
Kantoorklachtenregeling Luum Notarissen B.V.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Kantoor:** Luum Notarissen B.V.
- **Notaris:** aan het kantoor verbonden (kandidaat-)notarissen
- **Klager:** iedere cliënt van het kantoor of diens vertegenwoordiger
- **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de totstandkoming en uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de dienstverlening of de hoogte van de declaratie
- **Klachtenfunctionaris:** de door het kantoor aangewezen persoon die belast is met de afhandeling van klachten

Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. Deze regeling geldt voor iedere overeenkomst van opdracht tussen het kantoor en de cliënt.
2. Iedere notaris van het kantoor draagt zorg voor klachtafhandeling overeenkomstig deze regeling.

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten zorgvuldig te behandelen;
- het bevorderen van een snelle en laagdrempelige oplossing van klachten;
- het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 4 – Indiening van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en bevat ten minste:
 - naam en adres van de klager;
 - de datum;
 - een omschrijving van de klacht.
2. De klacht kan worden gericht aan:

Luum Notarissen B.V.

t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Julianastraat 2A
6851 KK Huissen
info@luum.nl

Artikel 5 – Behandeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen **5 werkdagen**.
2. De klachtenfunctionaris stelt de notaris over wie wordt geklaagd in kennis van de klacht.
3. De klager en de betrokken notaris krijgen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
4. De klacht wordt binnen **4 weken** na ontvangst afgehandeld.
5. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden van uitstel en een nieuwe termijn.

Artikel 6 – Uitkomst

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de notaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen en eventuele conclusies.
2. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen partijen de vaststelling van de oplossing.

Artikel 7 – Vervolgprocedure

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager zich wenden tot:

- de Geschillencommissie Notariaat; of
- de bevoegde rechter.

Artikel 8 – Geheimhouding

De klachtenfunctionaris en de betrokken notaris nemen bij de klachtafhandeling geheimhouding in acht.

Artikel 9 – Registratie

1. Alle klachten worden geregistreerd.
2. De klachtendossiers worden minimaal **5 jaar** bewaard.

Artikel 10 – Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op: 20 februari 2026