

A. Begrippen

1. de heer J. Veenbaas handelend onder de naam IJzerman Gerechtsdeurwaarders en Incasso, hierna te noemen IJzerman.
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 18 van deze regeling verstaan.

B. Algemene bepalingen

5. Ieder persoon heeft het recht een klacht in te dienen bij IJzerman over de wijze waarop deze zich ten opzichte van die persoon heeft gedragen.
6. Een gedraging van een persoon die werkzaam is voor of namens IJzerman wordt aangemerkt als een gedraging van IJzerman zelf.
7. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging van IJzerman ten opzichte van de klager en die voldoen aan de eisen vermeld in artikel c van deze regeling.
8. 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 IJzerman voldoende zorgvuldigheid in acht. IJzerman wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
9. Tegen een beslissing van IJzerman 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 beklagde in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bij de Rechtbank te Amsterdam dan wel de Nationale Ombudsman.
10. De behandeling van een klacht zal vrijwel nooit leiden tot het opschorten van de uitvoering van een of meer taken van de gerechtsdeurwaarder jegens de klager of anderen. Uitgezonderd het uitvoeren van ambtshandelingen conform ministerieplicht.

C. Afhandeling schriftelijke klacht

11. Een per e-mail ingediende klacht wordt aangemerkt als een schriftelijke klacht.
12. Een schriftelijke klacht dient te zijn gericht aan: IJzerman Gerechtsdeurwaarders & Incasso, t.a.v. de Chef de bureau, Postbus 254, 8260 AG Kampen of per e-mail te worden verzonden aan: info@deurwaarder.nl
13. 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 IJzerman gehouden.
14. 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.
15. 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.

16. In iedere fase van de klachtafhandeling is IJzerman bevoegd om te bezien of de klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Indien IJzerman aan die wensen tegemoet komt, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze regeling.
17. De klacht wordt binnen vier werkdagen na ontvangst schriftelijk door IJzerman aan de klager bevestigd.
18. Binnen IJzerman is de Chef de bureau en/of gerechtsdeurwaarder, belast met de behandeling van de klacht. De Chef de bureau en/of gerechtsdeurwaarder kan een persoon aanwijzen die voor behandeling van de klacht zorg zal dragen.
19. IJzerman 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;
20. IJzerman 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.
21. 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 IJzerman schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
22. 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.
23. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord op het kantoor van IJzerman, 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.
24. De klacht wordt zoveel mogelijk binnen 14 dagen na ontvangst afgehandeld, tenzij zich omstandigheden voordoen die verlenging of uitstel van de behandeling vergen.
25. De behandeling kan in beginsel met ten hoogste 14 dagen worden verlengd. Van de verlening wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.
26. IJzerman 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.
27. Bij de kennisgeving aan de klager wordt melding 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

28. IJzerman registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan.
29. Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van IJzerman.

E. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt 1 juli 2013 in werking en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling worden ingediend.