

In dit nummer

- 2** De vrije juridische beroepen staan voor een cruciale uitdaging: hun onzichtbare toegevoegde waarde aantonen
- 4** Een succesvolle aanpak van stress en ongepast gedrag op het werk: de wettelijke tools van de werkgever
- 7** Verplichte onderwerping van kortdurende verhuur aan btw
- 8** Medewerkers in hun element - een visie op motiveren van medewerkers
- 10** Op kosten van de vennootschap naar een voetbalmatch? Loop uzelf niet buitenspel
- 12** Mijn notariaat, mijn energie(lek)
- 14** Verhoging bezoldiging bedrijfsleider: wat betekent dat voor de vennootschap en de bedrijfsleider?
- 16** Twee kardinale deugden voor de notaris - zorgvuldigheid en betrokkenheid
- 18** Hoe schrijft u data, tijdsaan- duidingen en telefoonnummers?

Colofon

Hoofdredactie:

Peter Verschelden

Redactieraad:

Tom Bogaert

Katrien Champagne

Paul Lommée

Jean-Luc Snyers

Luc Van Campenhout

Sofie Van Oost

Auteurs:

Barend Blondé

Karen Deschamps

Thomas De Jongh

Sofie Storms

Bert Vandorpe

Karolien Vanmeerhaeghe

Koen Van den Brandt

Luc Van Campenhout

Els Van Eenhooge

Peter Verschelden

Ereleden:

Barend Blondé

Lutgard Hertecant

Frederika Lens

Filip Logghe

Periodiciteit: Kwartaalblad

Erkenningsnummer: P 915792

 **KnopsBooks.com**

INNOVATING
LEGAL MARKETS  Powered by
KNOPSPublishing.com



PB- PP|B-7
BELGIE(N) - BELGIQUE

Jaargang 7 • maart 2019

TNM

Tijdschrift Notarieel Management

Beloof minder, doe meer

Een paar maanden geleden had ik een minder positieve ervaring in een persoonlijk dossier met een notariskantoor. Eén van jullie collega's dus. Ik had alle informatie die nodig was voor de opmaak van een akte netjes via email bezorgd aan de notariële medewerkster, met de notaris zelf in kopij. En ik kreeg als antwoord op mijn email met al deze informatie prompt het antwoord dat ik een ontwerp mocht verwachten "binnen een tiental dagen". Toen ik een maand later nog niets ontvangen had, polste ik via email vriendelijk naar de stand van zaken in mijn dossier. Er was weliswaar niet echt een strikte deadline voor die akte, maar ik handel graag de dingen af die ik begonnen ben; opgeruimd staat netjes. Op die email met de vraag naar de stand van zaken kwam helemaal geen antwoord. Niets. De grote stilte. Toen ik een week later een "gentle reminder" emailde, kwam de notaris zelf tussen. Hij verontschuldigde zich voor de vertraging, te wijten aan de ziekte van enkele medewerkers. Nog een week later ontving ik dan het beloofde ontwerp. Een maand nadat het mij eigenlijk beloofd was. Volledigheidshalve: op de ontwerpakte zelf was inhoudelijk niets aan te merken. Kwalitatief was dat zeker in orde. En toch zal ik een volgende keer voor een ander kantoor kiezen als ik nog één of andere notariële akte moet laten verlijden.

Een correcte dienstverlening gaat voor mij verder dan een kwalitatief eindproduct. De bijhorende communicatie en het houden van beloftes, zijn voor mij minstens even belangrijk. Had ik op voorhand de boodschap gekregen dat de wachttijd anderhalve maand was, dan had ik op dit moment allicht op een andere manier teruggeblikt op mijn ervaring.

Moraal van het verhaal: overtuig uw medewerkers om qua timing niets te beloven wat ze nadien niet kunnen waarmaken. Het leidt alleen maar tot frustraties, aan beide kanten. "We doen wat we beloven" is een mooi motto. Of nog anders verwoord: beloof minder, doe meer.

• Peter Verschelden, *Moore Stephens*