KLACHTENREGELING NOTARISKANTOOR VAN HÖVELL

1. Begripsomschrijving

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

klager
De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

notaris
Notaris, toegevoegd notaris of kandidaat-notaris.

klachtenprocedure
De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

klachtenregeling
Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

klachtenfunctionaris
De persoon, niet zijnde de notaris tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

klachtenregistratieformulier
Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

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 Geschillencommissie 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.

2. 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 goede klachtenbehandeling.
4. Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de cliënt

De notaris

1. Wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. Deelt de 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.

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken notaris daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken notaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken notaris respectievelijk de klachtenfunctionaris 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 de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Notariaat.

5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd
   - naar wijze van indiening als
     A. mondeling
     B. schriftelijk
   - naar aard van de klacht volgens de onderstaande categorieën
   I. klachten over werkwijze van/bejegening door de notaris
   II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
   III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening

IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken notaris en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken notaris en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken notaris houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.