



Volgens 'In transitie', de beleidsvisie van de KNB die op de komende algemene ledenvergadering centraal staat, ligt de toekomst van het notariaat in het versterken van de adviesfunctie. Maar hoe geef je een goed advies? Catalina Auer geeft vijf tips.

TEKST Mechtelt Lindenhovius | BEELD Roel Ottow

**D**e algemene ledenvergadering (ALV) van 19 april staat in het teken van de beleidsvisie 'In Transitie'. Rondom dit thema worden er in de ochtend en middag vier verschillende workshops georganiseerd (zie kader). Een daarvan is de workshop 'Adviseren als tweede beroep' door Catalina Auer, senior adviseur/trainer bij Nathans | Rijnconsult. Volgens Auer is vakinhoudelijke kennis alleen niet voldoende om een goed advies te geven. Een advies moet ook overgenomen worden. Daarvoor moet de cliënt zich goed geadviseerd en begrepen voelen. Auer geeft alvast vijf tips die hieraan kunnen bijdragen.



#### **1 HEBT U HAAST, GA DAN ZITTEN**

Naar men zegt een Chinees spreekwoord. Waar of niet, de uitspraak is waardevol. In de hectiek van het dagelijks werk komen we er vaak niet aan toe om even rustig na te denken over wat wij doen, waarom en waarom op deze manier. Terwijl de professional zijn effectiviteit kan vergroten door zich bewust te zijn van het waarom van zijn handelen. Dan kun je overwegen een andere keuze te maken, je gedragsrepertoire uit te breiden en vastgeroeste patronen los te laten. Gun uzelf dus tijd voor reflectie.



#### **2 STEL UZELF DE VRAAG: WAAROM MOET IK DIT NU DOEN?**

Een hulpmiddel om grip op uw tijdbesteding te houden is uzelf bij activiteiten bovenstaande vraag te stellen. Beantwoord voor uzelf de vraag vijfmaal, met het accent steeds op een ander woord. WAAROM moet ik dit nu doen? Omdat de cliënt het vraagt. Waarom MOET ik dit nu doen? Omdat ik vind dat ik niet 'nee' kan zeggen tegen de cliënt, ik moet als notaris dienstverlenend optreden en altijd klaarstaan. Waarom moet IK dit nu doen? Omdat ... et cetera. Als u dit geregeld toepast, zult u zien dat heel wat zaken

‘In transitie’

# 5 x effectief adviseren

waardoor u zich soms overstelpt kunt voelen, helemaal niet nu, niet op deze manier en zelfs niet door u gedaan hoeven te worden.



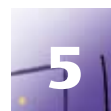
## 3 EERST DE RELATIE, DAN PAS DE INHOUD

Professionals zijn vaak geneigd op de vraag van de cliënt meteen een antwoord of advies te geven. Daar zijn zij immers goed in. Als de cliënt weinig animo toont het advies over te nemen, doet de professional veel moeite om een en ander nog eens goed uit te leggen. Maar misschien is de cliënt daar nog helemaal niet aan toe. Het is belangrijk eerst een goede vertrouwensrelatie op te bouwen, zodat de cliënt bereid is naar u te luisteren en uw advies te accepteren.



## 4 AFSPRAAK IS AFSPRAAK. MAAR WAT HEBBEN WE EIGENLIJK AFGESPROKEN?

De cliënt vraagt een advies te geven over XYZ. De adviseur is specialist op het gebied van XYZ en gaat aan de slag. Hij verwacht dat cliënt tevreden zal zijn met het resultaat: een uitgebreid adviesrapport van 35 pagina's met alle *ins* en *outs*. Tot zijn teleurstelling of ergernis is de cliënt niet tevreden. Die verwachtte een kort oriënterend stuk waarin enkele mogelijke richtingen waren geschetst. Het is dus zaak alvorens aan de slag te gaan concrete afspraken te maken over alle aspecten van de opdracht: wat is de vraag, het gewenste resultaat, hoeveel tijd en geld mag het kosten, wat zijn randvoorwaarden, et cetera.



## 5 VAN WELKE PLENEET KOMT U? EN UW CLIËNT?

Het is twijfelachtig of alle mannen van Mars en alle vrouwen van Venus komen, maar verschillen in persoonlijkheidstypen zijn er zeker. Als u te maken hebt met een heel ander persoonlijkheidstype dan u zelf bent, kan het moeilijk zijn de aansluiting te vinden. Daarom is het nuttig iets te weten van de verschillende persoonlijkheidstypen, hun denkvoorkeuren en verschillende benaderingswijzen van vraagstukken. Begrijpen waar de opstelling of reactie van de ander vandaan komt, voorkomt ergernis en biedt mogelijkheden effectiever op situaties in te spelen.

## Onderwerpen van de workshops op de ALV van 19 april:

### ADVISEREN ALS TWEDE BEROEP

Catalina Auer, senior adviseur/trainer bij Nathans | Rijnconsult laat u in deze workshop ervaren dat de effectiviteit van een advies mede bepaald wordt door de mate waarin het advies door een cliënt wordt geaccepteerd.

### TOEGEVOEGDE WAARDE; EEN PERSOONLIJKE RELATIE

In een interactieve workshop volgt u de cliënt in zijn contacten met de notaris, van zijn eerste telefoontje tot de laatste handtekening. Bernard Candel, partner bij Wilson Learning, laat u de ontwikkeling van het ‘waardegevoel’ van de cliënt zien en de mogelijkheid die u hebt om dat gevoel te beïnvloeden.

### BLUE OCEAN

Hoe creëert u onderscheidend vermogen? Door meer te doen met uw eigen ‘geschiedenis’ en identiteit van de organisatie.

Volgens Michiel van Dijk en Camillo Spratt van WissemaGroup BV betekent dit geen totale koerswijziging, maar eerder een scherpe analyse van de waarden, normen en cultuurkenmerken die de (kandidaat-) notaris hebben gebracht waar hij nu is.

### HET DIGITALE KANTOOR

Erik-Jan van der Linde (Magnaview B.V.) laat in deze workshop zien hoe tegen beperkte kosten en met beperkte inspanning van het kantoor beter van digitale mogelijkheden gebruik gemaakt kan worden. Naast KNB intranet en

specifieke software komen ook onderwerpen als marketingcommunicatie, social media en de kantoorwebsite aan de orde.

Wilt u zich inschrijven? Informatie over het congres en het inschrijfformulier kunt u vinden op NotarisNet. Of u kunt bellen met Jitske de Jong, 070 330 71 25 of Ineke van Geest, 070 330 71 54. Daarnaast zal ook in de komende KNB-nieuwsbrieven aandacht worden besteed aan de verschillende workshops.