

Intern klachtenreglement Heemstra & Roest Notariaat

Heemstra & Roest Notariaat zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht het toch voorkomen dat u ontevreden bent over onze dienstverlening, geeft onze klachtenregeling uitleg over wat u kunt doen. Indien u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over een declaratie in een nota, verzoeken wij u om uw bezwaren eerst voor te leggen aan de behandelend medewerker van Heemstra & Roest Notariaat.

Artikel 1 Definities

1. De dienstverlener: Heemstra & Roest Notariaat, betreft de notaris zelf, de kandidaat-notarissen en al de overige personen, die voor of namens de notaris werkzaam zijn.
2. Een klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening van Heemstra & Roest Notariaat, door of namens de cliënt kenbaar is gemaakt.
3. Klachtenprocedure: de op het kantoor van Heemstra & Roest Notariaat gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.
4. Klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgestelde procedure.
5. Geschillencommissie Notariaat: de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsverschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.
6. Geschillenregeling Notariaat: de bij de Geschillencommissie Notariaat gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen notarissen en cliënten.

Artikel 2 Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het vaststellen 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 de 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

Heemstra & Roest Notariaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert. In het klachtenreglement is opgenomen dat de cliënt de mogelijkheid heeft om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat. Het Reglement Geschillencommissie Notariaat kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of via de website www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 4 de interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze Heemstra & Roest Notariaat benadert met een klacht dan dient de betrokken dienstverlener altijd daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De beklagde dienstverlener tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen en zal zorg dragen voor een behoorlijke behandeling van de klacht.
3. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
4. De beslissing op de klacht wordt aan cliënt medegedeeld.
5. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Notariaat.

Artikel 5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier van Heemstra & Roest Notariaat.
2. De behandelaar van de klacht 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 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.

Artikel 6 Verantwoordelijkheden

1. De betrokken notaris en daarna de klachtenbehandelaar zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken notaris houdt de klachtenbehandelaar 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 klachtenbehandelaar zorgt voor een reactie naar de klager en houdt een klachtendossier bij.

Artikel 7 Analyse van de klachten

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

Artikel 8 Intern bespreken

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

Artikel 9 Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenbehandelaar beslist Heemstra & Roest Notariaat 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 een werkoverleg van Heemstra & Roest Notariaat.

Klachtenformulier intern klachtenreglement Heemstra & Roest Notariaat

Dossiernummer:

(wordt door Heemstra & Roest Notariaat ingevuld)

Wij verzoeken u dit formulier volledig en duidelijk in te vullen.

* Aanvinken wat van toepassing is.

1. a. ondernemer

1.1 Hoe staat uw onderneming in het Handelsregister ingeschreven?

Naam : telefoonnummer :
.....

Adres : faxnummer :
.....

Postcode : KVK-nummer :
.....

1.2 Wie is bevoegd namens uw bedrijf op te treden in rechte? (let op: deze persoon dient dit vragenformulier te ondertekenen)

Naam :

Functie :
.....

* ik wil brieven per e-mail ontvangen

Emailadres:

* ik wil per post communiceren

1. B. consument

Naam : telefoonnummer :
.....

Heemstra & Roest Notariaat

Adres :
.....

emailadres :

Postcode :

Wilt u onze brieven per e-mail ontvangen?

* Ja, gebruik hiervoor het volgende emailadres:

.....

* Nee, ik wil per post communiceren

2. Notaris

Klacht is gericht tegen :

.....

Naam behandelaar dossier :

.....

Datum bevestiging overeenkomst dienstverlening :

.....

3. Onderwerp van geschil

Wat zijn puntsgewijs uw klachten?

U kunt niet volstaan met verwijzen naar eerdere brieven. De omschrijving van de klacht kan desgewenst in een schriftelijke bijlage aangehecht worden.

4. Klachten

Nadere informatie omtrent het ontstaan van uw klacht

4.1. Wanneer is uw klacht ontstaan?

.....

4.2. Wanneer heeft u de klacht voor het eerst kenbaar gemaakt?

.....

4.3. Heeft u dit schriftelijk gedaan?

:

.....

4.4. Heeft u antwoord ontvangen van de behandelaar of notaris? :

.....

4.5. Was er een voorstel ter oplossing van het geschil? :

.....

4.6. Wat hield dit voorstel in?

:

.....

4.7. Waarom heeft u niet ingestemd met het voorstel? :

.....

Ondertekening

Datum

:.....

Handtekening

:.....