

## Claims & Klachten

### Niet tevreden over onze dienstverlening?

De Pagter Oostermeyer Notarissen zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald onderdeel van onze dienstverlening. Deze klachtenregeling geeft uitleg wat u dan kunt doen. Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan de behandelend medewerker van De Pagter Oostermeyer Notarissen en/of aan de (kandidaat-) notaris die uw akte heeft ondertekend. Deze zal in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Mocht dat overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u:

- vragen aan de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) te Den Haag om te bemiddelen; (Postbus 16020, 2500 BA 's-Gravenhage.)
- uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Notariaat;
- een klacht indienen tegen de (kandidaat-) notaris van de Kamer voor het Notariaat te Amsterdam;
- een civielrechtelijke vordering instellen via een advocaat bij de bevoegde rechtbank.

Meer informatie over de vraag voor welk type klacht of claim u het beste bij welke instanties terecht kunt, kunt u vinden op de website van de KNB.

Nadere informatie kunt u ook vinden in de brochure van de KNB genaamd "Spelregels voor de notaris en de consument".

### Klachtenregeling De Pagter Oostermeyer Notarissen

#### 1. Begripsomschrijving Dienstverlener:

Een notaris, kandidaat-notaris of een persoon die valt onder de verantwoordelijkheid van de notaris werkzaam bij De Pagter Oostermeyer Notarissen.

**Klacht:** Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de (kandidaat)notaris of een medewerker van De Pagter Oostermeyer Notarissen door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

**Klager:** De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

**Notariskantoor:** De Pagter Oostermeyer Notarissen.

**Klachtenprocedure:** De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

**Klachtenregeling:** Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij De Pagter Oostermeyer Notarissen gehanteerde klachtenprocedure.

**Beklaagde:** De voor de behandeling van het dossier waarover wordt geklaagd verantwoordelijke (kandidaat-) notaris.

**Klachtendossier:** Een intern per klacht bij te houden dossier, waarin opgenomen alle documenten die met de betreffende klacht verband houden.

## **2. Doelstellingen: De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:**

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

## **3. Informeren van de cliënt: De dienstverlener:**

- wijst de cliënt erop dat De Pagter Oostermeyer Notarissen een klachtenregeling hanteert;
- deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om:
- de klacht - ter bemiddeling - schriftelijk voor te leggen aan de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB);
- geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat; nadere informatie onder andere over de vraag welk typen klachten de Geschillencommissie behandelt, kunt u vinden op de website van het KNB;
- een klacht in te dienen tegen de (kandidaat-) notaris bij de bevoegde Kamer voor het Notariaat; nadere informatie over het indienen van een klacht bij de Kamer voor het Notariaat kunt u vinden op de website van het KNB.
- indien cliënt stelt dat hij door toedoen van de dienstverlener schade heeft geleden een vordering in te stellen bij de rechtbank.

## **4. De interne klachtenprocedure**

- Wanneer een cliënt op enigerlei wijze De Pagter Oostermeyer Notarissen benadert met een klacht dan dient de betrokken dienstverlener altijd daarvan in kennis te worden gesteld.
- De beklagde tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen. De beklagde draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling en de wettelijke bepalingen dienaangaande.
- Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- De beslissing over de klacht wordt aan de cliënt schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld.
- Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie op verzoek van klager voorgelegd aan één van de

instanties genoemd in artikel 3 lid 2 overeenkomstig de daarop van toepassing zijnde regelgeving.

## **5. Registratie en classificatie van de klacht/ontvankelijkheid**

1. Alle klachten worden geregistreerd en opgenomen in het betreffende klachtendossier.
2. De beklaagde registreert en classificeert de klacht. Daartoe kan het invullen door klager van een registratieformulier worden verlangd.
3. De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening als
  - A. mondeling
  - B. schriftelijknaar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën.
  - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de dienstverlener en/of (kandidaat-) 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. De beklaagde bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen acht (8) werkdagen.
6. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging/uitlating:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld;
  - b. die langer dan één (1) jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van één van de instanties als bedoeld in artikel 3 lid 2 is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest.
7. Van een beslissing als bedoeld in lid 6 wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
8. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld wordt de bevestiging daarvan door klager gearhiveerd.

## **6. Verantwoordelijkheden**

- De beklaagde is verantwoordelijk voor de behandeling- en afhandeling van de klachten.
- De beklaagde stelt de klager en de dienstverlener in de gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen maakt hij een verslag.
- De beklaagde houdt de dienstverlener en de klager op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- De klacht dient binnen zes (6) weken schriftelijk namens De Pagter Oostermeyer Notarissen afgehandeld te zijn, tenzij de beklaagde de afhandeling voor ten hoogste vier (4) weken verdaagt. De beklaagde stelt de klager en de dienstverlener hiervan schriftelijk op de hoogte.
- De beklaagde zorgt voor een schriftelijke- en gemotiveerde reactie naar de klager op zijn klacht.

## **7. Analyse van de klachten**

Het klachtendossier wordt na afhandeling van de klacht gearhiveerd op het kantoor van de beklagde dan wel diens werkgever.

- De beklagde brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit aan de directie van De Pagter Oostermeyer Notarissen. De directie zorgt voor rapportage van het aantal geregistreerde- en afgehandelde klachten met inachtneming van het hiervoor sub 4.4 bepaalde aan de notarissen.
- De directie verwerkt deze gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
- De directie doet -zo nodig- aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van (interne)procedures.

## **8. Intern Bespreken**

- Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse door de directie De Pagter Oostermeyer Notarissen besproken.
- Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
- De directie van De Pagter Oostermeyer Notarissen is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

## **9. Preventieve actie(s)**

Op grond van de jaarlijkse analyse beslist De Pagter Oostermeyer Notarissen over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening.

- De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in een aandeelhoudersvergadering van De Pagter Oostermeyer Notarissen.