

Klachtenregeling Zaannotarissen, Notaris VanNu of de Notarisfabriek te Zaanstad

Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. de maatschap Zaannotarissen: het notariskantoor met al haar vestigingen.
- b. Zaannotarissen: de betreffende notaris of medewerker die onderhevig is aan deze klachtenregeling.
- c. KNB: de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie.
- d. Klachtenfunctionaris: de aangewezen functionaris binnen Zaannotarissen voor de behandeling van klachten, mr. H.J. Jacobs (r.jacobs@zaannotarissen.nl) en/of mr. V. Dogan (v.dogan@zaannotarissen.nl).

Artikel 2. Indienen van Klachten

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de maatschap Zaannotarissen ter attentie van de klachtenfunctionaris.
2. De klacht dient een duidelijke omschrijving van de aard van het geschil, de betrokken partijen, relevante data, en indien mogelijk, relevante documentatie te bevatten.

Artikel 3. Ontvangstbevestiging

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de maatschap Zaannotarissen een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klager.
2. In de ontvangstbevestiging wordt de naam van de contactpersoon vermeld, samen met de verwachte termijn voor de afhandeling van de klacht.

Artikel 4. Onderzoek

1. De klachtenfunctionaris start binnen tien werkdagen na de ontvangst van de klacht een grondig onderzoek.
2. De klager wordt regelmatig op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek, met een tussentijdse update uiterlijk na veertien dagen.
3. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie met daarin de conclusies van het onderzoek en eventuele te nemen stappen.

Artikel 5. Bemiddeling

1. Indien mogelijk en wenselijk, wordt er voorafgaand aan een schriftelijke afhandeling gestreefd naar bemiddeling tussen de betrokken partijen. De bemiddeling zal veelal gestart worden door middel van een uitnodiging voor een gesprek op het kantoor van de maatschap Zaannotarissen.
2. Een notaris van de maatschap Zaannotarissen fungeert als onpartijdige bemiddelaar en tracht tot een oplossing te komen die voor alle partijen acceptabel is.

Artikel 6. Schriftelijke Reactie

1. Na afronding van het onderzoek en de eventueel uitgevoerde bemiddeling ontvangt de klager een gedetailleerde schriftelijke reactie met daarin de bevindingen, conclusies en eventuele genomen maatregelen.
2. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, worden concrete stappen genomen om herhaling te voorkomen.

Artikel 7. Externe Klachteninstantie

1. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachteninstantie, de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB).
2. De contactgegevens van deze externe klachteninstantie worden aan de klager verstrekt in de schriftelijke reactie.

Artikel 8. Registratie en Evaluatie

1. Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in een klachtenregister.
2. Periodiek worden de geregistreerde klachten geëvalueerd, en op basis daarvan worden verbetermaatregelen geïmplementeerd om de dienstverlening te optimaliseren.

Deze klachtenregeling treedt in werking vanaf 1 augustus 2023 en wordt op verzoek aan belanghebbenden verstrekt.