

## **KLACHTENREGELING**

### ***BEGRIPSOMSCHRIJVING***

#### **KLACHT**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uiting van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de notaris, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

#### **KLAGER**

De cliënt of diens vertegenwoordiger die de klacht uit.

#### **NOTARIS**

Notaris of kandidaat-notaris

#### **KLACHTTENPROCEDURE**

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

#### **GESCHILLENCOMMISSIE NOTARIAAT**

De commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

#### **GESCHILLENREGELING NOTARIAAT**

De bij de Geschillenregeling notariaat gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen notarissen en cliënten.

#### **REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE NOTARIAAT**

Het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie notariaat is neergelegd.

### ***DOELSTELLINGEN***

#### **DE DOELSTELLINGEN VAN DE KLACHTENREGELING ZIJN**

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenregeling.
4. Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### ***INFORMEREN VAN CLIËNT***

## **DE NOTARIS**

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. Deelt cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat.
3. Meldt de cliënt dat het Reglement Geschillencommissie Notariaat kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of de site [www.degeschillencommissie .nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## ***INTERNE KLACHTENPROCEDURE***

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de notaris daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De notaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. De notaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Notariaat.