

Kantoorklachtenregeling

Van Thiel & Van Rooij Notariaat

1. Doel

Wij hechten aan een zorgvuldige en correcte dienstverlening. Mocht een cliënt niet tevreden zijn over onze dienstverlening, bejegening of declaratie, dan kan hij of zij hierover een klacht indienen.

Deze regeling beschrijft hoe wij klachten behandelen.

2. Indienen van een klacht

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij ons kantoor.

Wij verzoeken de cliënt daarbij zo duidelijk mogelijk aan te geven:

- waarop de klacht betrekking heeft;
- om welk dossier het gaat;
- wat volgens de cliënt een passende oplossing zou zijn.

Een schriftelijke klacht kan worden gericht aan:

Van Thiel & Van Rooij Notariaat

t.a.v. de heer H.C.L.M. van Rooij of mevr. J. Beekmans

Brandstraat 11

5741 GH Beek en Donk

notaris@vtvr.nl

3. Behandeling

De notaris wordt van de klacht in kennis gesteld.

De notaris en/of klachtenfunctionaris (mevr. J. Beekmans):

- neemt de klacht zorgvuldig in behandeling;
- bespreekt de klacht zo nodig met de cliënt en de betrokken medewerker(s);
- probeert in overleg met de cliënt tot een passende oplossing te komen;
- informeert de cliënt over de uitkomst van de behandeling.

Bij de behandeling van de klacht wordt de geldende geheimhoudingsplicht in acht genomen.

4. Registratie

Alle ingediende klachten worden geregistreerd.

De registratie wordt mede gebruikt om te beoordelen of de klacht aanleiding geeft tot aanpassing van onze werkwijze of andere verbetermaatregelen.

5. Intercollegiale bemiddeling

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost en de klacht (mede) betrekking heeft op de notaris, kan de cliënt desgewenst de klacht bespreken met een notaris van **Notariskantoor Spoormakers te Helmond**.

Deze externe notaris kan, met instemming van de cliënt, als onafhankelijke gesprekspartner optreden en de klacht met de betrokken notaris bespreken, met als doel alsnog tot een passende oplossing te komen.

Voorop staat dat de klacht in eerste instantie zoveel mogelijk intern door ons kantoor zal worden opgelost.

6. Geen oplossing bereikt

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de cliënt kan worden opgelost, wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de **Geschillencommissie Notariaat**.

Meer informatie over de procedure is te vinden via de website van De Geschillencommissie.

7. Verantwoordelijkheid

De notaris en de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van de klacht. Beiden bewaken zij (de registratie en) de voortgang van de klachtbehandeling.

Datum/Versie: juli 2026