg je dat de angel uit de zaak wordt gehaald.**

**Onderzoeker: Dus het persoonlijke contact en de extra aandacht voor een zaak zorgt ervoor dat een klacht niet zo snel wordt ingediend?**

**Respondent 1: Ja. Mensen willen gehoord worden. Hiermee kan je veel klachten voorkomen. Hiermee kan je veel doen op het gebied van preventie. Door tijdig in te springen op wat mensen dwars zitten, zoals het bieden van een luisterend oor, kan je klachten voorkomen.**

**Respondent 2: Het kan ook voorkomen dat de behandelaar een slechte dag heeft en hierdoor de debiteur slecht te woord staat. Dan kan de persoon aan de andere lijn zeggen dat hij of zij de leidinggevende wil spreken. Dan kan je als behandelaar dat afwijzen of je kan zeggen wie het is en daar naar doorverbinden. Dan is die persoon opeens heel aardig en dan zegt de leidinggevende dat hij het heel goed begrijpt. Dan wordt de kou ook uit de lucht gehaald en kan een klacht ook worden voorkomen.**

**Onderzoeker: Dan wil ik bij dezen het sprongetje naar de tuchtklachten willen maken. Zou de toename van het aantal klachten kunnen worden beperkt door veel meer op die communicatie te zitten?**

**Respondent 1: Absoluut.**

**Respondent 2: Daarnaast is het ook zo dat mensen tegenwoordig overal over klagen en het wordt allemaal makkelijker. Vroeger ging het alleen per brief. Tegenwoordig hebben mensen veel meer mogelijkheden om een klacht in te dienen. Het kan nu ook digitaal.**

**Maar ik denk dat de toename ook kan worden verminderd door het griffierecht te verhogen. Dan heb je veel minder klachten. Maar ik begrijp ook dat het laagdrempelig moet zijn. Echter, het kost ontzettend veel werk.**

**Onderzoeker: Ingaande op die verhoging. Op dit moment ligt er een wetsvoorstel bij de Eerste Kamer waarin staat dat de kosten voor de tuchtrechtspraak en het toezicht op de beroepsgroep moet worden doorberekend aan de beroepsgroep. Daarnaast wordt er geopperd om griffierecht te heffen bij het indienen van een klacht. Als de klacht wordt toegewezen dan krijgt de klager zijn geld terug, anders niet. Wat vindt u daarvan?**

**Respondent 1: Ik vind dat het laagdrempelig moet blijven. Ik zou eerder opperen om griffierecht in te dienen als mensen in verzet gaan tegen een voorzittersbeslissing. Daar mag wel een drempel worden ingebouwd. Want als mensen weten dat er nog een mogelijkheid is om een klacht in te dienen dan doen ze dat. Mensen willen namelijk nog steeds gehoord worden.**

**Respondent 2: Eigenlijk zou een commissie in het leven moeten worden geroepen die onderscheid maakt tussen kleine klachten en grote klachten, waarbij grote klachten tuchtrechtelijk laakbaar zijn, volgens de gestelde normen. Er zijn namelijk ook veel onzinzaken, waarbij mensen bloed willen zien.**

**Onderzoeker: Als uiteindelijk het griffierecht wordt betaald, zou dat er dan voor zorgen dat het aantal klachten wordt verminderd?**

**Respondent 2: Ik denk het wel, maar het moet wel laagdrempelig blijven natuurlijk. Maar ik denk dat heel veel mensen niet weten wat het behelst. Veel mensen denken namelijk dat het tuchtrechtspraak voor gerechtsdeurwaarders een slager is die zijn eigen vlees keurt, maar dat is niet zo. Want er zitten onafhankelijke rechters.**

**En veel mensen willen een schadevergoeding en dienen dan een klacht in bij de Kamer. Maar daar gaat de Kamer helemaal niet over. Een debiteur krijgt dan bij de Kamer alleen te horen dat de deurwaarder een berisping krijgt. Een berisping klinkt hen dan heel mild, maar voor deurwaarders is dat best wel ernstig. Sommige mensen halen daar voldoening uit.**

**Onderzoeker: Uit jaarcijfers van 2013 is gebleken dat minder dan de helft van het aantal klachten bij de Kamer in behandeling wordt genomen. Daarvan wordt vijfennegentig procent ongegrond verklaard. Is daar volgens jullie een reden voor aan te wijzen?**

**Respondent 2: Dat een deurwaarder goed heeft gehandeld.**

**Respondent 1: Mensen vinden dat hen onrecht is aangedaan omdat zij niet vrijwillig met een deurwaarder worden geconfronteerd. Ze zitten altijd in een dwangsituatie en dat roept per definitie weerstand op. We hebben een heel klachtgevoelig beroep. Want je hebt te maken met binnentreden in woningen, met beslagleggingen, dus dat grijpt best wel ver in in de persoonlijke levenssfeer van mensen.**

**Onderzoeker: Wij hebben nu ontzettend veel besproken, waarvoor mijn dank. Ik kan in grote lijnen de hoofdvraag al beantwoorden. Als ik het kort samenvat gaan veel klachten van debiteuren over de beslagvrije voet en klachten van klanten over het niet tijdig op de hoogte houden van de stand van zaken. De achtergrond waarom klachten worden ingediend is omdat het met de aard van het werk van de deurwaarder te maken heeft. Het is altijd ongewenst. En mensen zijn vaak boos en gefrustreerd.**

**Respondent 2: Ja dat klopt. Dat merk ik ook als ik voor de deur sta bij mensen. Dan is de hoofdsom twaalf euro, en dan zijn er extra kosten bijgekomen waardoor de totale som nu honderddertig euro bedraagt. Dan sta ik ook te hakkelen aan de deur. Dan kan ik wel zeggen dat ze eerder twee brieven van onze opdrachtgever hebben ontvangen, maar dan hebben ze die naar eigen zeggen niet ontvangen. We zitten in een moeilijk vak.**

**Onderzoeker: Dat klopt. Ten slotte, ingaande op de stijging van het aantal klachten, is dat aan te pakken vanuit deurwaarderskantoren? Want mensen worden mondiger en ze weten de weg beter te vinden.**

**Respondent 1: Tot op zekere hoogte wel. Maar het feit dat mensen mondiger worden, niet vrijwillig met een deurwaarder worden geconfronteerd, dat de maatschappij verandert, dat mensen in problematische schuldenposities terechtkomen, dat zijn geen omstandigheden waar je als deurwaarderskantoor iets aan kan doen.**

**Je kan wel binnen de organisatie verbetervoorstellen en maatregelen treffen om te zorgen dat mensen in de communicatie respectvol en zorgvuldig blijven of dat er goede kennisoverdracht is over bijvoorbeeld beslagvrije voet of bewindvoering.**

**Onderzoeker: Oké.**

**Respondent 2: Ik heb het idee dat het uitvoerig toetsen en uitleggen zeker wel zin heeft als je kijkt naar het aantal klachten, maar het kan nooit helemaal voorkomen worden.**

**Maar tegenwoordig doen we er ook heel veel mee. We hangen bijvoorbeeld achter een betekening en bevel tot betaling niet alleen het vonnis maar ook een inkomsten en uitgaven formulier en een bijsluiter.**

**Respondent 1: Het komt erop neer dat je informatie en voorlichting naar de debiteur ook een hoop onduidelijkheid wegneemt zodat misschien minder klachten worden ingediend. Daarnaast kan een debiteur via de website makkelijk contact opzoeken.**

**Onderzoeker: Als ik het goed begrijp dan kunnen klachten grotendeels voorkomen worden door goed te communiceren met de debiteur en helder daarin te zijn. En er kan veel winst behaald worden in de permanente educatie.**

**Respondent 2: Ja. Want een klacht kan in een klein hoekje zitten. Er zijn behandelaren geweest die een klacht hadden gekregen omdat ze per ongeluk de debiteur in plaats van de bewindvoerder had aangeschreven. Als je als kantoor je mensen daarop scherp houdt, dan krijg je veel minder klachten.**

**Onderzoeker: Bedankt, en dan wil ik daarmee afsluiten.**

**Respondent 1: Oké.**

**Onderzoeker: Zijn er dan nog onderwerpen die wij nog niet besproken hebben of die u graag zou willen toelichten?**

**Respondent 2: Alles is volgens mij wel aan bod gekomen.**

**Onderzoeker: Oké. Dan wil ik u bij dezen bedanken voor de tijd. Ik ga de opname uitwerken en dan stuur ik het naar jullie toe.**

**Respondent 1: Oké, dat is goed.**

**Respondent 2: Dat is prima.**

**Bijlage 13: topic-lijst voor Kamer**

Naam interviewer: Nick Boogaard

Datum interview: xx-04-2016

Code respondent: 02  
Geslacht respondent: man

Bij dezen wil ik u bedanken voor uw deelname. Ik zal u in het kort uitleggen wat de bedoeling is.

De hoofdvraag van mijn onderzoek is: Wat zijn de aard en achtergrond van klachten die door gerechtsdeurwaarderskantoren zijn behandeld en vervolgens door de tuchtrechter (van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders) zijn beoordeeld, in de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016?

Daarnaast heb ik vier deelvragen opgesteld. De eerste twee deelvragen gaan over de aard en achtergrond van de klachten. Denk hierbij aan juridische-, communicatieve- en bejegeningsaspecten. Om een antwoord te krijgen op deze deelvragen zal ik dossieronderzoek verrichten. De laatste deelvragen gaan meer over de klachtenbehandeling. Aangezien dit niet met dossieronderzoek is te beantwoorden, neem ik een interview af. Met dit interview hoop ik als onderzoeker meer kennis te verkrijgen over drie aspecten: (1) klachtenbehandeling en (2) manier van beoordelen en (3) het verband tussen communicatieve- of bejegeningsaspecten.

Om de kwaliteit te waarborgen zal dit interview worden opgenomen en direct worden getranscribeerd op de computer. Heeft u hier bezwaar tegen?

Topic 1: Algemeen

Voordat ik inga op de klachtenbehandeling bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, zou ik graag van u willen weten welke achtergrond u heeft. Denk hierbij aan opleiding, uw eerdere werkervaring en de reden dat u dit werk bent gaan doen.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Opleiding

* Welke opleiding heeft u genoten?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Subtopic 2: Huidige functie

* Kunt u mij vertellen wat uw functie is?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

* Welke werkzaamheden behoren tot uw functie?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Topic 2: De huidige werkwijze

Graag wil ik het met u hebben over de interne klachtenbehandeling. Hierbij ben ik benieuwd hoe dit is vormgegeven, denk aan dergelijke protocollen en richtlijnen.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Klachtenbehandeling

* Op welke manier behandelt u een klacht?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Wat gaat daarbij goed en minder goed?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

* Ziet u een rode draad in het door de voorzitter afgewezen (kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond verklaarde klachten?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

* Ziet u een rode draad in het door de voorzitter ongegrond verklaarde klachten?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

* Ziet u een rode draad in het door de voorzitter gegrond verklaarde klachten?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

* Kunt u de afgewezen klachten onderscheiden in verschillende categorieën, zo ja, welke zijn dat?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

* Kunt u de toegewezen klachten onderscheiden in verschillende categorieën, zo ja, welke zijn dat?

Aantekening:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Topic 3: Manier van beoordelen

Ten tweede wil ik het met u hebben over de interne klachtenbehandeling. Hierbij ben ik benieuwd hoe u tot een oordeel komt en voor welke ethische dilemma’s u komt te staan.

- Parafraseren is toegestaan -

Subtopic 1: Vooronderzoek

* Welke informatie is nodig om een overzicht te krijgen van de voorgedane situatie en waar haalt u de informatie vandaan?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Kunt u mij vertellen hoe uw oordeel tot stand komt?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Zijn er ook ethische dilemma’s?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

* Wat voor afwegingen maakt u bij lastige zaken?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

Topic 4: Overig

Ten slotte wil ik u de gelegenheid geven om eventuele onbesproken zaken aan te snijden en/of de besproken onderwerpen nader toe te lichten.

* Welke onderwerpen heb ik in dit interview nog niet aan de orde gesteld en zou u graag willen toelichten?

Aantekening: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………..….………………………………………………………………………………………………………………………………............................

# Bijlage 18 interview Kamer: labels

**Datum interview: 13 april 2016**

**Begintijd interview: 10:00 uur**

**Eindtijd interview: 11:59 uur**

**Onderzoeker: Bij dezen wil ik u bedanken dat u tijd vrij maakt voor dit interview. Ik ben er namelijk zeer bij gebaat als ik informatie van u krijg omtrent de tuchtklachten en alles wat er omheen speelt.**

**Alvorens wij gaan beginnen zal ik eerst vertellen wat de bedoeling is. De hoofdvraag van mijn onderzoek is: wat zijn de aard en achtergrond van de klachten die door gerechtsdeurwaarderskantoren zijn behandeld en vervolgens door de tuchtrechter van de Kamer zijn beoordeeld, in de periode 1 januari 2015 tot 1 januari 2016?**

**Ik heb vier deelvragen in het onderzoek opgesteld. De eerste twee beantwoord ik met dossieronderzoek en de laatste twee beantwoord ik met interviews. Ik heb maandag een interview afgenomen met een gerechtsdeurwaarder van Agin Boeder en vandaag dus met u. Later zal ik nog een interview afnemen met een klachtenbehandelaar van Syncasso.**

**In dit interview wil ik ingaan op een aantal aspecten. De eerste is de klachtenbehandeling. De tweede is de manier van beoordelen. En de derde is het verband tussen communicatieve-, bejegenings- of juridische aspecten en de klachten.**

**Om de kwaliteit van de resultaten te waarborgen zal ik het interview opnemen. Daarna zal ik het gaan uitwerken. De uitwerking zal ik opsturen, zodat u eventueel wijzigingen kunt aanbrengen.**

**Respondent: Ja.**

**Onderzoeker: Heeft u nog vragen?**

**Respondent: Nee.**

**Topic 1:**

**Onderzoeker: Dan wil ik gaan beginnen. Voordat we ingaan op de klachtenbehandeling wil ik u vragen welke opleiding u heeft genoten?**

**Respondent: Wetenschappelijke juridische opleiding.**

**Onderzoeker: En wat heeft u daar geleerd?**

**Respondent: Wat leer je daar? De grote lijnen van het recht en de achtergronden van het recht. Toepassing van het recht leer je eigenlijk pas later in de praktijk goed.**

**Onderzoeker: En in hoeverre ervaart u daar het voordeel van in uw werk?**

**Respondent: Het voordeel is dat ik in het kader van mijn werk al snel zie of er al een probleem is of niet. Het overgrote deel van de klachten gaan over het beslag- en executierecht.**

**Onderzoeker: En dat heeft u met de opleiding onderwezen gekregen?**

**Respondent: Ja. Bij de rechtbank, op de afdeling kortgedingen. Een groot deel van de zaken gaan daar over het beslag- en executierecht.**

**Onderzoeker: En op dit moment vervult u een andere functie op een andere afdeling. Welke functie is dat?**

**Respondent: Ik ben ambtenaar in dienst van de rechtbank. Van rechtswege ben ik secretaris van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders (art. 35 lid 6 Gdw). Daarnaast ben ik ook algemeen secretaris van de wrakingskamer van de rechtbank te Amsterdam.**

**Onderzoeker: En wat houden die twee functies in?**

**Respondent: Als secretaris ben ik verantwoordelijk voor het bureau dat voor de Kamer werkt. Wij zijn met vier secretarissen en twee administratieve krachten. De secretarissen bekijken alle dossiers en geven advies aan de voorzitter van de Kamer, of plaatsvervangend voorzitter. Er zijn zoveel klachten dat deze niet alleen door de voorzitter kunnen worden afgehandeld. Zeventig procent van de klachten wordt afgedaan bij een voorzittersbeslissing. Het concept wordt door de secretarissen gemaakt.**

**Onderzoeker: Dus begrijp ik het dan goed dat het een soort van voorportaal is, voordat het bij de Kamer komt?**

**Respondent: Ja. De wet kent de afdoening bij voorzittersbeslissing en afdoening door de Kamer.**

**Onderzoeker: Ik hoor u zeggen dat zeventig procent niet in behandeling wordt genomen?**

**Respondent: Dat is onjuist. Alle klachten worden in behandeling genomen. In het overgrote deel van de zaken wordt een voorzittersbeslissing gegeven.**

**Onderzoeker: Oh?**

**Respondent: Er bestaat geen behandeling door de secretaris. De klachten worden behandeld door de kamer maar artikel 39 van de Gerechtsdeurwaarderswet biedt de mogelijkheid de voorzitter een klacht af te wijzen als zijnde kennelijk ongegrond, kennelijk niet-ontvankelijk of van onvoldoende gewicht. In de meeste gevallen is het kennelijk ongegrond. De klacht is niet-ontvankelijk als de klacht te laat wordt ingediend of de klacht wordt ingediend over dezelfde feiten. Je kan niet tweemaal over hetzelfde klagen. De klacht is kennelijk ongegrond het als na onderzoek uit de stukken blijkt dat dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen. Het handelen van de gerechtsdeurwaarder wordt getoetst aan de tuchtrechtelijke norm van artikel 34 van de gerechtsdeurwaarderswet.**

**Onderzoeker: Dus er is een verschil in het behandelen, namelijk de behandeling door de voorzitter en de behandeling door de secretaris?**

**Respondent: Er bestaat geen behandeling door de secretaris. De klachten worden behandeld door de kamer maar artikel 39 van de Gerechtsdeurwaarderswet biedt de mogelijkheid een klacht af te wijzen als zijnde kennelijk ongegrond, kennelijk niet-ontvankelijk of van onvoldoende gewicht. In de meeste gevallen is het kennelijk ongegrond, want niet-ontvankelijk ben je als je te laat bent met de klacht of een klacht indient over dezelfde feiten, dat kan niet. Je kan niet tweemaal over hetzelfde klagen. Maar kennelijk ongegrond is het als na onderzoek uit de stukken blijkt dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen. Het handelen van de gerechtsdeurwaarder wordt getoetst aan de tuchtrechtelijke norm van artikel 34 van de gerechtsdeurwaarderswet.**

**Onderzoeker: Hoeveel procent wordt dus kennelijk ongegrond verklaart?**

**Respondent: zeventig procent.**

**Onderzoeker: Van de zeventig procent die met een voorzittersbeslissing wordt afgedaan?**

**Respondent: Nee, als je honderd procent zaken neemt, is twintig procent daarvan verzetzaken, zeventig procent voorzittersbeslissingen en tien procent zaken die rechtstreeks naar de zitting van de kamer worden verwezen. Tegen een voorzittersbeslissing kan klager verzet instellen. Voorbeelden van zaken die direct naar de Kamer gaan zijn klachten van het BFT (Bureau Financieel Toezicht) over een bewaringstekort. Dergelijke zaken kunnen niet worden afgedaan bij een voorzittersbeslissing. Die zaken moeten worden beoordeeld door de Kamer.**

**Onderzoeker: Dus een klacht gaat naar de Kamer als hij niet kennelijk ongegrond is verklaart?**

**Respondent: Ja, als de klacht niet als zijnde kennelijk ongegrond kan worden afgedaan wordt de klacht naar de Kamer verwezen. De procedure bij de kamer is zo ingericht dat bij elke klacht een reactie aan de gerechtsdeurwaarder wordt verzocht. Veel klagers kunnen niet exact omschrijven wat de klacht is. Eerst na ontvangst van het verweer van de gerechtsdeurwaarder, ontstaat er een goed beeld van wat er aan de hand is. Klagers kunnen het niet altijd goed uitleggen, behalve als een advocaat door een particulier gemachtigd is. Een advocaat kan meestal de vinger op de zere plek leggen. Klagers worden door het internet wel steeds wijzer. Uitspraken worden natuurlijk gepubliceerd en die worden dan aangehaald door klagers, hoewel die soms niet van toepassing zijn op de zaak van klager.**

**Onderzoeker: Dus ze worden mondiger in die zin?**

**Respondent: In die zin wel. Uitspraken van de kamer worden gepubliceerd op tuchtrecht.nl**

**Onderzoeker: Oké, maar voordat wij verder gaan daarop, zijn er nog andere werkzaamheden die tot uw functie behoren?**

**Respondent: Ja. Samen met de voorzitter overleg voeren met het Ministerie over het budget voor de Kamer. Een keer per jaar leggen wij verantwoording af over wat wij hebben gedaan**

**Onderzoeker: Dus u legt verantwoording af over het werk?**

**Respondent: Ja, dat in de planning en control cyclus. Dat gaat het over wat hebben jullie gedaan met het ter beschikking gestelde budget? Hoeveel zittingen zijn er gehouden en hoeveel beslissingen zijn er geschreven.**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp hangt de financiering af van het aantal zaken dat u binnenkrijgt?**

**Respondent: Voor een deel wel. De laatste jaren krijgen wij een vaste som van het ministerie. Vorig jaar hadden wij ongeveer tweehonderdvijftig zaken meer als het jaar daarvoor. Dan ga je het niet redden met het vastgestelde budget als je geen achterstand wil krijgen in de afhandeling van de klachten.**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp stijgt het aantal klachten?**

**Respondent: Het afgelopen jaar wel. In 2014 zijn er negenhonderdvijftig zaken ingekomen en in 2015 waren dat er duizendtweehonderdvijftig.**

**Onderzoeker: Is er ook sprake van een stijging als u kijkt naar voorgaande jaren?**

**Respondent: Nee. Soms stijgt het, maar het blijft gemiddeld op een gelijke lijn.**

**Onderzoeker: Maar die stijging waar u het over heeft. Is dat te wijden over een bepaalde oorzaak?**

**Respondent: Misschien vanwege de financiële crisis omdat men sneller gaat incasseren, maar je hebt geen duidelijke oorzaak. Dat is moeilijk aan te tonen.**

**Onderzoeker: En hoe komt het dat het moeilijk is aan te tonen? Want als u een klacht binnenkrijgt dan staat er toch in waarmee het te maken heeft? Een voorbeeld is dat de beslagvrije voet te laat is vastgesteld, maar het kan ook te maken hebben met een bejegeningsaspect of communicatieaspect. Is dat wel te duiden?**

**Respondent: Nou dat blijft lastig. In de klacht staat wel waarover het gaat maar er staat niet het komt door de financiële crisis. Maar ik heb wel nagekeken wat de meest voorkomende klachten zijn. Ik noem er een aantal zij het dat dit niet uitputtend is. Het ten uitvoer leggen van vonnissen, aanpassen beslagvrije voet, aanpassen adresgegevens en verificatie daarvan , renteberekeningen, beantwoorden van brieven etc.**

**Onderzoeker: Bedoelt u met het beantwoorden van de brieven dat er te laat wordt gereageerd?**

**Respondent: Ja, soms veel te laat soms helemaal niet . Maar de klacht kan ook als onderwerp hebben het doorbetalen van gelden aan opdrachtgevers. Ook gaat een klacht weleens over het uitvoeren van de opdracht. Zoals: “er moest snel een kortgedingdagvaarding worden betekend, maar dat is niet gebeurt’. Of anderszins: “het duurt te lang voordat die gerechtsdeurwaarder op pad gaat om ons geld te innen”.**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp komen klachten niet alleen binnen van debiteuren, maar ook van opdrachtgevers.**

**Respondent: Wij krijgen klachten van particulieren, maar daarnaast krijg je klachten binnen van bedrijven, bewindvoerders, advocaten namens particulieren en notarissen. Klagers kunnen ook de opdrachtgever van de gerechtsdeurwaarder zijn.**

**Onderzoeker: Bedoelt u met ‘particulieren’ hetzelfde als wat ik bedoel, namelijk ‘debiteuren’?**

**Respondent: Ja.**

**Onderzoeker: Oké. En van welke groep dient dus het meeste aantal klachten in?**

**Respondent: De particulieren! Gewoon iemand ten laste van wie beslag wordt gelegd. Maar ook bewindvoerders dienen veel klachten in.**

**Onderzoeker: En waar heeft dat mee te maken?**

**Respondent: Overwegend over de beslagvrije voet.**

**Onderzoeker: En daarmee bedoelt u dat de beslagvrije voet niet goed is vastgesteld?**

**Respondent: Ja, of te laat wordt gewijzigd.**

**Onderzoeker: En de klachten die door de particulieren worden ingediend, worden die vaak gegrond of ongegrond verklaart?**

**Respondent: Over de beslagvrije voet worden vaak klachten gegrond verklaard.**

**Onderzoeker: Dus die gaan wel direct door naar de Kamer, die behoren tot die tien procent?**

**Respondent: Ja, bij zulk soort klachten zie je dat het te lang duurt en dan kan je niet meer opschrijven dat de klacht niet gegrond is. En daarnaast heb je nog klachten van de KBvG (Koninklijke beroepsorganisatie voor gerechtsdeurwaarders), het BFT. De minister kan ook klachten indienen. Dat is pas een keer gebeurd.**

**Onderzoeker: En wat is dat dan voor soort klacht van het BFT?**

**Respondent: Dat was tegen kantoor die een bewaringstekort hadden van drie miljoen.**

**Onderzoeker: Wat houdt een bewaringstekort in?**

**Respondent: Gerechtsdeurwaarders ontvangen beroepshalve (uit de tenuitvoerlegging van vonnissen) geld dat van derden is. Om deze gelden buiten het vermogen van de gerechtsdeurwaarder te houden, dienen deze gelden op een zogenaamde kwaliteitsrekening te worden gestort. Daarmee worden deze gelden strikt gescheiden gehouden van de overige rekeningen van het kantoor of van de beroepsbeoefenaar. Volgens de regels moet het saldo op de derdenrekening voldoende zijn om aan de verplichtingen van derden te voldoen. Is dat niet zo dan is er sprake van een bewaringstekort. Het Gerechtshof heeft in één van de arresten over het bewaringstekort een strenge norm aangelegd, namelijk dat elk bewaringstekort leidt tot ontzetting uit het ambt, tenzij er omstandigheden zijn die maken dat er geen ontzetting uit het ambt moet worden opgelegd. In het verleden zijn er gevallen geweest waarbij gerechtsdeurwaarders in de problemen kwamen. Een voorbeeld is waarbij een energieleverancier al zijn vorderingen bij een gerechtsdeurwaarder terugtrok. De gerechtsdeurwaarder werd vervolgens bij vonnis veroordeeld tot terugbetalen van anderhalf miljoen euro. Alleen dat geld stond niet op zijn rekening. En dat is in strijd met de regels. De wet zegt dat een tekort terstond moet worden aangevuld.**

**Tegenwoordig komt dit niet meer zo vaak voor. Want het BFT houdt toezicht. Als kantoren in de problemen komen dan kunnen ze onder verscherpt toezicht komen te staan. Dan moeten elke maand cijfers worden aangeleverd. Dan gaat het BFT ook vaker controleren op het kantoor zelf. Maar vorig jaar was er nog een gerechtsdeurwaarder met een bewaringstekort van een miljoen euro. Deze zaak loopt nog in hoger beroep.**

**Het grote probleem bij een bewaringstekort is dat het geld van een derde is ,**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp heeft een deurwaarderskantoor een flink probleem als het een bewaringstekort heeft, omdat het leidt tot ontzetting uit het ambt.**

**Respondent: Kan leiden tot ontzetting uit het ambt. Bovendien als de gerechtsdeurwaarder of zijn kantoor failliet worden verklaard staan de schuldeisers met lege handen. In het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is geregeld dat de staat verantwoordelijk is voor de gelden die uit executies voortvloeien. De Staat moet die gelden dan betalen. De belastingbetaler betaalt hier aan mee.**

**Onderzoeker: Dat heeft dan nare gevolgen voor de gewone man.**

**Respondent: Die merkt het niet direct in zijn portemonnee maar indirect wel.**

**Onderzoeker: Dus dat zijn klachten van het BFT?**

**Respondent: Ja. Het BFT kan ook klagen als de gerechtsdeurwaarder de jaarstukken te laat indient. Gebeurt dat niet, dan heeft het BFT een probleem. Dan kan niet worden gecontroleerd of de financiële huishouding op orde is. Het tijdig inleveren van de jaarstukken blijft de verantwoordelijkheid van de gerechtsdeurwaarder. Van de KBvG ontvangt de kamer klachten over het niet behalen van voldoende studiepunten of als gerechtsdeurwaarders zich in een andere plaats gaan vestigen, zonder toestemming van de minister.**

**Toen de gerechtsdeurwaarderswet in werking trad zag je het verschil tussen jonge deurwaarders en deurwaarders van de oude stempel. Jonge gerechtsdeurwaarders zoeken de grenzen op. De gerechtsdeurwaarders oude stijl gingen op de oude voet verder. Die verrichten ambtshandeling en geven daarover aan de deur keurig uitleg. Maar daar is tegenwoordig geen tijd meer voor.**

**Onderzoeker: Hoe komt dat?**

**Respondent: Geen idee. Maar door de marktwerking gaat een gerechtsdeurwaarder met een stapel exploten de deur uit. Als dat er veertig zijn en je moet door de hele stad door en zelfs soms buiten de stad, dan kan je geen oponthoud hebben.**

**Onderzoeker: Bedoelt u daarmee te zeggen dat de deurwaarder niet uitgebreid in gesprek kan gaan?**

**Respondent: Ja. Daar is niet altijd tijd voor.**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp dan zegt u daarmee dat gerechtsdeurwaarders zoveel werk hebben dat het bijna onmogelijk is om het werk goed uit te voeren.**

**Respondent: Niet onmogelijk maar het gaat economisch minder, ook met gerechtsdeurwaarderskantoren. Als voorbeeld geef ik dat een bepaald gerechtsdeurwaarderskantoor tot vorig jaar nog achttien of meer vestigingen in Nederland had. Dat zijn er nu nog maar acht of negen. De kosten vielen niet meer op te brengen, dus er moest personeel weg . De hoeveelheid werk kan dus problemen met zich meebrengen. De organisatie van het werk moet worden aangepast. Dat heeft ook zijn weerslag op de klachten want mensen willen nu eenmaal snel antwoord maar krijgen dat niet.**

**Onderzoeker: Want ik las in een vakblad dat de gerechtsdeurwaarderswereld inderdaad achteruit gaat. Is daar, met betrekking tot de klachten, een verband in te vinden dus?**

**Respondent: Het gaat in vergelijking met vroeger minder met de gerechtsdeurwaarders. Enerzijds wordt dit veroorzaakt door de verhoging van de griffierechten. Hierdoor laten veel partijen kleine vorderingen zitten. Grote spelers zoals ziektekostenverzekeraars, die worden hierdoor minder geraakt. Maar kleine particulieren hebben het moeilijk. Want als ik vijftig euro krijg van iemand, dan ga ik niet naar de rechtbank. De kans bestaat dat ik de zaak verlies en de griffierechten zijn hoog. Dus ik laat het erbij zitten, ik neem mijn verlies.**

**Onderzoeker: Dus het gaat slechter met deurwaarderskantoren..**

**Respondent: Als een particulier met zijn kleine vordering niet meer naar de rechter gaat dan krijgt de gerechtsdeurwaarder ook het vonnis niet meer voor een tenuitvoerlegging daarvan. Op het grote geheel is dat een behoorlijk deel van de zaken.**

**Onderzoeker: Inderdaad.**

**Respondent: Ja. In de meest ideale situatie krijgt de schuldeiser ook de kosten binnen omdat die moeten worden betaald door de wederpartij. Daarbij wordt ervan uitgegaan dat hij genoeg geld heeft om dat te voldoen en er genoeg vermogensbestanddelen zijn waarop de vordering verhaald kan worden. Maar zo werkt het nu eenmaal niet. Een vonnis hebben is een ding, het geld binnenkrijgen is een ander ding . Daar zit een wereld van verschil tussen.**

**Onderzoeker: En een zaak bij de rechtbank neemt ook kosten met zich mee.**

**Respondent: Ja. Want de meeste denken nadat ze een vonnis hebben verkregen dat ze gewonnen hebben. Maar dan? Dan gaat het pas beginnen. Want er moet een gerechtsdeurwaarder op pad en dan blijkt de vogel al gevlogen te zijn of alles aan verhaal te hebben onttrokken. Met andere woorden. Dat geld komt niet zo snel en makkelijk binnen en misschien wel helemaal niet. En dan zit je met kosten die de schuldeiser moet betalen.**

**Onderzoeker: Omdat de proceskosten niet op de debiteur verhaald kunnen worden gaan deze over naar de schuldeiser, de opdrachtgever?**

**Respondent: Ja. En daarbij dienen ook de executiekosten worden betaald.**

**Onderzoeker: Dus dat betekent dat de schuldeiser bij een verloren zaak niet alleen zijn vordering misloopt maar ook nog extra aan kosten moet betalen?**

**Respondent: Ja. Dat komt in de praktijk regelmatig voor. Voor een particulier kan dit een behoorlijk bedrag zijn. Een voorbeeld zijn CJIB-zaken (Centraal Justitieel Incassobureau). Stel je hebt een paar kilometer te hard gereden dat betekent een boete dan vijftig of zestig euro. Dan krijg je eerst een brief van het CJIB dat je moet betalen. Dan krijg je een herinnering met een opslag en dan nog een herinnering met een opslag en daarna een dwangbevel. Zo is die vijftig euro binnen no-time zeshonderd euro geworden. En er valt geen speld tussen te krijgen. De tarieven zijn marktconform. Dit ligt vast in het besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders. En die klager roept maar dat de verhouding tussen het oorspronkelijke bedrag en het bedrag wat hij nu moet betalen veel te hoog is. Het zou dan in strijd zijn met proportionaliteit en de redelijkheid en billijkheid. Klager dient vervolgens een klacht in.**

**Onderzoeker: Maar deze klacht houdt geen stand?**

**Respondent: Nee.**

**Onderzoeker: Deze draagt dan niet bij aan de bevordering van de kwaliteit van de beroepsgroep? Klopt dat?**

**Respondent: Ja. Aan de kwaliteit wordt bijgedragen op een andere manier. Een voorbeeld is een uitspraak over een adresverificatie. Een gerechtsdeurwaarder kreeg van een andere gerechtsdeurwaarder een dagvaarding om te betekenen. De eerste gerechtsdeurwaarder heeft een adresverificatie gedaan maar hij laat het verzoek om de dagvaarding te betekenen veertien dagen liggen. Vervolgens gaat de tweede gerechtsdeurwaarder ook niet direct op pad. In de tijd die is verstreken kan veel gebeuren. Dan zou je nog een adresverificatie moeten doen. Doe je dat niet dan bestaat het risico dat de dagvaarding wordt betekend op een adres waar de persoon voor wie de dagvaarding bestemd is niet meer woont. Dan komt er een klacht bij de Kamer en dan kan weet je al snel wat er fout is gegaan. Er is namelijk sinds de verificatie te lang gewacht met het uitbrengen van de dagvaarding, waardoor er eigenlijk een nieuwe verificatie gedaan had moeten worden. En dat is voor een deurwaarder vrij eenvoudig want hij heeft toegang tot de basisadministratie. Zo is jurisprudentie tot stand gekomen waarbij er niet meer dan veertien dagen tussen verificatie en betekening mag zitten. Hierop hebben de gerechtsdeurwaarders hun werkprocessen aangepast.**

**Onderzoeker: Maar dat is dus altijd achteraf.**

**Respondent: Ja dat is altijd achteraf. Want van fouten leer je. De Kamer beoordeelt altijd achteraf wat er mis is gegaan. Het kwaad is dan al geschied.**

**Topic 3:**

**Onderzoeker: Graag zou ik met u dieper willen ingaan op de klachtenbehandeling. Want tot dit moment heeft u ontzettend veel verteld over de praktijk. Maar ik ben toch heel benieuwd wat u doet als er een klacht binnenkomt. Neem nou het voorbeeld over adresverificatie, hoe zit dat technisch in elkaar?**

**Respondent: De klacht gaat er dan over dat klager is verhuisd en hij de dagvaarding niet heeft ontvangen. Dan wordt als eerste bekeken wanneer de adresverificatie is gedaan. Soms weet ik dat niet, en de klager ook niet, maar dat blijkt dan uit het verweer van de gerechtsdeurwaarder. Daaruit blijkt dat er teveel tijd tussen de adresverificatie en het uitbrengen van de dagvaarding heeft gezeten. Dan gaat de zaak naar de Kamer en dan wordt dat behandeld. En dan is de klacht meestal gegrond.**

**Onderzoeker: En is dat dan de enige informatie die u nodig heeft?**

**Respondent: In dat geval wel ja. De norm is gesteld op veertien dagen. Maar hoe controleer je dat? Door te kijken naar wanneer het uittreksel is genomen en wanneer de dagvaarding is betekend. En als het meer dan veertien dagen is dan weet je al gelijk dat het niet goed is.**

**Onderzoeker: Dus klagen draagt bij aan de bevordering van de kwaliteit van de beroepsgroep?**

**Respondent: Ja. En natuurlijk kan er weleens een foutje worden gemaakt. Maar zulke klachten zie je nauwelijks meer omdat kantoren er nu op letten. Kantoren hebben namelijk verschillend controlemomenten. En een onderdeel daarvan is of de adresverificatie nog in orde is. En als dat niet zo is dan ga je opnieuw een verificatie doen alvorens de dagvaarding wordt uitgebracht. Daaruit blijkt dan een nieuw adres. Het controlemechanisme is aangepast hetgeen is bereikt naar aanleiding van eerdere uitspraken. Het doel van het tuchtrecht, namelijk dat de kwaliteit van de beroepsgroep een beetje is verbeterd, is dan bereikt.**

**Onderzoeker: En los van de adresverificatie. Heeft u ook andere voorbeelden van klachten en de manier waarop u informatie verzameld?**

**Respondent: De beslagvrije voet. Je ziet dat gerechtsdeurwaarders zich tegenwoordig bij een verzoek om de beslagvrije voet aan te passen realiseren dat zij snel moeten reageren.**

**Onderzoeker: En gaat dat dan niet goed?**

**Respondent: Er is een verbeterslag gemaakt. Tegenwoordig sturen gerechtsdeurwaarders, als ze een verzoek binnenkrijgen, direct een brief waarin staat dat het verzoek is ontvangen, maar dat de klager nog wel een aantal bewijsstukken moet opsturen. Die bewijsstukken worden keurig opgesomd. Klager gaat dan bewijsstukken verzamelen, zoals kopie van het huurcontract, de toeslagen die hij ontvangt, het bedrag van zijn ziektekosten, etc.. Het is vrijwel een vast lijstje. Nadat klager die stukken heeft toegezonden moet de gerechtsdeurwaarder ervoor zorgen dat snel wordt bekeken of de beslagvrije voet moet worden aangepast. En in dat traject zie je wel verbetering. Dat komt door uitspraken van de Kamer.**

**In de wet staat dat de beslagvrije voet onverwijld moet worden aangepast. Maar dat geldt eerst vanaf het moment dat de bewijsstukken zijn ontvangen.**

**Onderzoeker: Dus u kijkt, bij het verzamelen van informatie, ook wanneer er dus is gereageerd?**

**Respondent: Ja. Want ik zat net nog een klacht te bekijken waarin stond dat de gerechtsdeurwaarder drie maanden niet had gereageerd. Dan schrijf ik een advies dat de klacht door de Kamer behandeld moet worden. Want de klacht is niet kennelijk ongegrond. Maar meestal weet een gerechtsdeurwaarder in zo’n geval zelf dat het niet goed is gegaan en dan schrijft hij dat al op.**

**Onderzoeker: Maar begrijp ik dan goed dat u bij de behandeling van een klacht de binnengekomen informatie zowel naast verordeningen en wetten als eerdere uitspraken legt?**

**Respondent: Ja. De kamer toetst een klacht aan de tuchtrechtelijke norm zoals vastgelegd in artikel 34 van de Gerechtsdeurwaarderswet, waarin de algemene norm voor gerechtsdeurwaarders is vastgelegd. Maar die algemene norm dient nog te worden vertaald in een specifieke norm voor specifieke gevallen. Verordeningen van de KBvG geven daar meer structuur aan en ook in uitspraken van de Kamer worden normen verder uitgewerkt.**

**Onderzoeker: Uiteindelijk is de informatie binnen en dat wordt getoetst aan de norm. Maar zijn er ook zaken waarbij u er niet uitkomt omdat er dilemma’s zijn?**

**Respondent: Dat hangt van wat er onder een dilemma wordt verstaan**

**Onderzoeker: Dus het gebeurt wel?**

**Respondent: Een deurwaarder die aan de cocaïne is en in een vechtpartij verzeild raakt Gerechtsdeurwaarders die uitspraken hebben gedaan op tv over een debiteur, zoals: “deze debiteur staat bij ons slecht bekend”.**

**Onderzoeker: En wat is dan het dilemma?**

**Respondent: Is er wel toestemming door de debiteur verleend voor uitzending. En zo ja kan een dergelijke uitspraak ook dan nog wel.**

**Onderzoeker: Maar juist bij zulke aparte zaken. Welke afwegingen worden daarbij gemaakt?**

**Respondent: Privacy versus toestemming voor uitzending. Maar ook als er toestemming is verleend, kan die uitlating dan toch nog wel door de beugel?**

**Onderzoeker: Komt dat dan omdat de debiteur niet weet waarvoor hij toestemming heeft verleend?**

**Respondent: Dat weet ik niet. Je staat wel gelijk voor de hele gemeenschap als probleemgeval bekend. Maar sommigen hebben daar geen problemen mee omdat ze het fijn vinden dat er een beetje aandacht voor is. Vaak krijgen die namelijk meer geregeld of wellicht kunnen ze een regeling treffen omdat ze meedoen.**

**Onderzoeker: Dus begrijp ik dan goed dat er niet een vaste aanpak is bij lastige zaken?**

**Respondent: Dat is juist. Er zijn klachten waarbij wordt gesteld dat de gerechtsdeurwaarder klager heeft aangevallen waarna de gerechtsdeurwaarder is veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding aan klager. Vervolgens gaat de gerechtsdeurwaarder in hoger beroep en wordt dit vernietigd omdat niet is komen vast te staan dat het is gebeurd.**

**Onderzoeker: Maar voor mijn beeldvorming ben ik benieuwd of u vaak te maken krijgt met lastige zaken. En met lastige zaken bedoel ik een zaak waarin een dilemma is. Maar wat zijn voor u lastige zaken?**

**Respondent: Die zijn er niet. Ik heb nog geen zaken aangetroffen waarbij je niet weet wat ermee moet worden gedaan. Een klacht kan immers altijd in een bepaald kader worden gegoten. Bij tuchtzaken is dat eenvoudig omdat er antwoord gegeven moet worden op de vraag of er sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen? En hoe kom je daartoe? Daar kom je toe door de vraag te beantwoorden of er een bepaalde norm is overschreden.**

**Onderzoeker: Dus het voorbeeld met de deurwaarder die aan de cocaïne zit, dan is er wel sprake van tuchtrechtelijk laakbaar handelen?**

**Respondent: Ja. En die betreffende deurwaarder kan wel zeggen dat het zijn privéleven betreft , maar ook sommige handelingen verricht in het privé leven staan onder tuchtrechtelijk toezicht. Maar er zijn nog wel meer gekke zaken.**

**Onderzoeker: Maar hoe gek de zaak ook is, alle zaken zijn te toetsen aan de norm of zoals u zegt: “in een bepaald kader te gieten”.**

**Respondent: Ja. En in de Kamer zitten twee leden van de rechterlijke macht en een lid gerechtsdeurwaarder. En de gerechtsdeurwaarder zit daar om ons uit te leggen hoe het in de praktijk eraan toegaat. Want toen de kamer net begon, kwam de kamer je er al vrij snel achter dat de standaardberoepspraktijk door ongelukkige uitspraken overhoop kan worden gehaald.**

**Onderzoeker: Door een gebrek aan kennis? Vandaar ook dat de deurwaarder erbij zit?**

**Respondent: Inderdaad. De gerechtsdeurwaarder zegt ons dan dat bepaalde handelingen tot gangbare gerechtsdeurwaarderspraktijk horen. Er wordt veel geklaagd over de manier waarop een specificatie is opgebouwd. Als ik zo’n specificatie lees dan kan ik me voorstellen dat klagers daar problemen mee hebben. Maar als de gerechtsdeurwaarder de kamer uitlegt dat het de gangbare manier van specificeren betreft, dan ga je dit niet overhoop halen met een uitspraak die de gangbare manier onderuit haalt.**

**En vaak is het ook zo een klager na enig uitleg zo’n specificatie dan wel begrijpt. Wij weten natuurlijk als Kamer hoe dat in elkaar steekt omdat we duizenden dossiers hebben gezien. Maar een individu kan dat vaak niet zien.**

**Onderzoeker: Want voor hem is het de eerste keer dat hij zo’n specificatie ziet.**

**Respondent: Ja, dan vraagt hij vaak waaruit de executiekosten bestaan. Dat kan je dan wel uitsplitsen, maar sommige mensen begrijpen dat dan niet.**

**Onderzoeker: Dus debiteuren kunnen ook klagen omdat ze eigenlijk iets niet snappen.**

**Respondent: Ja.**

**Topic 2:**

**Onderzoeker: Graag wil ik dan weer met u meer afstand nemen van de klachten zodat wij het beter kunnen zien. Is er dan een rode draad te vinden in de klachten van iedere partij? Zoals veel klachten over adresverificatie, beslagvrije voet, studiepunten, etc..**

**Respondent: De lijn is dat klagers denken dat iets mis is gegaan. Klagers vinden dat iets fout is gegaan.**

**Onderzoeker: En zoals u zelf zegt: “ klagers vinden dat”, dus dat is subjectief.**

**Respondent: Ja, het is altijd subjectief omdat het iets is wat de klager vindt. Klager vindt bijvoorbeeld dat hij als hij een regeling heeft aangeboden de gerechtsdeurwaarder die moet accepteren en geen beslag mag leggen. Een regeling hoeft niet te worden geaccepteerd. En het is ook zo dat het niet aan de gerechtsdeurwaarder om de regeling te accepteren maar aan de opdrachtgever. Hoewel dat in de praktijk kan zijn dat de opdrachtgever het vonnis uit handen geeft en zegt dat de gerechtsdeurwaarder het maar moet uitzoeken en hem niet lastig moet vallen. Dan is er bij voorbaat toestemming is verleend al dan geen regeling te treffen. Maar in juridische zin is het de opdrachtgever die toestemming moet geven voor een regeling. De klager denkt echter dat hij recht heeft op een regeling. Daar heeft hij geen recht op. Het is namelijk een gunst. Maar veel klagers snappen dat niet.**

**Onderzoeker: Maar dat klagers het niet snappen. Waar ligt dat aan?**

**Respondent: Aan het feit dat het iets juridisch is. Want als je nou moet opschrijven waarom er geen regeling afgedwongen kan worden, dan schrijf je de regel op die in het Burgerlijk Wetboek staat vermeld, namelijk dat iemand met zijn hele vermogen instaat voor het betalen van zijn schulden. En uit die regel vloeit voort dat je geen betalingsregeling kan afdwingen. Dat kan je niet zonder meer uit de wettekst lezen. De wet zegt niet dat er geen betalingsregeling kan worden getroffen, maar dat je met je hele vermogen moet instaan voor je schulden. Dus dit betekent je huis, je goederen, je centen, etc.. Daaruit vloeit voort dat de schuldeiser moet instemmen met de regeling. De schuldeiser krijgt zijn geld niet in een keer maar moet toestaan dat het in gedeeltes wordt betaald. Daar zijn ook weer kosten aan verbonden De gerechtsdeurwaarder moet dan iedere maand noteren dat er vijftig euro is betaald. Dus schuldeisers en soms ook klagers zijn er bij gebaat als het in een keer betaald wordt. Dan komen er geen administratieve handelingen bij kijken, de vordering is voldaan en het dossier kan gesloten worden. De schuldeiser en klager zijn ervan af.**

**Klagers roepen wel dat ze van goede wil zijn, maar dat is niet voldoende. En als een debiteur een uitkering heeft en je wordt op de huid gezeten door het CJIB, een gerechtsdeurwaarder of het Zorginstituut Nederland dan denkt een klager al snel: “ik ben het zat, ik ga een klacht indienen”.**

**Onderzoeker: Dus als ik het goed begrijp is dat ‘de rode draad’ waarom mensen een klacht indienen, namelijk frustratie. Klopt dat?**

**Respondent: Nou ‘de rode draad’ is dat van alle beroepsgroepen de klager alleen bij de gerechtsdeurwaarder het lijdend voorwerp is. Als jij een klacht hebt over je advocaat dan gaat het in negen van de tien gevallen over je eigen advocaat die jezelf hebt uitgezocht. Maar de gerechtsdeurwaarder zoek je niet zelf uit , die komt ongevraagd aan de deur. De schuldeiser stapt naar de gerechtsdeurwaarder en de gerechtsdeurwaarder gaat ermee aan de gang.**

**En als jij een klacht hebt over een notaris, dan heeft hij waarschijnlijk iets verkeerd gedaan. Of als je vindt dat je advocaat niet genoeg zijn best heeft gedaan dan kan je daarover ook een klacht indienen. En een accountant idem dito. Maar een gerechtsdeurwaarder komt nooit aan de deur met een blijde boodschap! Die komt aan de deur en die zit aan je spullen.**

**Dat is het begin van de klacht. Het heeft te maken met ergernis. Dit lees ik vaak terug in klachten. Klagers zeggen dan dat er sprake is van diefstal. Nou, ik zou zeggen gelegaliseerde diefstal. De gerechtsdeurwaarder komt met een vonnis en mag op grond daarvan beslag leggen.**

**Onderzoeker: Uiteindelijk worden van alle klachten maar tien procent in behandeling genomen door de Kamer, zeventig procent wordt afgedaan met een voorzittersbeslissing omdat de deurwaarder de tuchtrechtelijk norm niet heeft overschreden en twintig procent bestaat uit verzetzaken. Ziet u in de zeventig procent aan klachten die met een voorzittersbeslissing worden afgedaan en de tien procent die direct naar de Kamer gaan een en dezelfde oorzaak, namelijk dat de klager geërgerd of gefrustreerd is?**

**Respondent: Ik herhaal dat de lijn is dat klager vindt dat de gerechtsdeurwaarder iets fout heeft gedaan.**

**Onderzoeker: Maar zijn er volgens u nog andere redenen – dan frustratie – toe te wijzen aan het kennelijk ongegrond verklaren?**

**Respondent: Het gaat over het beslag- en executierecht. Als een klager vindt dat er geen beslag mocht leggen dan moet hij een executiegeschil beginnen en geen klacht indienen bij de Kamer. Maar ze dienen die klacht wel in.**

**Onderzoeker: Kan daarmee iets bereikt worden? Kan dus het aantal klachten beperkt worden zo niet die stijging worden gestopt door hier aandacht aan te besteden?**

**Respondent: Dat kan als het griffierecht wordt verlaagd naar tien euro zodat iedereen makkelijk bij de rechter terecht kan. Dan kan de klager in plaats van het indienen van een klacht een executiegeschil beginnen.**

**Onderzoeker: Maar dat moeten mensen dan wel weten. Dus dan zou het in een bijlage bij het exploot moeten worden vermeld?**

**Respondent: De KBvG heeft bijsluiters ontworpen voor diverse gevallen waarin een gerechtsdeurwaarder aan de deur komt.**

**Onderzoeker: Maar blijkbaar lezen mensen dat niet.**

**Respondent: Dat weet ik niet. Maar geen eens op de site van de KBvG kijken. Daar kan je de bijsluiters terugvinden. Daarin staat vermeld wat mensen kunnen doen als de gerechtsdeurwaarder aan de deur is geweest. Er wordt ook uitgelegd wat het beslag betekend en wat ze kunnen doen als ze het er niet mee eens zijn. Zo kunnen mensen alleen bezwaar maken tegen het beslag als er een executiegeschil wordt aangespannen. Daarvoor hebben mensen een advocaat nodig. De klager zegt dan dat hij geen geld heeft voor een advocaat. Dan ziet hij nog als enige mogelijkheid om een klacht in te dienen.**

**Dus blijkbaar helpt de bijsluiter niet. Want de klager is boos en hij ziet dat een advocaat ingeschakeld moet worden die hij niet kan betalen. Dus dan dienen ze uit frustratie maar een klacht in.**

**Onderzoeker: Mensen kiezen dus blijkbaar de makkelijkste weg, namelijk de weg waarbij ze niets hoeven te betalen.**

**Respondent: Natuurlijk! Mensen roepen dat ook gewoon.**

**Onderzoeker: Maar de Tweede Kamer heeft onlangs een wetsvoorstel aangenomen waarin staat dat klagers voortaan griffierecht moeten betalen. Als een klager dan een klacht wil indienen dan moet hij vijftig euro betalen en dit krijgt hij terug, mits hij in het ongelijk is gesteld.**

**Respondent: Dat betekent ook dat er extra werkzaamheden moet worden verricht door de Kamer. Ik weet niet de wetgever daarover heeft nagedacht?**

**Onderzoeker: Welke ‘extra’ werkzaamheden bedoeld u?**

**Respondent: Het schrijven van brieven om het geld te innen. Dat moet dan waarschijnlijk ergens worden ondergebracht want de kamer kan moeilijk handgeschreven facturen maken.**

**Onderzoeker: Maar wat vindt u van het idee, los van het feit dat het heel veel werk met zich meebrengt?**

**Respondent: Nou je gaat een drempel opwerpen voor klachten. En dan is de vraag of dat verkeerd is? Ik denk in het kader van het tuchtrecht niet want veel klachten die horen niet in het tuchtrecht thuis.**

**Onderzoeker: Maar het aantal klachten wordt wel beperkt. Daardoor kan het voorkomen dat, als iemand een ‘terechte’ klacht heeft, hij deze niet indient.**

**Respondent: Wellicht. De klacht kan echter via een omweg toch bij de kamer terechtkomen. Klager kan de klacht indienen bij de KBvG. De KBvG gaat er dan naar kijken en kan beoordelen of zij de klacht in gaat dienen. Dus er is wel mogelijkheid. Maar de verwachting is dat dit niet om grote aantallen gaat. Dat is ook onlogisch. Het is een ventiel, een escape. In elk geval voor zaken waar iets ernstigs aan de hand is.**

**Maar het kan ook zo zijn dat collega-gerechtsdeurwaarders een klacht bij de KBvG indienen omdat ze vinden dat hun collega’s niet goed hebben gehandeld in een dossier. De KBvG schrijft dan het betreffende kantoor aan en vraagt om uitleg. Als die uitleg onvoldoende is kan de klacht bij de kamer terecht komen. Als de kamer ook twijfels heeft kan de kamer het BFT inschakelen om onderzoek te doen Dat is al eens gebeurt en er kwam een hoop ellende naar boven.**

**Mijn stelling is: “een gerechtsdeurwaarder die de boel belazerd loopt altijd wel tegen de lamp”. Daar heeft de klager in het individuele geval wel niets aan, maar mijn antwoord daarop is dat het tuchtrecht ook niet bedoeld is voor de individuele klager. Hoewel hij wel genoegdoening kan krijgen uit het feit dat de klacht gegrond wordt verklaard. Maar het tuchtrecht is bedoeld om de beroepsorganisatie te verbeteren. En om “rotte appels” uit de beroepsgroep te halen.**

**Onderzoeker: Dus uiteindelijk kan er worden geconcludeerd dat, van de zeventig procent van de klachten die ongegrond worden verklaard, een subjectieve grondslag bevat.**

**Respondent: Dat klopt. Want de klager voelt zich besodemieterd, maar dat is een gevoel.**

**Onderzoeker: En als ik het goed begrijp kan er niets tegen de stijging van klachten gedaan worden?**

**Respondent: In een ideale wereld wel, want dan loopt alles volgens het boekje. En als er een verkeerde beslagvrije voet wordt vastgesteld dan wordt die binnen twee dagen teruggedraaid. Maar die werkelijkheid is anders.**

**Onderzoeker: Maar kan er in zekere zin hierin winst behaald worden?**

**Respondent: In zekere zin wel. Maar gerechtsdeurwaarderskantoren moeten vaak nog gegevens opvragen bij de klager en dan moet de klager de gegevens verzamelen en opsturen.**

**Onderzoeker: Ik heb mensen weleens horen zeggen dat zij de betreffende gegevens niet verzamelen en opsturen omdat ze bang zijn dat ze ‘teveel’ informatie doorgeven aan de gerechtsdeurwaarder. Wat vindt u daarvan?**

**Respondent: Dan ligt het probleem bij de debiteur want in de wet staat dat de debiteur verplicht is om die gegevens op te geven.**

**Onderzoeker: Maar dat doen mensen dus niet. Dus zouden deurwaarderskantoren de mensen daar beter over moeten informeren.**

**Respondent: Dat doen ze al. Dat staat al in de bijsluiter vermeld. Daar valt geen winst in te behalen. Mensen zeggen vaak dat ze het in strijd met de privacy vonden om gegevens door te geven. Dan zeg ik tegen die mevrouw of meneer dat ze de ellende zelf over zich afroepen. Want als ze bijvoorbeeld de gegevens van hun partner niet doorgeven dan kan de beslagvrije voet worden gehalveerd.**

**Maar wat doe je er tegen? Je kan voorlichting geven tot en met als het niet aankomt dan houdt het op. Ik krijg weleens mensen aan de lijn met het verhaal dat hun beslagvrije voet is gehalveerd omdat ze geen gegevens hebben doorgegeven. En dan zeg ik dat de kans groot is dat de klacht kennelijk ongegrond wordt verklaard. Er wordt dan toch een klacht ingediend want het is volgens klagers een principiële zaak.**

**Onderzoeker: Dus de klachten die kennelijk ongegrond worden verklaard heeft niet alleen als oorzaak dat mensen een klacht indienen uit frustratie maar ook omdat mensen zich niet houden aan hun verplichtingen en voldoende meewerken.**

**Respondent: Klopt. Mensen vinden dan dat het in strijd is met de privacy of ze zijn bang dat daardoor nog meer beslag wordt gelegd. Maar ze moeten het doen. In sommige gevallen ben jezelf de veroorzaker van je eigen ellende.**

**Ik weet wel een beetje hoe het gaat. De klagers stellen prioriteiten en betalen de grootste schreeuwer als eerste . Die is dan rustig en de rest zoekt het maar uit. De klagers schrijven het trouwens zelf op hoor: “ik heb eerst de Belastingdienst betaald want die drong aan”.**

**Onderzoeker: Maar waarover dienen die mensen dan een klacht in?**

**Respondent: Nou dat de gerechtsdeurwaarder geen regeling wilde treffen. Of dat ze zijn gehalveerd op de beslagvrije voet terwijl ze het formulier niet hadden teruggestuurd waarin het inkomen van de partner had moeten worden ingevuld.**

**Desondanks begrijp ik het wel. Want je zit als klager in de hoek waar de klappen vallen. En dan gaan ze googelen en dan lezen ze dat een klacht kan worden ingediend en dan gaan ze dat doen. Kost niks.**

**Onderzoeker: Ik heb gelezen in een wetswijziging van de gerechtsdeurwaarderswet, die op dit moment door de Eerste Kamer wordt behandeld, dat er in de toekomst een geschillencommissie komt als tussenstap naar van het gerechtsdeurwaarderskantoor naar de Kamer. Wat vindt u daarvan?**

**Respondent: Dat weet ik nog niet. Je moet je dan gaan afvragen wat er bij die geschillencommissie wordt behandeld. Maar klagers hebben nog steeds de keus, ze zijn niet verplicht om eerst bij die geschillencommissie te klagen. Het is juist andersom. De Kamer kan zeggen dat klager eerst naar de geschillencommissie moet gaan. Als de kamer dat doet, en het loopt bij de geschillencommissie op niets uit, dan zegt de wet dat de kamer de zaak moet gaan behandelen. Dan kan er geen voorzittersbeslissing meer worden gegeven.**

**Onderzoeker: Dus dan wordt een klacht direct behandeld?**

**Respondent: Ja. Dat is niet handig want dat is de duurste oplossing. Dus ik vraag me nog af of die geschillencommissie veel soelaas gaat bieden.**

**Onderzoeker: Dus in uw ogen is dat geen goede ontwikkeling?**

**Respondent: Dat weet ik nog niet. Het is nog in wording en het moet zichzelf nog bewijzen. Maar ik op voorhand ga ik niet uit van hoge verwachtingen.**

**Onderzoeker: De tijd zal het leren. Dan wil ik het nu met u gaan hebben over een ander onderwerp. We hebben het nu uitgebreid gehad over de klachten die met een voorzittersbeslissing worden afgedaan en andere klachten. Maar nu wil ik het met u hebben over de klachten die direct doorgang vinden naar de Kamer. Is met betrekking tot deze klachten nog een bepaalde categorie eruit te filteren?**

**Respondent: Nee. Want het kan over van alles gaan. Er is niet een duidelijk soort klachten dat doorgang vindt, los van het feit dat klachten van het BFT en KBvG direct naar de kamer worden verwezen.**

**Onderzoeker: Maar net zei u dat klachten van particulieren over de beslagvrije voet, indien hij wel heeft meegewerkt, wel altijd doorgang vinden.**

**Respondent: Ja, dat klopt. Of het niet beantwoorden van brieven. Het heeft simpelweg te maken met het feit dat een klacht dan niet als zijnde kennelijk ongegrond kan worden verklaard. Ik geef een klein voorbeeld. De klacht is dat er brieven niet worden beantwoord. De gerechtsdeurwaarder schrijft in zijn verweer dat hij inderdaad te laat op die brieven heeft gereageerd. Hoe kan de klacht dan kennelijk ongegrond worden verklaard? De klacht is dan duidelijk gegrond en gaat naar de Kamer.**

**Dus de tien procent die direct naar de Kamer gaat, heeft dus betrekking op de beslagvrije voet of het niet reageren op brieven.**

**Onderzoeker: Ik heb in eerdere jaarcijfers van de Kamer gelezen dat vijfennegentig procent van de klachten die door de voorzitter worden afgewezen. Dit betekent dat vijf procent van de klachten wordt toegewezen, en dan wordt er niet altijd een maatregel opgelegd. Hoe komt dat?**

**Respondent: Omdat het niet erg genoeg is. Dan is de klacht wel gegrond maar niet zwaar genoeg om een maatregel op te leggen.**

**Onderzoeker: Bijvoorbeeld het niet beantwoorden van e-mails?**

**Respondent: Ja. Maar op het niet beantwoorden van brieven wordt vaak een berisping opgelegd. Dat kan je in jurisprudentie bekijken. Tenzij de gerechtsdeurwaarder een goed verhaal heeft waarom het mis is gegaan. Dat het een foutje is. Dan kan de kamer beslissen dat niet ieder foutje onmiddellijk tot tuchtrechtelijk laakbaar handelen leidt moet worden bestraft of gesanctioneerd. Maar vorig jaar hebben wij als Kamer vijfendertig maatregelen opgelegd. Dus van de vijf procent die gegrond wordt verklaard zijn er toch wel een aantal die dusdanig zwaar wegen dat er een maatregel wordt opgelegd.**

**Onderzoeker: En aan hoeveel klachten moet ik dan denken als het gaat over vijf procent? Honderden?**

**Respondent: Dat weet ik niet uit mijn hoofd. Er wordt nu wel een drempel wordt opgeworpen maar dat wetsvoorstel ligt nu bij de Eerste Kamer en daar zitten meer dan in de tweede kamer partijen die erop tegen zijn.**

**Onderzoeker: En met de drempel bedoelt u het griffierecht?**

**Respondent: Ja. Dus er is nog een kans dat het wetsvoorstel met betrekking tot de griffierechten het niet haalt.**

**Onderzoeker: Ik ben op de hoogte van het feit dat het bij de Eerste Kamer ligt ter beoordeling. Maar ik weet ook dat de beroepsgroep en ook sociaal raadslieden er fel op tegen zijn omdat mensen dan de keuze moeten maken tussen boodschappen doen of een klacht indienen. Dus dat is de financiële drempel waarop u doelt.**

**Respondent: Ja.**

**Onderzoeker: Graag zou ik het geheel kort willen samenvatten. Als een klacht handelen bevat dat tuchtrechtelijk laakbaar is, dan gaat de klacht naar de Kamer. Maar als blijkt dat het een subjectieve grondslag heeft dan wordt het met een voorzittersbeslissing afgedaan. En de klachten die wel doorgang vinden naar de Kamer maar niet gewichtig genoeg zijn worden niet afgedaan met een maatregel.**

**Respondent: Dat klopt in die zin dat de klacht met een voorzittersbeslissing wordt afgedaan als op voorhand blijkt dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen.**

**Onderzoeker: En eigenlijk kan er geen halt worden toegeroepen aan de stijging van het aantal klachten. Ondanks dat veel signalen worden afgegeven door de Nationale Ombudsman, de beroepsgroepen, sociaal raadslieden, etc.. Klopt dat?**

**Respondent: Ja. De beroepsgroep heeft bijsluiters en alsnog gaan mensen de verkeerde weg bewandelen. Ik krijg die mensen vaak in de lijn en dan zeggen ze dat ze alsnog een klacht gaan indienen. Wat kan je daartegen doen?**

**Onderzoeker: Want mensen zeggen ook weleens dat de Kamer een slager is die zijn eigen vlees keurt. Wat vindt u daarvan?**

**Respondent: Dat idee leeft wel bij klagers maar mijn reactie is dat in de Kamer ook onafhankelijke rechters zitten.**

**Onderzoeker: Maar dat idee is er wel.**

**Respondent: Ideeën vallen moeilijk te bestrijden.**

**Onderzoeker: Dus het is niet mogelijk om een kanteling in het aantal klachten teweeg te brengen?**

**Respondent: Nee. Dat komt door de aard van het werk van de gerechtsdeurwaarder. Het is altijd bedreigend en een gerechtsdeurwaarder komt altijd aan het vermogen van de schuldenaar. De inhoud van de brieven is altijd dreigend. De aard van het werk maakt dat het klachtgevoelig is.**

**Onderzoeker: En het is een afleider voor veel mensen?**

**Respondent: Ja.**

**Onderzoeker: Maar als we kijken naar de hoofdvraag die ik in het begin heb genoemd. Is daar een antwoord op?**

**Respondent: Nee, want het kan over alle eerder genoemde onderwerpen gaan en er is niet een ‘rode draad’ in te vinden.**

**Onderzoeker: Dus er kan geen antwoord worden gegeven op de aard en achtergrond van de klachten?**

**Respondent: Jawel. Zie mijn eerdere antwoorden op vragen die daarover gaan. De mensen die een klacht indienen zijn boos. Dat lees ik in de klachten. Daarnaast zijn veel klachten subjectief en het klagen komt door de aard van de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder.**

**Respondent: Maar ik ben wel van mening dat de insteek ook heel belangrijk is. Want je kan een klager zien als lastpak, maar je kan het ook als een kans zien om de werkwijze te verbeteren.**

**Onderzoeker: Dan wil ik het hiermee afsluiten. Ik wil u wederom bedanken en ik heb er ontzettend veel aan gehad. Heeft u nog onderwerpen die u wil bespreken of die niet besproken zijn?**

**Respondent: Nee. Er zijn geen onderwerpen die onbesproken zijn gebleven. Het is volgens mij glashelder waar de kern van het probleem zit namelijk de aard van het werk van de gerechtsdeurwaarder omdat hij altijd met een onvriendelijke boodschap aankomt. Mensen worden hier boos over.**

**Onderzoeker: En hier is volgens u niets tegen te verzinnen?**

**Respondent: Nee, want je kan het ook omdraaien, namelijk dat iedereen zijn schulden moet betalen. Dat weet iedereen wel maar niet iedereen kan dat en dan kom je in de problemen.**

1. Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, brief aan Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (referentie KW/902-1014), Den Haag 2014 [↑](#footnote-ref-1)
2. Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, brief aan Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (referentie KW/902-1014), Den Haag 2014 [↑](#footnote-ref-2)
3. Nationale Ombudsman, *Klachten per overheidsinstantie*, 2014 [↑](#footnote-ref-3)
4. Kamerstukken II, 1993-1994, 22775, nr. 6 p. 5. [↑](#footnote-ref-4)
5. Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, brief aan Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (referentie KW/902-1014), Den Haag 2014 [↑](#footnote-ref-5)
6. Gerechtsdeurwaarder,  nr. 1 jaargang 7 maart 2015 [↑](#footnote-ref-6)
7. Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, brief aan Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (referentie KW/902-1014), Den Haag 2014 [↑](#footnote-ref-7)
8. Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, brief aan Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (referentie KW/902-1014), Den Haag 2014 [↑](#footnote-ref-8)
9. Wetsvoorstel Wet doorberekening kosten toezicht en tuchtrecht juridische beroepen, Kamerstuk II 2014/15, 34145, nr. 3 [↑](#footnote-ref-9)
10. Nationale Ombudsman, *Klachten per overheidsinstantie*, 2014 [↑](#footnote-ref-10)
11. art. 9.1 Awb [↑](#footnote-ref-11)
12. artikel 34 lid 1 jo. artikel 49 Gdw [↑](#footnote-ref-12)
13. Stille, A.L.G.A., 'Het nieuwe tuchtrecht in de Ge- rechtsdeurwaarderswet', Executief, 2001 nr. 7/8, P.130. [↑](#footnote-ref-13)
14. Verordening beroeps- en gedragsregels ge- rechtsdeurwaarders', Stcrt. 2001,132, p. 13. [↑](#footnote-ref-14)
15. Kamerstukken II, 1993-'994, 22775, nr. 6, p. 5. [↑](#footnote-ref-15)
16. art. 35 lid 1 Gdw [↑](#footnote-ref-16)
17. art. 37 lid 1 Gdw [↑](#footnote-ref-17)
18. art. 39 lid 1 Gdw [↑](#footnote-ref-18)
19. art. 371id 3 Gdw [↑](#footnote-ref-19)
20. art. 43 lid 1 Gdw [↑](#footnote-ref-20)
21. art. 43 lid 2 Gdw [↑](#footnote-ref-21)
22. art. 49 aanhef onder b Gdw [↑](#footnote-ref-22)
23. Wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet in verband met de evaluatie van het functioneren van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, alsmede de regeling van enkele andere onderwerpen in die wet, *Kamerstukken II 2014/15,* 34047, nr. 3 [↑](#footnote-ref-23)
24. Wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet in verband met de evaluatie van het functioneren van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, alsmede de regeling van enkele andere onderwerpen in die wet, *Kamerstukken II 2014/15,* 34047, nr. 3 [↑](#footnote-ref-24)
25. Barbara Baarsma, Jules Theeuwes, Kosteneffectiviteit domeinmonopolie gerechtsdeurwaarder, ambtshandelingen tegen lagere kosten bij gelijke rechtszekerheid (SEO Economisch Onderzoek), Amsterdam 2010 [↑](#footnote-ref-25)
26. Barbara Baarsma, Jules Theeuwes, Kosteneffectiviteit domeinmonopolie gerechtsdeurwaarder, ambtshandelingen tegen lagere kosten bij gelijke rechtszekerheid (SEO Economisch Onderzoek), Amsterdam 2010 [↑](#footnote-ref-26)
27. Wetsvoorstel Wet doorberekening kosten toezicht en tuchtrecht juridische beroepen, Kamerstuk II 2014/15, 34145, nr. 3  [↑](#footnote-ref-27)
28. Bijlage 4: dossieronderzoek Agin Boeder: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-28)
29. Bijlage 4: dossieronderzoek Agin Boeder: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-29)
30. Bijlage 4: dossieronderzoek Agin Boeder: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-30)
31. Bijlage 4: dossieronderzoek Agin Boeder: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-31)
32. Bijlage 4: dossieronderzoek Agin Boeder: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-32)
33. Bijlage 4: dossieronderzoek Agin Boeder: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-33)
34. Bijlage 4: dossieronderzoek Agin Boeder: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-34)
35. Bijlage 7: dossieronderzoek Syncasso: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-35)
36. Bijlage 7: dossieronderzoek Syncasso: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-36)
37. Bijlage 7: dossieronderzoek Syncasso: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-37)
38. Bijlage 7: dossieronderzoek Syncasso: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-38)
39. Bijlage 7: dossieronderzoek Syncasso: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-39)
40. Bijlage 7: dossieronderzoek Syncasso: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-40)
41. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-41)
42. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-42)
43. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-43)
44. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-44)
45. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-45)
46. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-46)
47. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-47)
48. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-48)
49. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-49)
50. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-50)
51. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-51)
52. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-52)
53. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-53)
54. Bijlage 10: jurisprudentieonderzoek Kamer: onderwerpenoverzicht [↑](#footnote-ref-54)
55. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen: ad. 4: Wie behandelen standaard [↑](#footnote-ref-55)
56. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen; ad. 5: Standaard behandelen [↑](#footnote-ref-56)
57. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Afwegingen: ad. 1 [↑](#footnote-ref-57)
58. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen; ad. 1: Wie behandelen niet standaard [↑](#footnote-ref-58)
59. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen; ad. 6: Behandelen niet standaard [↑](#footnote-ref-59)
60. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Dilemma’s; Sub 1: Beoordelen; ad. 2: Doorverwijzen [↑](#footnote-ref-60)
61. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub C: Mening; ad. 2: Goed afhandelen [↑](#footnote-ref-61)
62. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub E: Oordeelsvorming; ad. 3: Overleggen [↑](#footnote-ref-62)
63. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub D: Oplossen; ad. 2: Zo snel mogelijk [↑](#footnote-ref-63)
64. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen: Sub E: Oordeelsvorming; ad. 1: Informatie uit administratie [↑](#footnote-ref-64)
65. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub E: Oordeelsvorming; ad. 2: Overige informatie administratie [↑](#footnote-ref-65)
66. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub E; ad. 4: Goede conclusie [↑](#footnote-ref-66)
67. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Afwegingen; ad. 1: Betalingsregeling zinvol [↑](#footnote-ref-67)
68. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub C: Mening; ad. 1: Sommige gevallen [↑](#footnote-ref-68)
69. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen: Sub A: Afwegingen; ad. 2: Opdrachtgever bepaald [↑](#footnote-ref-69)
70. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Dilemma’s; Sub 1: Beoordelen; ad. 1: Bankbeslag [↑](#footnote-ref-70)
71. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Lastige zaken; Sub A: Beoordelen; ad. 2: Overleggen [↑](#footnote-ref-71)
72. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Mening; ad. 1: Wat gaat goed/niet goed [↑](#footnote-ref-72)
73. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Mening; ad. 1: Wat gaat goed/niet goed [↑](#footnote-ref-73)
74. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Contact met debiteur; Sub A: Eerste contact; ad. 2: Slecht moment [↑](#footnote-ref-74)
75. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Contact met debiteur; Sub A: Eerste Contact; ad. 3: Communiceer op betrekkingsniveau [↑](#footnote-ref-75)
76. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Contact met debiteur: ad. 4: Achter bureau [↑](#footnote-ref-76)
77. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Contact met debiteur; Sub C: Mening; ad. 1: Moet effect hebben [↑](#footnote-ref-77)
78. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Contact met debiteur: Sub B: Contact; ad. 1: Keuze communicatie [↑](#footnote-ref-78)
79. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Contact met debiteur; Sub B: Contact; ad. 1: Keuze communicatie [↑](#footnote-ref-79)
80. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Contact met debiteur; Sub B: Contact; ad. 2: Verdieping [↑](#footnote-ref-80)
81. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Contact met debiteur; Sub B: Contact; ad. 3: Goede manier [↑](#footnote-ref-81)
82. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 3: Beslagvrije voet; ad. 1: Veel klachten [↑](#footnote-ref-82)
83. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 3: Beslagvrije voet; ad. 1: Veel klachten [↑](#footnote-ref-83)
84. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 1: Bejegening; ad. 1: Te woord staan [↑](#footnote-ref-84)
85. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 1: Bejegening; ad. 2: Frequentie [↑](#footnote-ref-85)
86. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 1: Bejegening; ad. 2: Frequentie [↑](#footnote-ref-86)
87. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Contact met de debiteur; Sub C: Mening; ad. 2: Communicatie in vroeg stadium [↑](#footnote-ref-87)
88. Klachtenbehandeling; Label 3: Contact met de debiteur; Sub C: Mening; ad. 3: Klacht gevolg communicatie [↑](#footnote-ref-88)
89. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen: Sub A: Afwegingen; ad. 2: Opdrachtgever bepaald [↑](#footnote-ref-89)
90. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Dilemma’s; Sub 1: Beoordelen; ad. 1: Bankbeslag [↑](#footnote-ref-90)
91. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Lastige zaken; Sub A: Beoordelen; ad. 2: Overleggen [↑](#footnote-ref-91)
92. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Mening; ad. 1: Wat gaat goed/niet goed [↑](#footnote-ref-92)
93. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 3: Beslagvrije voet; ad. 1: Veel klachten [↑](#footnote-ref-93)
94. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 3: Beslagvrije voet; ad. 1: Veel klachten [↑](#footnote-ref-94)
95. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 1: Bejegening; ad. 1: Te woord staan [↑](#footnote-ref-95)
96. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 1: Bejegening; ad. 2: Frequentie [↑](#footnote-ref-96)
97. Bijlage 14: interview Agin Boeder: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 1: Bejegening; ad. 2: Frequentie [↑](#footnote-ref-97)
98. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen; ad. 4: Klacht komt binnen; ad. 1: Meldt dat [↑](#footnote-ref-98)
99. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen; ad. 4: Klacht komt binnen; ad. 2: Registreren [↑](#footnote-ref-99)
100. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub C: Oordeelsvorming; ad. 1: Aanvoelen [↑](#footnote-ref-100)
101. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen; ad. 4: Klacht komt binnen; ad. 3: Toewijzen [↑](#footnote-ref-101)
102. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub C: Oordeelsvorming; ad. 1: Aanvoelen [↑](#footnote-ref-102)
103. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub C: Oordeelsvorming; ad. 1: Aanvoelen [↑](#footnote-ref-103)
104. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen; ad. 4: Klacht komt binnen; ad. 4: In overleg [↑](#footnote-ref-104)
105. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen; ad. 1: Afdeling Compliance Legal; ad. 3: Sturing klantgroepmanagers [↑](#footnote-ref-105)
106. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen: ad. 3: Afdeling obv klantgroepen en type vordering [↑](#footnote-ref-106)
107. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen; ad. 1: Afdeling Compliance Legal; ad. 2: Klachten worden onderverdeeld [↑](#footnote-ref-107)
108. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 1: Algemeen; ad. 6: Trainingen; ad. 1: Bij veel voorkomende klachten [↑](#footnote-ref-108)
109. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub C: Oordeelsvorming; ad. 2: Informatie [↑](#footnote-ref-109)
110. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub C: Oordeelsvorming; ad. 3: Bellen met behandelaar [↑](#footnote-ref-110)
111. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Afwegingen; ad. 1: Mate van aansprakelijkheid [↑](#footnote-ref-111)
112. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Afwegingen; ad. 2: Klein vs groot [↑](#footnote-ref-112)
113. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Afwegingen; ad. 1: Mate van aansprakelijkheid [↑](#footnote-ref-113)
114. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Lastige zaken; Sub B: Afwegingen; ad. 1: Zelf voor kosten opdraaien [↑](#footnote-ref-114)
115. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Lastige zaken; Sub B: Afwegingen; ad. 1: Zelf voor kosten opdraaien; ad. 1: Voor de klant [↑](#footnote-ref-115)
116. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Dilemma’s; ad. 1: Moreel [↑](#footnote-ref-116)
117. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Dilemma’s; ad. 1: Moreel; ad. 1: Overleg leidinggevende [↑](#footnote-ref-117)
118. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Dilemma’s; ad. 1: Moreel; ad. 2; Afdeling Compliance [↑](#footnote-ref-118)
119. Klachtenbehandeling; Label 3: Lastige zaken; Sub A: Beoordelen; ad. 1: Geen standaard criteria [↑](#footnote-ref-119)
120. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub D: Wat gaat goed/niet goed; Sub 1: Goed; ad. 1: Verloop [↑](#footnote-ref-120)
121. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub D: Wat gaat goed/niet goed; Sub 1: Goed; ad. 2: Bij een persoon [↑](#footnote-ref-121)
122. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub D: Wat gaat goed/niet goed; Sub 1: Goed; ad. 3: Geautomatiseerd [↑](#footnote-ref-122)
123. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub D: Wat gaat goed/niet goed; Sub 2: Niet goed; ad. 1: Tussenstations [↑](#footnote-ref-123)
124. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub D: Wat gaat goed/niet goed; Sub 2: Niet goed; ad. 1: Tussenstations [↑](#footnote-ref-124)
125. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren [↑](#footnote-ref-125)
126. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren; ad. 1: Beslagvrije voet [↑](#footnote-ref-126)
127. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren; ad 1: Beslagvrije voet [↑](#footnote-ref-127)
128. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren; ad. 1: Beslagvrije voet [↑](#footnote-ref-128)
129. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren; ad. 2: Onterechte maatregelen [↑](#footnote-ref-129)
130. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren; ad. 3: Telefonische bereikbaarheid [↑](#footnote-ref-130)
131. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren; ad. 4: Geen reactie op verzoek [↑](#footnote-ref-131)
132. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten: Sub C: Loonbeslag [↑](#footnote-ref-132)
133. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub D: Onterechte kosten [↑](#footnote-ref-133)
134. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub B: Communicatie [↑](#footnote-ref-134)
135. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub B: Communicatie; ad. 1: Niets horen [↑](#footnote-ref-135)
136. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub B: Communicatie; ad. 2: Geen reactie op brief [↑](#footnote-ref-136)
137. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Aan de deur; ad. 1: Bijna nooit [↑](#footnote-ref-137)
138. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Aan de deur; ad. 1: Bijna nooit [↑](#footnote-ref-138)
139. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 2: Klachten van klanten; ad. 3: Opdracht die niet is uitgevoerd [↑](#footnote-ref-139)
140. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 2: Klachten van klanten; ad. 1: Kosten die niet zijn afgesproken [↑](#footnote-ref-140)
141. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 2: Klachten van klanten; ad. 2: Niet op de hoogte houden [↑](#footnote-ref-141)
142. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 2: Klachten van klanten; ad. 1: Kosten die niet zijn afgesproken [↑](#footnote-ref-142)
143. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 2: Klachten van klanten; ad. 4: Steek laten vallen [↑](#footnote-ref-143)
144. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 1: Makkelijker om te klagen [↑](#footnote-ref-144)
145. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 3: Bloed zien [↑](#footnote-ref-145)
146. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 2: Griffierecht verhogen [↑](#footnote-ref-146)
147. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 5: Onrecht [↑](#footnote-ref-147)
148. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 4: Aan het verkeerde adres [↑](#footnote-ref-148)
149. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 2: Mensen willen gehoord worden [↑](#footnote-ref-149)
150. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 1: Het contact [↑](#footnote-ref-150)
151. Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 1: Het contact [↑](#footnote-ref-151)
152. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 5: Trainingen verzorgen [↑](#footnote-ref-152)
153. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 5: Trainingen verzorgen; ad. 1: Verhelpt niet helemaal [↑](#footnote-ref-153)
154. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 3: Commissie [↑](#footnote-ref-154)
155. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 3: Bloed zien [↑](#footnote-ref-155)
156. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 2: Griffierecht verhogen [↑](#footnote-ref-156)
157. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 8: Ontwikkelingen; Sub A: Wetsvoorstel Doorberekening; Sub 1: Mening: ad. 1: Laagdrempelig blijven [↑](#footnote-ref-157)
158. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 2: Griffierecht verhogen [↑](#footnote-ref-158)
159. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten: Sub A: Oplossing; ad. 2: Griffierecht verhogen; ad. 1: Voor verzet [↑](#footnote-ref-159)
160. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 2: Mensen willen gehoord worden [↑](#footnote-ref-160)
161. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 4: Tot op zekere hoogte [↑](#footnote-ref-161)
162. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 6: Communicatie naar debiteur [↑](#footnote-ref-162)
163. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 6: Communicatie naar debiteur [↑](#footnote-ref-163)
164. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Afwegingen; ad. 1: Mate van aansprakelijkheid [↑](#footnote-ref-164)
165. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Afwegingen; ad. 1: Mate van aansprakelijkheid [↑](#footnote-ref-165)
166. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub D: Wat gaat goed/niet goed; Sub 1: Goed; ad. 2: Bij een persoon [↑](#footnote-ref-166)
167. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub D: Wat gaat goed/niet goed; Sub 1: Goed; ad. 3: Geautomatiseerd [↑](#footnote-ref-167)
168. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub D: Wat gaat goed/niet goed; Sub 2: Niet goed; ad. 1: Tussenstations [↑](#footnote-ref-168)
169. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren; ad. 1: Beslagvrije voet [↑](#footnote-ref-169)
170. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren; ad. 2: Onterechte maatregelen [↑](#footnote-ref-170)
171. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren; ad. 3: Telefonische bereikbaarheid [↑](#footnote-ref-171)
172. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 1: Meeste door debiteuren; ad. 4: Geen reactie op verzoek [↑](#footnote-ref-172)
173. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten: Sub C: Loonbeslag [↑](#footnote-ref-173)
174. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub D: Onterechte kosten [↑](#footnote-ref-174)
175. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub B: Communicatie [↑](#footnote-ref-175)
176. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Aard klachten; Sub A: Aan de deur; ad. 1: Bijna nooit [↑](#footnote-ref-176)
177. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 2: Klachten van klanten; ad. 3: Opdracht die niet is uitgevoerd [↑](#footnote-ref-177)
178. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 2: Klachten van klanten; ad. 1: Kosten die niet zijn afgesproken [↑](#footnote-ref-178)
179. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 2: Klachten van klanten; ad. 2: Niet op de hoogte houden [↑](#footnote-ref-179)
180. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 2: Klachten van klanten; ad. 4: Steek laten vallen [↑](#footnote-ref-180)
181. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 1: Makkelijker om te klagen [↑](#footnote-ref-181)
182. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 3: Bloed zien [↑](#footnote-ref-182)
183. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 5: Onrecht [↑](#footnote-ref-183)
184. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 4: Aan het verkeerde adres [↑](#footnote-ref-184)
185. Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 2: Mensen willen gehoord worden [↑](#footnote-ref-185)
186. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 1: Het contact [↑](#footnote-ref-186)
187. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 5: Trainingen verzorgen [↑](#footnote-ref-187)
188. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 3: Commissie [↑](#footnote-ref-188)
189. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten: Sub A: Oplossing; ad. 2: Griffierecht verhogen; ad. 1: Voor verzet [↑](#footnote-ref-189)
190. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Achtergrond klachten; ad. 2: Mensen willen gehoord worden [↑](#footnote-ref-190)
191. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 6: Communicatie naar debiteur [↑](#footnote-ref-191)
192. Bijlage 16: interview Syncasso: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 6: Communicatie naar debiteur [↑](#footnote-ref-192)
193. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Kwaliteitshandhaving; ad. 1: Bijdrage uitspraak [↑](#footnote-ref-193)
194. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Kwaliteitshandhaving; ad. 1: Bijdrage uitspraak [↑](#footnote-ref-194)
195. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 1: Adresverificatie; ad. 1: Komt nauwelijks voor [↑](#footnote-ref-195)
196. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 4: Beslagvrije voet; ad. 1: Verbeterslag gemaakt [↑](#footnote-ref-196)
197. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 7: Kwaliteitshandhaving; ad. 3: Doelstelling tuchtrecht [↑](#footnote-ref-197)
198. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Indiener; ad. 8: Particulieren [↑](#footnote-ref-198)
199. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Indiener; ad. 2: Bedrijven [↑](#footnote-ref-199)
200. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Indiener; ad. 3: Bewindvoerders [↑](#footnote-ref-200)
201. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Indiener; ad. 1: Advocaten namens particulieren [↑](#footnote-ref-201)
202. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Indiener; ad. 5: Notarissen [↑](#footnote-ref-202)
203. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Indiener; ad. 7: Opdrachtgever [↑](#footnote-ref-203)
204. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Indiener; ad. 4: BFT [↑](#footnote-ref-204)
205. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 3: Indiener; ad. 6: KBvG [↑](#footnote-ref-205)
206. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 3: Moeilijk aan te tonen [↑](#footnote-ref-206)
207. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 2: Gemiddeld gelijke lijn [↑](#footnote-ref-207)
208. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Voorzittersbeslissing; Sub 2: Percentage; ad. 2: Overgrote deel voorzittersbeslissing [↑](#footnote-ref-208)
209. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Voorzittersbeslissing; Sub 2: Percentage; ad. 1: zeventig procent voorzittersbeslissing [↑](#footnote-ref-209)
210. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub C: Verzetzaken; ad. 1: Percentage [↑](#footnote-ref-210)
211. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Behandeling Kamer; Sub 2: Percentage; ad. 1: Rechtstreeks [↑](#footnote-ref-211)
212. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Behandeling Kamer; Sub 2: Percentage; ad. 1: Rechtstreeks [↑](#footnote-ref-212)
213. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Behandeling Kamer; Sub 1: Aard klachten; ad. 3: Niet beantwoorden brieven [↑](#footnote-ref-213)
214. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Label 1: Algemeen; ad. 2: Werkwijze; ad. 4: Geen lastige zaken [↑](#footnote-ref-214)
215. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Behandeling Kamer; Sub 1: Aard klachten; ad. 2: Niet specifiek [↑](#footnote-ref-215)
216. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 10: Ten uitvoer leggen van vonnissen [↑](#footnote-ref-216)
217. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 4: Beslagvrije voet [↑](#footnote-ref-217)
218. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 1: Adresverificatie [↑](#footnote-ref-218)
219. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 8: Renteberekeningen [↑](#footnote-ref-219)
220. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 2: Beantwoorden brieven [↑](#footnote-ref-220)
221. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 6: Doorbetalen gelden [↑](#footnote-ref-221)
222. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 13: Niet goed gehandeld [↑](#footnote-ref-222)
223. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 4: Meeste door particulieren; ad. 1: Beslagvrije voet [↑](#footnote-ref-223)
224. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 4: Meeste door particulieren; ad. 1: Beslagvrije voet; ad. 1: Worden vaak gegrond verklaard [↑](#footnote-ref-224)
225. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Achtergrond klachten; ad. 1: Iets niet snappen [↑](#footnote-ref-225)
226. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Achtergrond klachten; ad. 1: Iets niet snappen [↑](#footnote-ref-226)
227. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Behandeling Kamer; Sub 1: Aard klachten; ad. 1: Bewaringstekort [↑](#footnote-ref-227)
228. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 5: Bewaringstekort; ad. 2: Komt niet vaak voor [↑](#footnote-ref-228)
229. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 7: Jaarstukken te laat inleveren [↑](#footnote-ref-229)
230. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 11: Niet voldoende studiepunten [↑](#footnote-ref-230)
231. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub A: Onderwerp; Sub 12: Uitvoeren opdracht [↑](#footnote-ref-231)
232. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub B: Mening; ad. 4: Geen snel antwoord [↑](#footnote-ref-232)
233. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub B: Mening; ad. 5: Mogelijk verband [↑](#footnote-ref-233)
234. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub C: Rode draad: ad. 3: Ergernis [↑](#footnote-ref-234)
235. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub C: Rode draad; ad. 1: Vinden iets fout [↑](#footnote-ref-235)
236. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub C: Rode draad: ad. 3: Ergernis [↑](#footnote-ref-236)
237. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub B: Mening; ad. 6: Aard werk gdw [↑](#footnote-ref-237)
238. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Achtergrond klachten; ad. 2: Op de huid gezeten [↑](#footnote-ref-238)
239. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Achtergrond klachten; ad. 1: Iets niet snappen; ad. 1: Iets juridisch [↑](#footnote-ref-239)
240. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub C: Rode draad; ad. 1: Vinden iets fout; ad. 1: Regeling [↑](#footnote-ref-240)
241. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Achtergrond klachten; ad. 3: Geen geld advocaat, frustratie [↑](#footnote-ref-241)
242. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 6; Achtergrond klachten; ad. 3: Geen geld advocaat, frustratie [↑](#footnote-ref-242)
243. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Achtergrond klachten; ad. 5: Waar de klappen vallen [↑](#footnote-ref-243)
244. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub C: Rode draad; ad.1: Vinden iets fout [↑](#footnote-ref-244)
245. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 1; Griffierecht rechter verlagen [↑](#footnote-ref-245)
246. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 6: Niet te stoppen [↑](#footnote-ref-246)
247. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 8: Ontwikkelingen: Sub A: Wetsvoorstel Doorberekening: Sub 1: Mening; ad. 1: Drempel opwerpen [↑](#footnote-ref-247)
248. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 8: Ontwikkelingen: Sub A: Wetsvoorstel Doorberekening: Sub 1: Mening; ad. 2: Goed voor tuchtrecht [↑](#footnote-ref-248)
249. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 8: Ontwikkelingen; Sub B: Geschillencommissie; Sub 1: Mening: ad. 1: Wat wordt behandeld? [↑](#footnote-ref-249)
250. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 8: Ontwikkelingen; Sub B: Geschillencommissie; Sub 1: Mening; ad. 1: Wat wordt behandeld? [↑](#footnote-ref-250)
251. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Voorzittersbeslissing; Sub 2: Percentage; ad. 2: Overgrote deel voorzittersbeslissing [↑](#footnote-ref-251)
252. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub A: Voorzittersbeslissing; Sub 2: Percentage; ad. 1: zeventig procent voorzittersbeslissing [↑](#footnote-ref-252)
253. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub C: Verzetzaken; ad. 1: Percentage [↑](#footnote-ref-253)
254. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Behandeling Kamer; Sub 2: Percentage; ad. 1: Rechtstreeks [↑](#footnote-ref-254)
255. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 2: Beoordelen; Sub B: Behandeling Kamer; Sub 1: Aard klachten; ad. 2: Niet specifiek [↑](#footnote-ref-255)
256. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 4: Meeste door particulieren; ad. 1: Beslagvrije voet [↑](#footnote-ref-256)
257. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; ad. 4: Meeste door particulieren; ad. 1: Beslagvrije voet; ad. 1: Worden vaak gegrond verklaard [↑](#footnote-ref-257)
258. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub B: Mening; ad. 4: Geen snel antwoord [↑](#footnote-ref-258)
259. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub B: Mening; ad. 5: Mogelijk verband [↑](#footnote-ref-259)
260. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub C: Rode draad: ad. 3: Ergernis [↑](#footnote-ref-260)
261. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub C: Rode draad; ad. 1: Vinden iets fout [↑](#footnote-ref-261)
262. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Achtergrond klachten; ad. 3: Geen geld advocaat, frustratie [↑](#footnote-ref-262)
263. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 6; Achtergrond klachten; ad. 3: Geen geld advocaat, frustratie [↑](#footnote-ref-263)
264. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub C: Rode draad: ad. 3: Ergernis [↑](#footnote-ref-264)
265. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 6: Achtergrond klachten; ad. 5: Waar de klappen vallen [↑](#footnote-ref-265)
266. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 4: Volume klachten; Sub A: Oplossing; ad. 1; Griffierecht rechter verlagen [↑](#footnote-ref-266)
267. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 5: Aard klachten; Sub C: Rode draad; ad.1: Vinden iets fout [↑](#footnote-ref-267)
268. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 8: Ontwikkelingen: Sub A: Wetsvoorstel Doorberekening: Sub 1: Mening; ad. 2: Goed voor tuchtrecht [↑](#footnote-ref-268)
269. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 8: Ontwikkelingen; Sub B: Geschillencommissie; Sub 1: Mening: ad. 1: Wat wordt behandeld? [↑](#footnote-ref-269)
270. Bijlage 18: interview Kamer: labels; Klachtenbehandeling; Label 8: Ontwikkelingen; Sub B: Geschillencommissie; Sub 1: Mening; ad. 1: Wat wordt behandeld? [↑](#footnote-ref-270)
271. Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, brief aan Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (referentie KW/902-1014), Den Haag 2014 [↑](#footnote-ref-271)
272. Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders, brief aan Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (referentie KW/902-1014), Den Haag 2014 [↑](#footnote-ref-272)
273. Nationale Ombudsman, *Klachten per overheidsinstantie*, 2014 [↑](#footnote-ref-273)