

STIBBE N.V. (“STIBBE”) KANTOORKLACHTENREGELING (NOTARIAAT)

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 via questionsamsterdam@stibbe.com. Wij streven er naar om binnen een redelijke termijn overeenkomstig deze regeling uw klacht op constructieve wijze te behandelen.

1. KLACHT

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder “klacht”: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen kenbaar gemaakt via questionsamsterdam@stibbe.com door of namens een cliënt van Stibbe betreffende de dienstverlening door een notaris. Onder “notaris” wordt in deze klachtenregeling begrepen een notaris, een toegevoegd notaris, een kandidaat notaris en onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen.

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de cliënt en Stibbe, uitgevoerd door één of meer notarissen.

2. DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- (a) een procedure vast te leggen om klachten van onze cliënten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze te behandelen;
- (b) een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- (c) bestaande relaties te behouden en te verbeteren door middel van goede klachtenbehandeling;
- (d) de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

- 3.1. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op www.stibbe.com.
- 3.2. Indien een klacht na behandeling onverhoopt niet is opgelost, kan de klacht ter verkrijging van een bindende uitspraak worden voorgelegd aan de rechter of de geschillencommissie die in de algemene voorwaarden van Stibbe is aangewezen voor de beslechting van geschillen. Deze algemene voorwaarden zijn te raadplegen via www.stibbe.com/generalconditions. Het Reglement Geschillencommissie Notariaat kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of de site www.geschillencommissie.nl

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

- 4.1. Voor iedere ontvangen klacht zal door Stibbe een klachtenfunctionaris worden aangesteld, niet zijnde de notaris tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht wordt toevertrouwd. De klachtenfunctionaris stelt tenminste de notaris over wie is geklaagd - of de notaris die verantwoordelijk is voor de personen over wie is geklaagd - in kennis van het indienen van de klacht.

- 4.2. De desbetreffende notaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan op verzoek zijn visie op de klacht aan de cliënt mededelen.
- 4.3. De betrokken notaris respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- 4.4. De klachtenfunctionaris en de notaris over wie is geklaagd - of de notaris die verantwoordelijk is voor de personen over wie is geklaagd - nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

- 5.1. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
- 5.2. De klacht wordt geclassificeerd naar aard van de klacht volgens de onderstaande categorieën:
 - I. Klachten over de werkwijze van of bejegening door de notaris.
 - II. Klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening.
 - III. Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening.
 - IV. Klachten over de praktijkvoering in het algemeen.
- 5.3. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- 5.4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken notaris - of de notaris die verantwoordelijk is voor de personen over wie is geklaagd - en de klachtenfunctionaris het opgestelde klachtenregistratieformulier.

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 6.1. De betrokken notaris en klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
- 6.2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van een klachtenregistratieformulier.
- 6.3. De betrokken notaris houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de cliënt en van de verdere afhandeling van de klacht.
- 6.4. Stibbe beoordeelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Ingeval van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit met opgave van redenen aan de cliënt weten. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen hij de klacht zal beoordelen.
- 6.5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
- 6.6. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

- 7.1. Inge vulde klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht intern verzameld bij de klachtenfunctionaris.
- 7.2. De klachtenfunctionarissen brengen binnen Stibbe periodiek een intern verslag uit van de afhandeling van klachten.
- 7.3. De klachtenfunctionarissen verwerken verzamelde gegevens en maken voor Stibbe intern periodiek een analyse.
- 7.4. Klachtenfunctionarissen kunnen binnen Stibbe interne aanbevelingen doen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. INTERN BESPREKEN EN PREVENTIEVE ACTIES

Teneinde de kwaliteit van de dienstverlening aan onze cliënten verder te verbeteren, zal de wijze van afhandeling van ingediende klachten en alle door klachtenfunctionarissen gedane aanbevelingen periodiek binnen Stibbe worden besproken. Mede naar aanleiding daarvan kan Stibbe beslissen preventieve maatregelen te nemen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

9. OVERIG

Stibbe zal overeenkomstig deze klachtenregeling handelen, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar haar oordeel onevenredig zou zijn in verhouding tot de met deze klachtenregeling te dienen doelen.