

Factsheet Notaristelefoon

Juli 2016

In deze factsheet staan halfjaarcijfers van de Notaristelefoon: de publieksinformatielijn van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB)



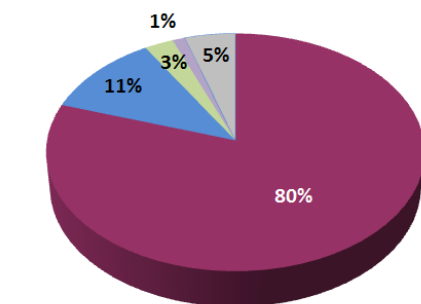
De Notaristelefoon heeft het afgelopen half jaar **5.304 vragen** binnengekregen. Dat zijn er gemiddeld 21 per dag. In 2015 waren dat er het eerste half jaar nog 5.641. Een kleine daling dus. Het drukst was het in de maand februari met 979 telefoontjes. Gemiddeld zijn consumenten zo'n 6.25 minuten kwijt. Gesprekken over klachten en ontevredenheid duren iets langer en die over stichtingen en verenigingen iets korter. De meeste bellers zijn consument, maar de Notaristelefoon wordt ook gevonden door zakelijke bellers uit de juridische sector, de financiële sector en de zorg.

Aantal telefoongesprekken

	2012	2013	2014	2015	2016
jan t/m juni	6.036	6.389	6.162	5.641	5.304
juli t/m dec	6.133	6.300	6.240	5.469	
totaal	12.169	12.689	12.402	11.110	

*'Gesprek met
Notaristelefoon duurt zo'n
6 minuten'*

Aantal telefoongesprekken in percentages eerste half jaar 2016



- Personen- en familierecht
- Onroerend goed
- Klachten en ontevredenheid
- Stichtingen en verenigingen
- Overig

Bellers over de Notaristelefoon

'De manier waarop ik werd toegesproken gaf mij rust in een onzekere situatie.'

'U heeft mij duidelijk gemaakt dat ik meteen tot actie moest overgaan.'

Onderwerpen Notaristelefoon

De meeste vragen komen traditioneel binnen over personen- en familierecht: 80 procent. Consumenten die hierover bellen willen vooral iets weten over **schenken en erven** (zie uitgelicht).

Een aantal onderwerpen wordt geregistreerd in de categorie overig. Dat is zo'n 5 procent van het aantal telefoontjes. Deze vragen gaan vooral over tarieven, het oprichten van een bv en protocollen.

Bemanner in beeld

Versillende (oud-)notarissen staan vijf dagen per week klaar om bellers te woord te staan.

Wie bent u?

'Jasper Nobel, kandidaat-notaris in Utrecht'

Hoe lang werkt u al bij de Notaristelefoon?

'Vanaf april 2016.'

Waarom bent u bemanner geworden?

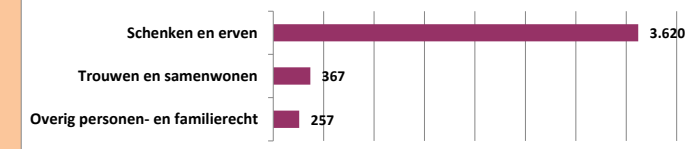
'Er waren dringend nieuwe mensen nodig en de meeste vragen gaan over het erfrecht, mijn specialisme. Het is dankbaar werk om 'notariële EHBO' te verlenen.'

Welk telefoontje is u bijgebleven en waarom?

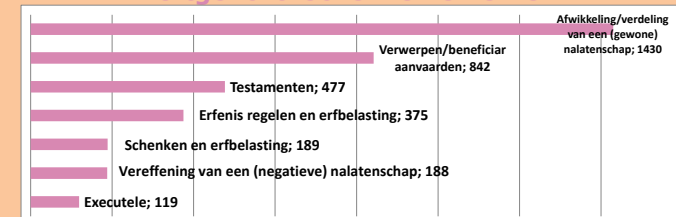
'Er worden veel vragen gesteld over verwerping van en nalatenschap, mensen regelen dit op eigen houtje bij de rechtbank. Er is soms weinig bereidheid om te zorgen voor een nette afwikkeling als de nalatenschap waarschijnlijk negatief is. Veel mensen komen erachter dat ze misschien toch beter beneficiair hadden kunnen aanvaarden, bijvoorbeeld omdat hun kinderen nu erfgenaam blijken te zijn.'



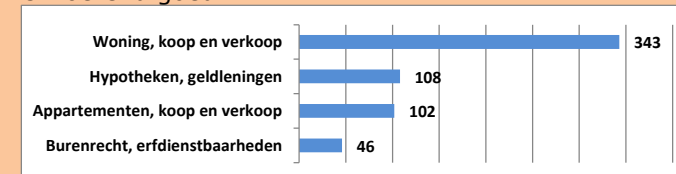
Personen- en familierecht



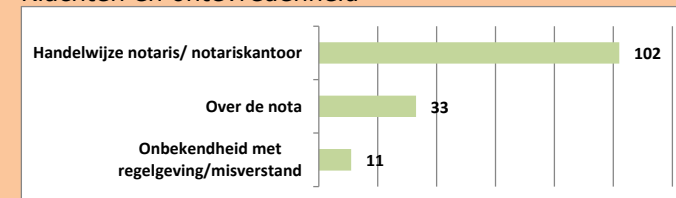
Uitgelicht: schenken en erven



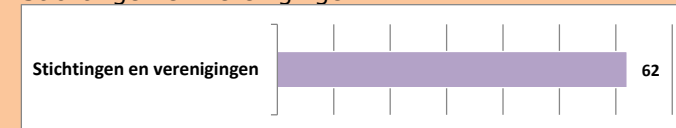
Onroerend goed



Klachten en ontevredenheid



Stichtingen en verenigingen



Meer informatie: KNB, info@knb.nl
Frequentie: twee keer per jaar