



Klachtenregeling Veram notariaat

1. Begripsomschrijving

behandelaar

De notaris, toegevoegd notaris of kandidaat-notaris, die de cliënt adviseert of werkzaamheden voor de cliënt uitvoert.

klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen over de totstandkoming of de uitvoering van een aan Veram notariaat B.V. verstrekte opdracht of een aan de cliënt verzonden declaratie.

klachtenprocedure

De op het kantoor van Veram notariaat B.V. gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.

klachtenregeling

Deze 'Klachtenregeling Veram notariaat', waarin de klachtenprocedure is beschreven.

klachtenregistratieformulier

Het door de behandelaar gebruikte formulier voor het doorlopen van de klachtenprocedure.

Geschillencommissie Notariaat

De Geschillencommissie Notariaat, ingesteld en in stand gehouden door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf, overeenkomstig hun statuten.

notaris

De notaris, zoals genoemd in artikel 1 lid 1 onder a. van de Wet op het notarisambt, verbonden aan Veram notariaat B.V., statutair gevestigd te Zwolle.

2. Doel van de klachtenprocedure

Het doel van de klachtenprocedure is:

- klachten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- de oorzaken van klachten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede behandeling van klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door een goede behandeling en analyse van klachten.

Bezoek ons

Burgemeester van Roijensingel 2
8011 CS Zwolle

Postadres Postbus 40090, 8004 DB Zwolle

Bel 038 - 303 21 41

Mail info@veramnotariaat.nl

Btw NL868255865B01

www.veramnotariaat.nl

Derdengeldenrekening

NL13 RABO 0141 7854 97

Betaalrekening

NL53 RABO 0141 6104 68

3. Informeren van de cliënt

- a. In geval van een klacht wijst de behandelaar of de notaris de cliënt op de klachtenregeling.
- b. De behandelaar of de notaris deelt de cliënt mee dat klachten die niet tot tevredenheid worden afgehandeld, kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Notariaat.
- c. De behandelaar of de notaris meldt aan de cliënt dat het Reglement Geschillencommissie Notariaat via de website www.degeschillencommissie.nl en eventueel per post of telefonisch kan worden opgevraagd bij de Geschillencommissie Notariaat.
- d. De behandelaar of de notaris meldt aan de cliënt dat de Verordening Klachten- en geschillenregeling van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie op de klacht van toepassing is en dat deze kan worden geraadpleegd via de website www.knb.nl.

4. De klachtenprocedure

- a. Indien de klacht niet aan de behandelaar is meegedeeld, dient de behandelaar hiervan onmiddellijk op de hoogte te worden gebracht.
- b. Indien de behandelaar een ander dan de notaris is, meldt de behandelaar de klacht aan de notaris. In dat geval overleggen de behandelaar en de notaris wie de klacht zal afhandelen en wie het dossier verder zal behandelen.
- c. Indien de behandelaar de klacht zelf behandelt, neemt de behandelaar onmiddellijk contact op met de cliënt en nodigt de behandelaar de cliënt uit om de klacht tijdens een bespreking toe te lichten.
- d. Indien de notaris de klacht behandelt, neemt de notaris onmiddellijk contact op met de cliënt en nodigt de notaris de cliënt uit om de klacht tijdens een bespreking toe te lichten. Indien de behandelaar een ander dan de notaris is en de notaris het wenselijk acht, is de behandelaar bij de bespreking aanwezig.
- e. De behandelaar of de notaris noteert de toelichting van de cliënt op het klachtenregistratieformulier. Ook de reactie van de behandelaar of de notaris op de toelichting van de cliënt wordt op het klachtenregistratieformulier genoteerd. De behandelaar of de notaris probeert de klacht naar tevredenheid van de cliënt af te handelen. De uitkomst daarvan wordt genoteerd op het klachtenregistratieformulier.
- f. De behandelaar of de notaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de klachtenregeling.
- g. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- h. De uitkomst van de afhandeling van de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt medegedeeld.

Bezoek ons

Burgemeester van Roijensingel 2
8011 CS Zwolle

Postadres Postbus 40090, 8004 DB Zwolle

Bel 038 - 303 21 41

Mail info@veramnotariaat.nl

Btw NL868255865B01

www.veramnotariaat.nl

Derdengeldenrekening

NL13 RABO 0141 7854 97

Betaalrekening

NL53 RABO 0141 6104 68

- i. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld en de notaris het geschil aan de Geschillencommissie Notariaat wil voorleggen, zal de behandelaar of de notaris aan de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of de cliënt daarmee instemt. Daarbij zal worden aangekondigd dat de notaris zich na het verstrijken van genoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

5. Registratie en classificatie van de klacht

- a. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
- b. De notaris registreert en classificeert de klacht.
- c. De klacht wordt naar wijze van indiening geclassificeerd als:
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk
- d. De klacht wordt naar aard van de klacht geclassificeerd volgens een of meer van de onderstaande categorieën:
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de behandelaar
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
- e. De notaris en, indien de behandelaar een ander dan de notaris is, de behandelaar ondertekenen het klachtenregistratieformulier.

6. Verantwoordelijkheden

- a. De notaris is verantwoordelijk voor het volledig invullen van het klachtenregistratieformulier.
- b. De behandelaar houdt de notaris op de hoogte van de afhandeling van de klacht, indien en voor zover de notaris de klacht niet zelf afhandelt.

Veram notariaat B.V.
versie 1 oktober 2025

Bezoek ons

Burgemeester van Roijensingel 2
8011 CS Zwolle

Postadres Postbus 40090, 8004 DB Zwolle

Bel 038 - 303 21 41

Mail info@veramnotariaat.nl

Btw NL868255865B01

www.veramnotariaat.nl

Derdengeldenrekening

NL13 RABO 0141 7854 97

Betaalrekening

NL53 RABO 0141 6104 68