

Inleiding

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de dienstverlening van Huiskes Notariaat te Enschede.

Kwaliteit

Ons kantoor streeft er naar de kwaliteit van de dienstverlening voortdurend te verbeteren. U mag bij ons ook altijd vertrouwen op een uitstekende dienstverlening. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn over onze dienstverlening, dan vernemen wat dit uiteraard graag zo spoedig mogelijk van u. Wij stellen uw bevindingen erg op prijs. We gaan dan ook graag met u in gesprek om elkaars standpunten beter te begrijpen. Zo wordt ons kantoor in staat gesteld samen met u uw bevindingen te bespreken en naar een oplossing te zoeken. Soms kan een gesprek al helpen om uw en onze standpunten in beeld te brengen.

Klachten over de notaris

Als u een klacht heeft over de handelwijze, rekening of houding van uw notaris, dan kunt u verschillende stappen ondernemen. Belangrijk is dat u eerst zelf het gesprek aangaat met uw notaris of een klacht indient volgens de klachtenregeling van het notariskantoor.

Gesprek met de notaris

Een gesprek over uw klacht met de notaris werkt vaak al verhelderend en een oplossing is dan meestal dichtbij.

Bemiddeling door de KNB

Als een gesprek of een klacht volgens de klachtenregeling niet tot een bevredigende uitkomst heeft geleid, dan kan de KNB bemiddelen. Deze tussenkomst is onpartijdig.

In de meeste gevallen blijkt deze bemiddeling alsnog tot een oplossing te leiden.

De KNB bemiddelt niet bij klachten over de rekening van de notaris. Deze kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Notariaat (zie hierna).

Zie ook www.notaris.nl

Kamer voor het notariaat

Als u het idee hebt dat de notaris zich niet heeft gehouden aan de wetten en regels voor notarissen, dan kunt u een klacht indienen bij de tuchtrechter. Dit doet u bij de kamer voor het notariaat. U kunt ook bemiddeling door de KNB aanvragen.

Naar de civiele rechter

De KNB en kamers voor het notariaat doen geen uitspraken over het vervolg van een conflict en eventuele schadevergoedingen. Hiervoor kunt u een rechtszaak starten bij de civiele rechter.

Geschillencommissie Notariaat

Behalve bemiddeling aanvragen bij de KNB kunt u ervoor kiezen uw geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat. Het moet dan gaan om een klacht over de dienstverlening of de rekening (declaratie) van de notaris (zie de regeling hieronder).

Begripsomschrijving

In deze klachtenregeling wordt begrepen onder:

- **Klacht**: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de notaris en/of een medewerker van het Notariskantoor, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.
- **Klager**: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- **Notaris**: notaris, toegevoegd notaris of kandidaat-notaris van Huiskes Notariaat.
- **Klachtenprocedure**: de op het Notariskantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
- **Klachtenregeling**: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het Notariskantoor gehanteerde klachtenprocedure.
- **Klachtenfunctionaris**: de verantwoordelijke persoon (niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is ingediend), die vanuit professioneel oogpunt de dienstverlening voortdurend analyseert en zorg draagt voor de registratie, behandeling en afhandeling van de kenbaar gemaakte klacht.
- **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 aanhangig gemaakt kunnen worden 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.

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Een procedure vast te leggen om klachten van cliënten binnen een redelijk termijn en op een positieve wijze te behandelen.
- Een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten vast te stellen en klachten naar alle tevredenheid op te lossen;
- Bestaande relaties te behouden doormiddel van goede en gewenste dienstverlening;
- De kwaliteit van onze dienstverlening continu te analyseren en te verbeteren;
- Medewerkers te helpen in het cliëntgericht reageren en handelen.

Informerende van de cliënt

De notaris:

- wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert;
- deelt de cliënt mee dat een klacht (bij voorkeur schriftelijk) kenbaar gemaakt dient te worden bij de notaris;
- deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat; en
- 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.

De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt ons kantoor benadert met een klacht, wordt de notaris en de klachtenfunctionaris daarvan op de hoogte gesteld.
2. De functie van klachtenfunctionaris wordt uitgevoerd door: mr. S.H.P. Huiskes danwel een daartoe nader aan te wijzen persoon binnen Huiskes Notariaat indien de klacht tegen de notaris is ingediend.
3. **Binnen twee dagen** na ontvangst van de klacht, bevestigt de klachtenfunctionaris de ontvangst van de klacht.
4. De notaris en de klachtenfunctionaris plegen overleg en dragen zorg voor een juiste en gewenste behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
5. De geheimhoudingsplicht dient onder alle omstandigheden te worden gewaarborgd.
6. De klachtenfunctionaris bericht de cliënt **uiterlijk binnen twee weken** na ontvangst van de klacht, door middel van een inhoudelijke reactie dan wel een uitnodiging voor een gesprek naar aanleiding van de klacht.
7. De klachtenfunctionaris beoordeelt - indien mogelijk - de klacht **uiterlijk binnen vier weken**. De beslissing op de klacht wordt **gemotiveerd** aan de cliënt meegedeeld.
8. Wanneer de cliënt het niet met de beslissing eens is en een persoonlijk gesprek niet naar tevredenheid is verlopen, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Notariaat.

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 mondeling of schriftelijk; en - naar aard van de klacht volgens de onderstaande categorieën:
 - a. klachten over werkwijze van/bejegening door de notaris;
 - b. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - c. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;

- d. 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

Verantwoordelijkheden

- De betrokken notaris en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
- De betrokken notaris houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn tenzij de complexiteit van de klacht een langere afhandelingstermijn rechtvaardigt.
- De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

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.

Intern bespreken

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

Preventieve actie

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

Slotbepaling

Huiskes Notariaat zal overeenkomstig deze klachtenregeling handelen, tenzij dit in de gegeven omstandigheden onevenredig zou zijn in verhouding tot de met deze klachtenregeling te dienen doelen.