**Reglement klachtenregeling Damsté notariaat 1 november 2024**

## 1. Begripsomschrijving

**Damsté**
Coöperatie Damsté advocaten – notarissen UA.

**Klacht**
Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de notariële dienstverlening, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

**Klachtenfunctionaris**
De functionaris binnen Damsté die belast is met de behandeling van klachten van cliënten.

**Klachtenregeling**
De door Damsté gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten met betrekking tot de notariële dienstverlening.

**Klager**
De cliënt (of diens vertegenwoordiger) die een Klacht uit.

**KNB**
De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie.

**Notaris**
Notaris, toegevoegd notaris of kandidaat-notaris.

**Website**
De website van Damsté: www.damste.nl.

## 2. Bekendmaking klachtenregeling

1. De notaris maakt via de Website bekend dat het kantoor een Klachtenregeling hanteert.
2. De Klachtenregeling is in te zien via de Website.

## 3. Procedure Klachtenregeling

1. Wanneer een cliënt ontevreden is over de door Damsté verleende notariële diensten en/of de daarmee verband houdende declaratie, en in overleg met de betreffende dossierbehandelaar van Damsté niet tot een bevredigende oplossing komt, dan kan de cliënt een Klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris.
2. De Klachtenfunctionaris zal in overleg met enerzijds de Klager en anderzijds de voor de notariële dienstverlening verantwoordelijk notaris, trachten tot een bevredigende oplossing van de Klacht te komen.
3. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor een tijdige en behoorlijke behandeling van de Klacht en houdt de Klager daarvan op de hoogte.
4. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager in staat de aard en achtergronden van de Klacht toe te lichten.
5. Uiteindelijk zal de Klachtenfunctionaris een beslissing nemen omtrent de Klacht. De beslissing op de Klacht wordt aan de Klager medegedeeld.

6. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een adequate behandeling van een Klacht en zorgt voor afhandeling binnen een redelijke termijn.
7. De Klachtenfunctionaris zorgt voor een adequate communicatie met de Klager.

**4. Verdere mogelijkheden na afhandeling Klacht**

1. Indien een Klager van mening is dat de Klacht door Damsté niet naar tevredenheid van de Klager is afgehandeld heeft de Klager verschillende verdere mogelijkheden om tot oplossing van de Klacht te komen.
2. Een van deze mogelijkheden is het voorleggen van de Klacht aan de Geschillencommissie Notariaat: www.degeschillencommissie.nl
3. Een overzicht van alle verdere mogelijkheden om tot oplossing van de klacht te komen is te vinden op: www.notaris.nl/de-notaris/klachten-over-de-notaris