



SCHÄFER
NOTARISSEN

2025

Klachtenregeling



INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|---|
| 1. Begripsomschrijving | 2 |
| Geschillencommissie Notariaat | 2 |
| Geschillenregeling Notariaat | 2 |
| Klacht..... | 2 |
| Klachtenfunctionaris..... | 2 |
| Klachtenprocedure | 2 |
| Klachtenregeling | 2 |
| Klachtenregistratieformulier | 2 |
| Klager | 2 |
| Notaris | 2 |
| Reglement Geschillencommissie Notariaat | 2 |
| 2. Doelstellingen..... | 3 |
| 3. Informeren van de cliënt | 3 |
| 4. De interne klachtenprocedure | 3 |
| 5. Registratie en classificatie van de klacht..... | 3 |
| 6. Verantwoordelijkheden | 4 |
| 7. Analyse van de klachten..... | 4 |
| 8. Intern bespreken | 4 |
| 9. Preventieve actie | 4 |
| 10. Brochure spelregels voor notaris en consument. | 4 |
| Bijlage 1 | 5 |
| Klachtenregistratieformulier | 5 |
| Klachtomschrijving..... | 5 |
| Classificatie klacht..... | 5 |





1. Begripsomschrijving

Geschillencommissie Notariaat

Indien u een klacht heeft over de kwaliteit van de dienstverlening of over de rekening van de notaris, en een gesprek met de notaris of het indienen van een klacht via de klachtenregeling van het notaris kantoor niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat.

(<https://www.notaris.nl/de-notaris/klachten-over-de-notaris/geschillencommissie-notariaat>).

Geschillenregeling Notariaat

De bij de Geschillencommissie Notariaat gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen notarissen en cliënten ([Klachten over de notaris | Notaris.nl](#)).

Klacht

Elke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van de notaris, of deze nu mondeling of schriftelijk is gedaan, en die door of namens de cliënt wordt geuit.

Klachtenfunctionaris

Onze klachtfunctionarissen zijn:

- mr. D.B. Sjerp, telefoon 040-2660660 of mail sjerp@notarismodig.nl
- mr. M.L. Segers, telefoon 040-2660660 of mail segers@notarismodig.nl.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Notaris

Notaris, toegevoegd notaris of kandidaat-notaris dan wel diens medewerker werkzaam bij Schäfer Notarissen B.V.

Reglement Geschillencommissie Notariaat

Het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Notariaat is neergelegd (<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/not-reglement.pdf>).





2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen 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 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.

3. Informeren van de cliënt

De notaris:

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert;
2. deelt de cliënt mee dat een klacht (bij voorkeur schriftelijk) kenbaar gemaakt dient te worden bij de notaris;
3. wijst de client erop dat daarnaast de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat.

4. De interne klachtenprocedure

1. Als een cliënt op welke manier dan ook contact opneemt met het kantoor met een klacht, wordt de betrokken notaris hiervan op de hoogte gebracht.
2. De notaris probeert samen met de cliënt tot een oplossing te komen, eventueel in overleg met de klachtenfunctionaris.
3. De notaris of klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht netjes wordt afgehandeld volgens de afspraken in deze klachtenregeling.
4. De privacy van alle betrokkenen wordt altijd gegarandeerd.
5. De uitkomst van de klacht wordt aan de cliënt teruggekoppeld.
6. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, wordt deze doorgestuurd naar de Geschillencommissie Notariaat.

5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd
 - a. naar wijze van indiening als:
 - mondeling
 - schriftelijk
 - b. naar aard van de klacht volgens de 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





6. Verantwoordelijkheden

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

7. Analyse van de klachten

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

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 klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor 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 de kantoorvergadering.

10. Brochure spelregels voor notaris en consument.

De KNB heeft een brochure opgesteld waarin uitleg wordt gegeven over de belangrijkste regels waar de notaris en de cliënt zich aan dienen te houden. Deze brochure is raadpleegbaar op <https://view.publitas.com/knb/spelregels-voor-notaris-en-consument/page/1>.





Bijlage 1

Klachtenregistratieformulier

Datum binnenkomst klacht :
Naam klachtontvanger :
Naam cliënt :
Voornamen :
Adres :
Postcode en plaats :
Nationaliteit :
Telefoonnummer :
E-mailadres :
Dossiernummer :
Betrokken medewerker/notaris :

Klachtomschrijving

Classificatie klacht

a. **Wijze van indiening**

- mondeling
- schriftelijk

b. **Aard van de klacht**

I. Klachten over werkwijze van/bejegening door de notaris

- onjuiste of krenkende uitlatingen
- traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
- onvoldoende/onjuiste inlichting omtrent voortgang/consequenties van de zaak
- niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
- handelen zonder toestemming/overleg
- belangenverstremgeling
- geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/pers, misbruik van kennis
- beïnvloeding/misleiding wederpartij/derden
- fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/omkoperij
- klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere notaris
- intimidatie, chantage, dreigementen





- o ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/terugtrekken uit de zaak
 - o afspraken niet nakomen of frustreren
 - o zich rechtstreeks wenden tot wederpartij/derden zonder overleg
 - o overig
- II. Klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
- o geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
 - o inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
 - o geen of onjuiste advisering/te weinig kennis van zaken hebben
 - o adviezen/opdrachten cliënt in de wind slaan
 - o kansloze werkzaamheden verrichten/klager op kosten jagen
 - o ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
 - o overig
- III. Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
- o excessief declareren
 - o ten onrechte declareren of voorschotten in rekening brengen/verrekenen
 - o declaratie onvoldoende specificeren
 - o overige declaratieperikelen
 - o financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/derden niet nakomen
 - o overig
- IV. Klachten over de praktijkvoering in het algemeen
- o onbereikbaar zijn/telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
 - o dossier niet afgeven/stukken kwijtraken
 - o overig

Datum bespreking:

Uitkomst bespreking:

Datum schriftelijke reactie naar klager:





Inhoud schriftelijke reactie:

Uiteindelijke afloop van de klacht:

Akkoord

Betrokken medewerker/notaris

Klachtenfunctionaris

