

Holdinga Matthijssen Kraak Notarissen kent een interne klachtenregeling bedoeld voor die cliënten die ontevreden zijn over de werkwijze van een notaris, toegevoegd notaris of kandidaat-notaris van Holdinga Matthijssen Kraak Notarissen en die hun klacht ter beslechting aan een klachtenfunctionaris van het kantoor willen voorleggen, zulks ter vermindering van een procedure bij de Geschillencommissie voor het Notariaat of de Kamer voor het Notariaat. De regeling luidt als volgt.

### Artikel 1 - Begripsomschrijving

#### Kantoor

Het notariskantoor, uitgeoefend onder de naam: Holdinga Matthijssen Kraak Notarissen, een handelsnaam van Holding Matthijssen Kraak B.V.

#### 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, verbonden aan het kantoor.

#### 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 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 Notaraat

Het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie is neergelegd.

### Artikel 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.

### Artikel 3 - Informeren van de cliënt

#### De notaris:

- wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert;
- deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat;
- 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 [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### Artikel 4 - De interne klachtenprocedure

- Een klager die van de onderhavige regeling gebruik wenst te maken, meldt de klacht schriftelijk (per brief of e-mail) aan de klachtenfunctionaris van het kantoor en verzoekt hem om de klacht volgens de onderhavige klachtenregeling te behandelen.
- Klachtenfunctionaris is: mr. S.F. Kwint.
- Binnen twee dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht, bevestigt de klachtenfunctionaris de ontvangst van de klacht aan de klager.
- De klachtenfunctionaris stelt de betrokken notaris van de schriftelijke klacht in kennis.
- De betrokken notaris respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- De betrokken notaris tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
- Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- Uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht ontvangt de klager van de klachtenfunctionaris ofwel een inhoudelijke reactie op de klacht dan wel een uitnodiging voor een gesprek naar aanleiding van de klacht.
- Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht beslist de klachtenfunctionaris inhoudelijk op de klacht. De beslissing wordt aan de klager schriftelijk medegedeeld.
- Wanneer de klager van mening is, dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Notariaat.

### Artikel 5 - Registratie en classificatie van de klacht

Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenformulier. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht. De klacht wordt geclassificeerd naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:

1. klachten over de werkwijze van/bejegening door de notaris;
2. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
3. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
4. klachten over de praktijkvoering in het algemeen.

Een klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken notaris en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

### Artikel 6 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 klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

### **Artikel 7 - Analyse van de klachten**

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

### **Artikel 8 - Intern bespreken**

Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens 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.

### **Artikel 9 - Preventieve actie**

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. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de partnervergadering.

Amsterdam, januari 2020