Kantoorklachtenregeling VDB Notarissen B.V.
(Versie april 2025)

Wij streven er voortdurend naar om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn over onze dienstverlening, dan vernemen wij dat graag van u. U kunt eventuele klachten kenbaar maken op de in deze regeling beschreven wijze. Wij streven er naar om binnen redelijke termijn overeenkomstig deze regeling uw klacht op constructieve wijze te behandelen.

Artikel 1. Definities

1.1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Bestuur**:
  Het statutaire bestuur van VDB Notarissen.
- **Cliënt**:
  Elke natuurlijke persoon of entiteit die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van VDB Notarissen.
- **Klacht**:
  Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een Cliënt jegens de Notaris of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.
- **Notaris**:
  De aan VDB Notarissen verbonden notaris, toegevoegd notaris of een kandidaat-notaris.
- **Klager**:
  De Cliënt of diens vertegenwoordiger die een Klacht kenbaar maakt.
- **Klachtenfunctionaris**:
  De compliance officer die is belast met de afhandeling van de Klacht.
- **VDB Notarissen**:
  VDB Notarissen B.V., statutair gevestigd te Waalre, ingeschreven in het handelsregister onder dossiernummer 17198912, met de navolgende vestigingen en contactgegevens.
  - <u>Vestiging Waalre</u>
    Bezoekadres: Eindhovenseweg 126, 5582 HW Waalre
    Postadres: Postbus 193, 5580 AD Waalre
  - <u>Vestiging Rosmalen</u>
    Bezoekadres: Burgemeester Burgerslaan 42, 5245 NH Rosmalen
    Postadres: Postbus 168, 5240 AD Rosmalen
  - <u>Vestiging Maastricht</u>
    Bezoekadres: Renier Nafzgerstraat 104 (Gebouw IL Fiore), 6621 KL Maastricht
    Postadres: Postbus 4392, 6202 VB Maastricht

  Telefoonnummer (algemeen): +31 (0)85 008 39 00
  E-mailadres (algemeen): notariaat@vdbn.nl.

1.2. Definities kunnen zonder verlies van de inhoudelijke betekenis in enkelvoud of meervoud worden gebruikt.

Artikel 2. Toepassingsbereik

2.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen VDB Notarissen en een Cliënt, waarbij sprake is van uitvoering van werkzaamheden door een Notaris.

2.2. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de klachtenafhandeling overeenkomstig onderhavige kantoorklachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om Klachten van cliënten binnen een 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. het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtbehandeling;

4. de medewerkers van VDB Notarissen te trainen in cliëntgericht te reageren op Klachten;

5. de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4. Informatie bij aanvraag dienstverlening

4.1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van VDB Notarissen www.vdbn.nl.

4.2. Bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht wordt de Cliënt er, al dan niet via de algemene voorwaarden algemene voorwaarden, op gewezen dat VDB Notarissen een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5. Behandeling Klachten

5.1. Een Klacht moet schriftelijk of elektronisch (via e-mail) worden ingediend ter attentie van het Bestuur, dan wel via het klachtenformulier dat op de website van VDB Notarissen is terug te vinden. Dit dient te gebeuren binnen drie maanden na het moment waarop de Client kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Notaris dat tot de Klacht aanleiding geeft.

5.2. De Klacht bevat tenminste:

- **a.** de gegevens van (de contactpersoon van) Klager (te weten: een volledige naam, (e-mail)adres en telefoonnummer);
- **b.** de datum van het indienen van de Klacht en ondertekening;
- **c.** een duidelijke omschrijving van het handelen of nalaten van de betreffende Notaris;
- **d.** de relatie van de Klager ten opzichte van VDB Notarissen.

5.3. VDB Notarissen kan besluiten een schriftelijke Klacht niet te behandelen indien de Klacht niet voldoet aan het in artikel 5.1 en 5.2 bepaalde. VDB Notarissen bericht Klager daar schriftelijk over. Indien de Klacht niet voldoet aan het bepaalde in artikel 5.2 wordt Klager in de gelegenheid gesteld om de Klacht binnen twee weken na de berichtgeving van VDB Notarissen aan te vullen, bij gebreke waarvan VDB Notarissen de Klacht niet in behandeling kan nemen.

5.4. VDB Notarissen bevestigt de ontvangst van de Klacht schriftelijk binnen acht werkdagen na de ontvangst daarvan.

5.5. Indien een Klager VDB Notarissen benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris.

5.6. De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd en het Bestuur in kennis van het indienen van de Klacht en stelt de Klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.

5.7. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de Klager tot een oplossing te komen. De Klachtenfunctionaris is daarbij betrokken en heeft een coördinerende rol.

5.8. 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 afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen een oordeel over de Klacht wordt gegeven,

5.9. 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.

5.10. In het geval de Klager zich niet in de voorgedragen oplossing kan vinden, kan Klager de kwestie voorleggen aan de Geschillencommissie Notariaat, overeenkomstig de Verordening Klachten- en geschillenregeling. Deze regeling is te vinden op: Verordening klachten en geschillenregeling. Informatie over de procedure krachtens voornoemde verordening is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

6.1. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht. Iedere partij draagt zijn/haar eigen kosten.

Artikel 7. Verantwoordelijkheden

7.1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en de registratie van Klachten over een Notaris.

7.2. Het Bestuur wijst de Klachtenfunctionaris aan voor de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen Klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie.

7.3. Eventuele oplossingen worden afgestemd met de Notaris en het Bestuur.

7.4. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht en bewaakt de termijnen.

Artikel 8. Klachtregistratie

8.1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het Klachtonderwerp.

8.2. De Klachtenfunctionaris brengt binnen VDB Notarissen periodiek verslag uit aan het Bestuur over de afhandeling van de Klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe Klachten, alsmede ter verbetering van procedures.