

## **KANTOORKLACHTENREGELING NOTARISKANTOOR GRIJMANS DIERCKXSSENS B.V. ("GD Notarissen")**

### **ARTIKEL 1. BEGRIPSBEPALINGEN**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- kantoor: Notariskantoor Grijmans Dierckxsens B.V., gevestigd te 2594 AM 's-Gravenhage aan de Bezuidenhoutseweg 237-239;
- klacht: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris notariaat: de persoon binnen GD Notarissen die belast is met de afhandeling van klachten betreffende het kantoor;

### **ARTIKEL 2. TOEPASSINGSBEREIK**

- Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen GD Notarissen en de cliënt.
- GD Notarissen draagt zorg voor de klachtenafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

### **ARTIKEL 3. DOELSTELLINGEN**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van de procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het behouden van- en verbeteren van de relatie met bestaande cliënten door middel van een goede klachtenbehandeling;
- het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de klachtenanalyse.

### **ARTIKEL 4. INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING**

Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op de website van GD Notarissen.

### **ARTIKEL 5. INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

- Indien een cliënt niet tevreden is met de dienstverlening, zal de cliënt dit eerst met de dossierbehandelaar van het kantoor bespreken.
- Indien met deze bespreking de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, kan hij schriftelijk een klacht indienen via [info@gdnotaris.nl](mailto:info@gdnotaris.nl) of per aangetekende brief (Notariskantoor Grijmans Dierckxsens B.V., Bezuidenhoutseweg 237, 2594 AM 's-Gravenhage).
- Schriftelijk ingediende klachten worden behandeld door de klachtenfunctionaris van het kantoor.
- De klachtenfunctionaris bevestigt aan klager de goede ontvangst van de klacht.
- De klachtenfunctionaris stelt degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, in kennis van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd, in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht.
- Degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tracht alsnog samen met de cliënt tot een oplossing te komen, dit al dan niet na overleg met de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over de overschrijding van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen de klacht wel zal worden afgehandeld.
- De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd, schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- Aan de klager wordt gevraagd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien dat het geval

is, wordt het klachtdossier gesloten. Indien dat niet het geval is, wordt de klager gewezen op de mogelijke vervolgstappen zoals opgenomen in artikel 6 van deze kantoorklachtenregeling.

#### **ARTIKEL 6. VERVOLGSTAPPEN**

- Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgewikkeld, dan kan de klager het geschil - voor zover het zich hiervoor leent - voorleggen aan de rechtbank te Den Haag. De klager kan er ook voor kiezen het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat, als hierna bepaald.
- Voor een klacht die betrekking heeft op het handelen van (kandidaat-)notarissen geldt dat, indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, het geschil kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Notariaat. Verdere informatie is te vinden in hoofdstuk 6 van de brochure KNB Spelregels voor notaris en consument van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie.

#### **ARTIKEL 7. GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING**

- De klachtenfunctionaris en alle betrokkenen bij de afhandeling van de klacht nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de klachtbehandeling door GD Notarissen op grond van artikel 5 van deze klachtenregeling.