

Op zoek naar een hogere doelstelling

# ‘Laat zien waarin je de beste bent’

Wat is een missie en wat hebben notariskantoren eraan? Notariaat Magazine legde een drietal missies van notariskantoren voor aan strategie-expert Adriaan Krans en vroeg de kantoren daarop te reageren.

TEKST Gertjan Laan | BEELD Okapi

‘Een missie of *mission statement* wordt nogal eens verward met dat andere managementbegrip visie’, zegt Adriaan Krans, *associate partner* bij adviesbureau Boer & Croon en verbonden aan het Professional Services Instituut van Nyenrode. ‘Maar bij de missie gaat het om het hogere doel. Waar staat de organisatie voor? Waarom zijn wij op aarde? Een visie is waar de organisatie voor gaat. Dat is veel praktischer: hoe gaan we de markt op? Denk daarbij aan welke diensten je aanbiedt, wat voor soort cliënten je wilt bedienen, en hoe je dat wilt doen.’

## JUISTE BALANS

Een missie bestaat volgens Krans uit drie elementen: kwaliteit, service en relatie, en prijs. Voor alle drie gelden minimumstandaarden. De kunst is om tussen deze drie elementen de juiste balans te vinden. ‘Iedereen begrijpt dat hoge kwaliteit meer kost, maar je moet jezelf niet uit de markt prijzen ook al is je dienst nog zo goed. Om je te onderscheiden, helpt het om de nadruk te leggen op één, hooguit twee elementen. Je kunt niet én de beste zijn, én de beste service bieden én het goedkoopst zijn. Kijk maar naar de vliegtuigindustrie: KLM staat van oudsher bekend als “betrouwbaar” (kwaliteit), Singapore Airlines als “luxe” (service & relatie) en Ryanair als “goedkoop” (prijs). Maar KLM wil zich al jaren meer afficheren met service & relatie, waarschijnlijk omdat kwaliteit te weinig onderscheidend is.’

De formulering van je missie moet dus zo onderscheidend mogelijk zijn en de focus moet duidelijk zijn. Hoe doen notariskantoren dat? Adriaan Krans beoordeelt drie verschillende missies.

### De missie van Notariaat 't Suydevelt:

De maatschap beoogt te voorkomen dat de rechtsprekende macht zich over zaken moet buigen, door het geven van adequate adviezen en het waterdicht vastleggen van afspraken in notariële akten. Deze regels worden kort samengevat in de slagzin (de *pay-off*): ‘Uw afspraken waterdicht.’

### Adriaan Krans:

‘Dit kantoor afficheert zich duidelijk met “kwaliteit”. Een heldere keuze, al zou de bewoording iets minder archaïsch mogen. Het kantoor richt zich hiermee op cliënten die rechtszekerheid boven alles stellen en daar vermoedelijk ook voor willen betalen. De *pay-off* is sterk, want kort en bondig. Het verwoordt waar het in het notariaat om gaat: rechtszekerheid. Maar is het onderscheidend? *Quality is a given*. Geen notariskantoor zal zeggen dat zijn afspraken niet waterdicht zijn.’

### Fokke de Vries, notaris bij Notariaat 't Suydevelt over de reactie van Adriaan Krans:

‘Vanzelfsprekend bied je als notaris kwaliteit. Maar mensen met ingewikkelde vragen krijgen niet altijd ook een adequaat antwoord. Wij zien het als een uitdaging, om juist in gevallen waar creativiteit het antwoord is op het bieden van een waterdichte afspraak,

onze klanten van dienst te zijn. Wij richten ons in eerste instantie niet op prijs. Het is belangrijk een goede prijs-kwaliteitverhouding te bieden. Als je afspraken met klanten waterdicht krijgt dan komt daar geen nawerk van. Daardoor ben je per saldo altijd goedkoop uit. Prijsbewuste klanten weten dat.’

### De missie van Aitton Notarissen:

Wij streven naar een hechte relatie met al onze cliënten. Dat maakt de contacten niet alleen prettiger, maar geeft ze ook veel meer diepgang, zodat wij écht weten in welke situatie u verkeert en welke oplossingen daar het best bij passen. Wij werken snel, maar gedegen. Afspraak is afspraak. Topkwaliteit is altijd het uitgangspunt, waarbij de redelijkheid van ons tarief nooit uit het oog wordt verloren. Dat is niet alleen helder, maar ook eerlijk zaken doen. Wij hebben kennis van zaken, zowel vandaag als morgen. Doordat onze medewerkers voortdurend cursussen volgen en branche-informatie nauwgezet bijhouden, zijn onze oplossingen altijd up-to-date.

### Adriaan Krans:

‘Dit kantoor focust op twee elementen van dienstverlening (kwaliteit, service & relatie), en zegt dat het én topkwaliteit biedt én voor de relatie gaat. De prijs (het derde element) wordt wel genoemd, maar moet voor de cliënten van dit kantoor niet doorslaggevend zijn: ze moeten begrijpen dat kwaliteit en service wat mag kosten, al moeten ze uiteraard niet te veel betalen. Een goed verhaal, al voegen de laatste twee zinnen weinig toe.’

### Bernard Aitton, notaris bij Aitton Notarissen over de reactie van Adriaan Krans:

# MIS

# SIE



Adriaan Krans

'De reactie van Krans is juist. Wij streven naar een langdurige relatie met de klant, waarbij de kwaliteit van onze dienstverlening in al zijn facetten van doorslaggevende betekenis is. De klant mag erop vertrouwen dat de prijs voor het product/de dienstverlening concurrerend is en in verhouding staat tot het gebodene. Wij willen tevens laten zien dat wij niet stilstaan, maar ook innovatief blijven. Ook benaderen wij de klant in bepaalde situaties proactief. Het volgen van ontwikkelingen in de ruimste zin, is onderdeel van de kwaliteit die wij als kantoor nastreven. Tot onze doelgroep rekenen wij vooral mensen en bedrijven die het prettig vinden een langdurige relatie op te bouwen. Het gaat daarbij veelal om vertrouwelijke zaken, waarbij zij een hoge mate van service en kwaliteit mogen verwachten. De prijsshopper is een incidenten-

tele klant die altijd het onderste uit de kan wil hebben. Daar zijn wij niet naar op zoek.'

**De missie van Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn advocaten en notarissen:**

De advocaten en notarissen van Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn leveren juridisch maatwerk. Met vakmanschap en intellectuele scherpste werken wij voor toonaangevende cliënten, waaronder publieke organisaties, ondernemingen en particulieren. Wij zijn vaak betrokken bij spraakmakende zaken. Als geen ander heeft ons kantoor ervaring in de publieke sector, de Landsadvocaat is een van onze partners. Pels Rijcken investeert, met het oog op optimale dienstverlening, continu in kennis. Wij stimuleren onze advocaten en notarissen hun talent in de praktijk aan te scherpen. Wij koesteren een open cultuur en een goede samenwerking, zowel met opdrachtgevers als met onze collega's.

**Adriaan Krans:**

'Dit kantoor geeft een vrij complete visie op zijn dienstverlening. De focus ligt daarbij op kwaliteit (maatwerk, vakmanschap, scherpste) en op het type cliënten. De nadruk wordt gelegd op de publieke sector. De trits "publieke organisaties, ondernemingen en particulieren" voegt weinig toe, want wie valt daar niet onder? Als "bijvangst" ook nog een woord over de samenwerking en de open cultuur, maar niet over prijs. Dat hoeft ook niet, dit kantoor geeft voorrang aan andere elementen van dienstverlening.'

**Rob Gallas, notaris-partner bij Pels Rijcken over de reactie van Adriaan Krans:**

'Krans haalt de kern uit de boodschap:

kwaliteit staat inderdaad centraal in onze positionering. Slechts ogenschijnlijk voegt "de trits" weinig toe. Wij willen daarmee duidelijk maken dat de publiekrechtelijke focus niet betekent dat we alleen voor de publieke sector werken. Wij leveren juridische kwaliteit voor iedereen die deze zoekt. De missie formuleert ons bestaansrecht: hoogwaardige dienstverlening door advocaten en notarissen. De cliënt staat centraal. De visie geeft intern en extern een inspirerend inzicht in hoe we die missie waarmaken: kwaliteit, maatwerk, open, samenwerking vragen om invulling. In onze *pay-off* is de visie richting cliënt samengebond tot "Bron van inzicht". Prijs heeft geen centrale rol in onze positionering. Uiteraard is prijs belangrijk voor de cliënt. Wij realiseren ons dat goed en we gaan daar bewust mee om. Onze tarieven zijn passend voor onze dienstverlening.' ■