



Groot & Evers

Gerechtsdeurwaarders
en Incassobureau

Klachtenregeling Groot & Evers Gerechtsdeurwaarders en incassobureau B.V.

A. Begrippen

1. Groot en Evers gerechtsdeurwaarderskantoor en incassobureau B.V., hierna te noemen Groot & Evers.
2. Onder "beklaagde" wordt verstaan: degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
3. Onder "klager wordt" verstaan: degene die een klacht indient.
4. Onder "klachtbehandelaar" wordt de persoon als vermeld in artikel C lid 8 van deze regeling verstaan.

B. Algemene bepalingen

1. Ieder persoon heeft het recht een klacht in te dienen bij Groot & Evers over de wijze waarop deze zich ten opzichte van die persoon heeft gedragen.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is voor of namens Groot & Evers wordt aangemerkt als een gedraging van Groot & Evers zelf.
3. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging van Groot & Evers ten opzichte van de klager en die voldoen aan de eisen vermeld in artikel c van deze regeling.
4. Bij de behandeling van mondeling ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging ten opzichte van een ander dan de klager, neemt Groot & Evers voldoende zorgvuldigheid in acht. Groot & Evers wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
5. Tegen een beslissing van Groot & Evers inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als in artikel 4 bedoeld, kan geen beroep worden ingesteld. Indien de klager de klacht toch aan een nadere partij wenst voor te leggen, wordt deze hierbij op de mogelijkheid gewezen een klacht tegen de verantwoordelijke gerechtsdeurwaarder (tg.v.) in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam dan wel de Nationale Ombudsman.
6. In het geval de behandeling van een klacht onverhoopt leidt tot het opschorten van de uitvoering van een of meer taken van de gerechtsdeurwaarder jegens de klager of anderen, geldt dit nooit voor het uitvoeren van ambtshandelingen conform ministerieplicht.

C. Afhandeling schriftelijke klacht

1. Een per e-mail ingediende klacht wordt aangemerkt als een schriftelijke klacht.
2. Een schriftelijke klacht dient te zijn gericht aan: Groot en Evers Gerechtsdeurwaarderskantoor en incassobureau B.V., t.a.v. de Managing Director, Postbus 22259, 1100 CG Amsterdam of per e-mail te worden verzonden aan: info@groot-evers.nl.
3. De klacht dient te zijn gedagtekend en ondertekend en bevat daarnaast tenminste de naam en het adres van de klager evenals een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Indien de klacht niet is gedagtekend, wordt voor dagtekening de datum van ontvangst door Groot & Evers gehouden.
4. Indien de klacht per e-mail wordt verzonden, volstaat een normaal bericht NIET. Een ondertekend en gescand exemplaar van de klacht wordt WEL geaccepteerd. De ondertekening is essentieel voor het in behandeling nemen van de klacht.
5. De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld, dan wel te zijn vergezeld door een behoorlijke vertaling. Klachten die daaraan niet voldoen, worden niet in behandeling genomen.

Post

Postbus 22259
1100 CG Amsterdam

Online

info@groot-evers.nl
www.groot-evers.nl

Kwaliteitsrekening

IBAN: NL 15 INGB 0651 2205 99
BIC /SWIFT: INGBNL 2A

KvK-nr / BTW-nr

34 11 61 16
NL 8081 02 096 B01

Amsterdam

Hogehilweg 10
1101 CC Amsterdam

Contact

T 020 40 80 453
F 020 40 80 472

Rotterdam

Westerkade 7A
3016 CL Rotterdam

Contact

T 010 75 36 070
F 010 41 44 050

Utrecht

Euclideslaan 259
3584 BV Utrecht

Contact

T 030 25 13 814
F 030 25 23 043



Groot & Evers

Gerechtsdeurwaarders
en Incassobureau

6. In iedere fase van de klachtafhandeling is Groot & Evers bevoegd om te bezien of de klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Indien Groot & Evers aan die wensen tegemoet komt, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze regeling.
7. De klacht wordt binnen vier werkdagen na ontvangst schriftelijk door Groot & Evers aan de klager bevestigd.
8. Binnen Groot & Evers is de managing director en/of betrokken gerechtsdeurwaarder, belast met de behandeling van de klacht. De managing director en/of betrokken gerechtsdeurwaarder kan een persoon aanwijzen die voor behandeling van de klacht zorg zal dragen.
9. Groot & Evers is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend, die conform deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager enige vorm van bezwaar of beroep kan dan wel kon worden ingesteld volgens de daartoe wettelijke bepalingen;
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest;
 - e. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing van een strafbaar feit en terzake daarvan een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is;
10. Groot & Evers is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dan wel de klacht kennelijk ongegrond of onredelijk is.
11. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van het klaagschrift door Groot & Evers schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
12. Een afschrift van het klaagschrift evenals van de daarbij gevoegde bijlagen, worden aan de beklagde toegezonden of overhandigd. Aan die persoon wordt een schriftelijke reactie verzocht.
13. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord op het kantoor van Groot & Evers, dan wel op een andere, door de klachtbehandelaar vast te stellen plaats. Hiervan kan worden afgezien indien voormelde personen verklaren daarvan geen gebruik te willen maken. Van het betreffende gesprek wordt een verslag opgesteld door de klachtbehandelaar.
14. De klacht wordt zoveel mogelijk binnen 14 dagen na ontvangst afgehandeld, tenzij zich omstandigheden voordoen die verlenging of uitstel van de behandeling vergen.
15. De behandeling kan in beginsel met ten hoogste 14 dagen worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.
16. Groot & Evers stelt de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, evenals van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
17. Bij de kennisgeving aan de klager wordt gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam evenals de Nationale Ombudsman, voorzien van contactgegevens.

D. Overig

1. Groot & Evers registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan.
2. Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van Groot & Evers.

Post

Postbus 22259
1100 CG Amsterdam

Kwaliteitsrekening

IBAN: NL 15 INGB 0651 2205 99
BIC /SWIFT: INGBNL 2A

Amsterdam

Hogehilweg 10
1101 CC Amsterdam

Rotterdam

Westerkade 7A
3016 CL Rotterdam

Utrecht

Euclideslaan 259
3584 BV Utrecht

Online

info@groot-evers.nl
www.groot-evers.nl

KvK-nr / BTW-nr

34 11 61 16
NL 8081 02 096 B01

Contact

T 020 40 80 453
F 020 40 80 472

Contact

T 010 75 36 070
F 010 41 44 050

Contact

T 030 25 13 814
F 030 25 23 043



**Groot
& Evers**

Gerechtsdeurwaarders
en Incassobureau

E. Inwerkingtreding

Deze regeling replaceert de regeling van 01 december 2012 en treedt op 20 juni 2025 in werking en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling worden ingediend, ook als de gedraging waarop de klacht betrekking heeft zich reeds eerder heeft voorgedaan.

20 juni 2025

Groot & Evers Gerechtsdeurwaarderskantoor en Incassobureau B.V.

Post

Postbus 22259
1100 CG Amsterdam

Online

info@groot-evers.nl
www.groot-evers.nl

Kwaliteitsrekening

IBAN: NL 15 INGB 0651 2205 99
BIC /SWIFT: INGBNL 2A

KvK-nr / BTW-nr

34 11 61 16
NL 8081 02 096 B01

Amsterdam

Hogehilweg 10
1101 CC Amsterdam

Contact

T 020 40 80 453
F 020 40 80 472

Rotterdam

Westerkade 7A
3016 CL Rotterdam

Contact

T 010 75 36 070
F 010 41 44 050

Utrecht

Euclideslaan 259
3584 BV Utrecht

Contact

T 030 25 13 814
F 030 25 23 043