

CHECKLIST: CLIËNTBELEVING

ZICHTBAARHEID KANTOOR	OK	NOK
Heeft u een gepersonaliseerde website met relevante en actuele informatie (contactgegevens, openingsuren, team, toegankelijkheid van uw kantoor, vastgoedadvertenties, enz.)?		
Is uw kantoor aanwezig op sociale media (Facebook, Instagram, LinkedIn)? Worden deze pagina's regelmatig voorzien van relevante inhoud?		
Heeft u uw Google bedrijfsprofiel geclaimd en bijgewerkt (volledig adres, foto's van uw kantoor, telefoonnummer, website, algemeen e-mailadres, informatie over toegankelijkheid, enz.) en reageert u op Google reviews?		
Is er iemand binnen het kantoor verantwoordelijk voor online aanwezigheid (website, sociale media, Google reviews, enz.)?		
Beschikt u over een online agenda?		

FYSIEK EN TELEFONISCH ONTHAAL	OK	NOK
Worden cliënten hartelijk en persoonlijk ontvangen bij aankomst?		
Is de ontvangstruimte aangenaam, schoon en goed georganiseerd? Biedt u informatie aan voor cliënten (folders, brochures, scherm, enz.)?		
Is uw kantoor toegankelijk voor iedereen (parking, openbaar vervoer, personen met beperkte mobiliteit, assistentiehonden, enz.)?		
Worden cliënten op het afgesproken tijdstip ontvangen? Worden ze bij vertraging geïnformeerd en correct opgevangen?		
Is de vergaderruimte rustig, vertrouwelijk en comfortabel?		
Biedt u een drankje aan tijdens afspraken?		
Zijn er toegankelijke en schone sanitaire voorzieningen voor cliënten in het kantoor?		

PROFESSIONALISME EN COMPETENTIES	OK	NOK
Tonen de notarissen en medewerkers voortdurend expertise en professionalisme?		
Nemen de notarissen en medewerkers de tijd om complexe juridische aspecten duidelijk uit te leggen (in klare taal)?		

CHECKLIST: CLIËNTBELEVING

COMMUNICATIE EN TRANSPARANTIE	OK	NOK
Ontvangen cliënten bij het openen van het dossier een e-mail met uitleg over het verloop, de gegevens van de dossierbeheerder verantwoordelijk van het dossier, de belangrijkste stappen van het dossier, praktische info over het kantoor en de opening van een Izimi-kluus voor veilige communicatie?		
Worden cliënten regelmatig geïnformeerd (wekelijks of tweewekelijks) over de voortgang van hun dossier?		
Is de verstrekte informatie duidelijk, begrijpelijk en aangepast aan het kennisniveau van de cliënt?		
Worden de kosten, hun detail en de berekeningswijze vanaf het begin duidelijk gecommuniceerd?		
Kunnen cliënten gemakkelijk vragen stellen en snel antwoorden krijgen?		
Is er een automatisch antwoordsysteem (via e-mail of anders)? Wordt een maximale reactietijd gecommuniceerd? (bv. "We antwoorden binnen 48 uur na ontvangst van uw e-mail")		

OPVOLGING EN CLIËNTTEVREDENHEID	OK	NOK
Wordt er opvolging gedaan na afsluiting van dossiers om de tevredenheid van cliënten te garanderen?		
Worden cliënten uitgenodigd om hun mening te geven over de ontvangen diensten bij elk contactmoment met uw kantoor (niet enkel bij afsluiting van het dossier)? (My Feedback by Fednot of ander systeem)		
Bespreekt u regelmatig in teamverband de cliëntervaring en hoe deze te verbeteren/versterken binnen het kantoor?		
Worden opmerkingen/suggesties van cliënten meegenomen om de aangeboden diensten continu te verbeteren?		