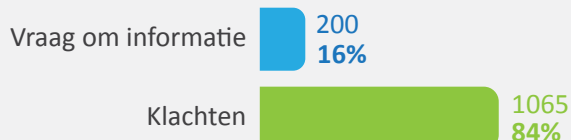




Aantal klachten:

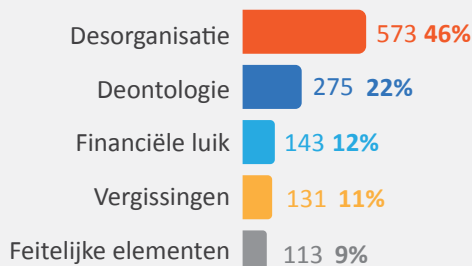
Opnieuw zoals voor Covid



1

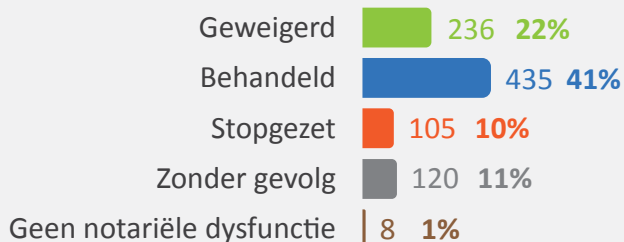
Soorten klachten:

Desorganisatie is frequentste klacht



3

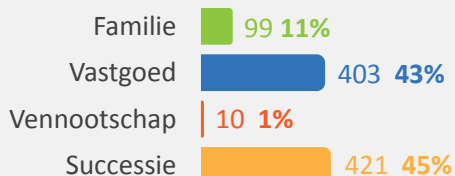
Afloop van de dossiers:



5

Aard van de dossiers:

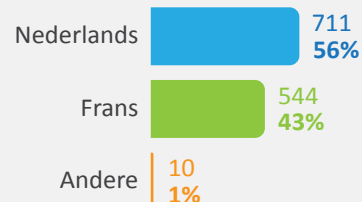
1 op de 2 vragen heeft betrekking op nalatenschapsdossiers



7

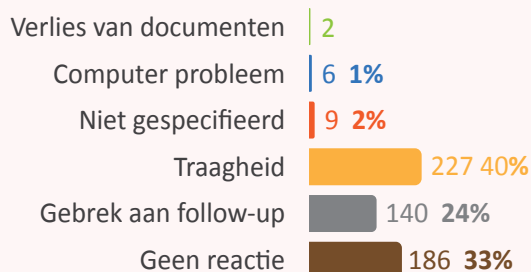
Taalkundige verdeling:

Onveranderd



2

Desorganisatie :



4

Voorgestelde oplossingen gerespecteerd:

Van de 435 dossiers waarvoor de procedure werd voortgezet: 38% succesvol






6

Aanbeveling 1:

Beter communiceren

8




-  Antwoord
-  Een realistisch tijdschema aankondigen
-  Vastgelopen: uitleggen en handelen

Aanbeveling 3:

Notariële facturatie

Doorgaan met het streven naar transparantie




10

-  Informeer voor, gedurende en na de verwerking van het dossier
-  Gebruik duidelijke en klare taal
-  Coördineer tussen notarissen (tussen professionals) voor de facturatie

Aanbeveling 2:

Betere samenwerking in nalatenschapsdossiers

9

-  Een gepersonaliseerde opdrachtbevestiging laten ondertekenen
-  De honorariumstructuur die het kantoor toepast vooraf meedelen
-  De procedures ivm belangen van kwetsbare personen tijdig opvolgen



ombudsnotaris.be