

Laat de klant niet nodeloos wachten, noch aan de telefoon (wachttoon terwijl iets wordt uitgezocht of de dossierbeheerder wordt doorverbonden, ...), noch aan de onthaalbalie. Niets is klantenvriendelijker. Wachten doet niemand graag.

Laat de beste parkeerplaatsen aan het kantoor voor de klanten: sommige onder hen zijn overigens minder mobiel (zwanger, ernstig ziek, hoogbejaard, ...). Parkeer op publieke parkeerstroken (meestal kom je 's morgens vroeg en is er nog plaats in overvloed) of op de parking achteraan het kantoor.

Need to know of nice to know?

Op de werkvloer is *focus* en *concentratie* de boodschap.

Uitschuivers ingevolge verlies van aandacht (een verkeerd gestuurde mail, een verkeerde berekende termijn, ...) kunnen nefaste gevolgen met zich meebrengen.

Begin geen praatjes tijdens het werk. Dit oogt niet alleen onprofessioneel t.a.v. de cliënten maar het brengt ook je collega's uit hun concentratie.

Sociaal contact is belangrijk maar beperk dit tot de pauzes of de periodes voor of na de werkuren. Informatie-uitwisseling tijdens het werk zelf moet bijgevolg beperkt blijven tot wat noodzakelijk is (*need to know*). Wat *nice to know* is moet worden medegedeeld tijdens die ingebouwde ogenblikken van werkonderbreking.

Een werkplek is serious business

In het kantoorgedeelte moet met de nodige concentratie en sereniteit gewerkt worden.

Het is geen magazijn, geen fabriekshal en ook geen winkel of detailhandel waar een leuk deuntje leven in de brouwerij brengt.

Vaak komen de mensen naar het kantoor voor een bloederstig gesprek, zodat zij geen boodschap hebben aan luidkeels meegezongen schlagers of festivalmuziek. Muziek is bestemd voor de niet publiek toegankelijke gedeelten (eetruimte, ...).

“Steel” geen uren van de baas - pleeg geen “tijdsdiefstal”

Werkuren zijn er om te werken en dus economisch te renderen voor de baas. Niet om privé-telefoongesprekken te voeren. Ook niet om even boodschappen te doen.

Dit alles gebeurt tijdens de pauzes.

Zo vermijd je ook discussies bij eventuele ongevallen indien je er even tussen uit glipt om een boodschap te doen: dan zal de werkgever dit te weten komen en wat met de vraag of de arbeidsongevallenverzekeraar dekking zal verlenen (“Is dit een arbeidswegongeval?”).

Zorg dat te laat komen niet systematisch gebeurt: dit moet uitzonderlijk zijn en ingegeven zijn door redenen van overmacht.

Vertrek ook niet systematisch te vroeg van kantoor.

Ook “glijdende” werkuren moeten ten volle worden benut.

Maak geen misbruik van het vertrouwen en de vrijheid die de werkgever laat: variabele arbeidstijd houdt niet in dat men systematisch knabbelt aan de bedongen arbeidsduur.

Socialize met de collega's maar kies je momenten (pauzes, voor het begin van de werkuren, ...): een arbeidsplaats is geen theekrans.

Respecteer afspraken en dead lines

Tijdsgebonden presteren is een kwestie van afspraken nakomen.

Jij hebt misschien tal van behandelde dossiers, maar voor de cliënt telt alleen *zijn* dossier: dit is het enige, minstens het belangrijkste dossier in zijn denkwereld.

Vaak leeft een cliënt ook toe naar de beloofde termijn.

Een beloofde termijn is niet vrijblijvend: deze wordt door de cliënt aanzien als een contractuele bindende afspraak, zodat het niet halen van de termijn wordt aanzien als een *breach of contract*.

Naleven van timing is ook een illustratie van betrouwbaarheid: consistentie in het doen van wat is beloofd.

Professionalisme als deontologische *kernwaarde* komt hier duidelijk tot uiting.

Justice must also seen to be done

Het kan gebeuren dat je als dossierbeheerder van de notaris een vergadering houdt met partijen betrokken in een gerechtelijke procedure (o.a. gerechtelijke vereffening-verdeling).

Denk er aan dat deze dossiers een bijzonder gevoelig karakter hebben omdat de notaris hier optreedt als gerechtelijke opdrachthouder: hij krijgt van de rechter de taak om een nalatenschap te verdelen, een echtscheiding af te handelen, een onroerend goed wegens wanbetaling te verkopen, e.d.

In deze dossiers kan je de partijen eigenlijk niet eenzijdig ontvangen of te woord staan, tenzij het gaat om louter praktische zaken.³²

Als je een van de betrokken partijen kent, doe je er ook beter aan het dossier niet te behandelen: communiceer dit dan ook beter onmiddellijk met de notaris of met de betrokken partij zelf.

Als er een probleem ontstaat (of aan het licht komt) wanneer het dossier al ver gevorderd is, zijn de gevolgen nog veel groter.

Deel alles met je collega's

Het kan gebeuren dat je als dossierbeheerder een geschenk krijgt van een tevreden cliënt.

Dit stiekem wegmoffelen in een (hand)tas is niet de juiste ingesteldheid.

De eerste vraag die rijst is of dit een geschenk is voor jou persoonlijk dan wel voor de werkgever. Uiteindelijk is hij het die je betaalt.

32. Zie artikel 38 Deontologische Code van het notariaat.

