

Factsheet Notaristelefoon

Juli 2017

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



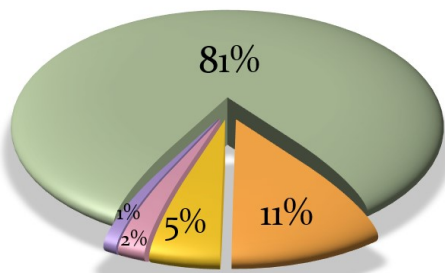
De Notaristelefoon heeft het afgelopen halfjaar **4.880 vragen** binnengekregen. Dat zijn er 425 minder dan dezelfde periode een jaar eerder. De gemiddelde gespreksduur is bijna 7 minuten. De bellers beoordelen de Notaristelefoon gemiddeld met een 8,1. De meeste telefoontjes gaan over schenken en erven: 3.398. Binnen dat onderwerp wordt het meest – 42 procent – gebeld over afwikkeling/verdeling van een nalatenschap. 56 procent wordt doorverwezen naar de notaris.

Aantal telefoongesprekken

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
jan t/m juni	6.036	6.389	6.162	5.641	5.304	4.880
juli t/m dec	6.133	6.300	6.240	5.469	5.313	
totaal	12.169	12.689	12.402	11.110	10.617	

'Meeste telefoontjes over schenken en erven'

Aantal telefoongesprekken in percentages eerste helft 2017



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

Een beller over de Notaristelefoon

'Top, helemaal goed gedaan, hartelijk dank voor alles. Het gesprek, de zeer goede informatie, de vriendelijkheid!, correctheid waarmee het gesprek werd gevoerd en de humor. Precies goed'

Uitgelicht: personen- en familierecht

Ruim 80 procent van de telefoontjes gaat over **personen- en familierecht**. Verreweg de meeste vragen gaan over schenken en erven (86 procent).

In de categorie overig personen- en familierecht worden de meeste vragen gesteld over levenstestament/volmacht. Dit waren 114 telefoontjes in de eerste zes maanden van 2017.

Bemanner in beeld

Verschillende notariële professionals staan vijf dagen per week klaar om bellers te woord te staan.

Wie bent u?

'Ik ben Wim van 't Hoff, oud-notaris in Den Haag.'

Hoe lang werkt u al bij de Notaristelefoon?

'Sinds december 2015'

Waarom bent u bemanner geworden?

'Ik ben vroeger als kandidaat-notaris ook bemanner geweest. Het is mij toen al opgevallen dat de communicatie tussen notaris en cliënt niet altijd goed verloopt. Dat was de reden om weer bemanner te worden. Communicatie blijft lastig. Dat beeld is niet veranderd.'

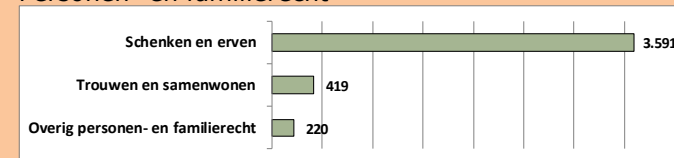
Welk telefoontje is u bijgebleven en waarom?

'Er zijn mensen die notariskosten proberen te besparen door met de Notaristelefoon te bellen. Zij houden de lijn lang bezet. Dat is niet de bedoeling. Ik probeer die gesprekken altijd beleefd af te kappen.'

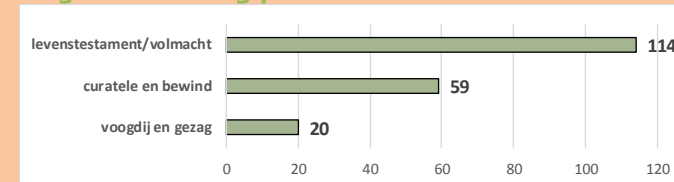


Verdeling onderwerpen eerste helft 2017

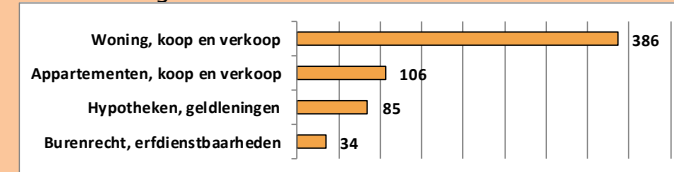
Personen- en familierecht



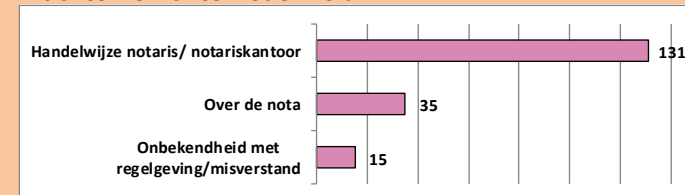
Uitgelicht: overig personen- en familierecht



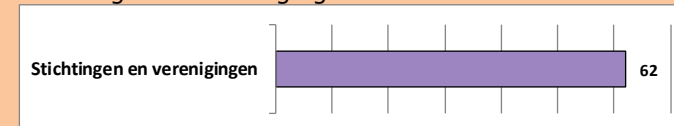
Onroerend goed



Klachten en ontevredenheid



Stichtingen en verenigingen



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