



Klantreviews

Met de billen bloot

Zoekend naar een hotel kijkt menig vakantieganger naar de reviews. Maar bij de keuze voor een notaris lijken reviews op dit moment nog geen grote rol te spelen. Als het aan websites als Advieskeuze.nl en Notarisscore.nl ligt, gaat dat binnenkort veranderen. Zij nemen het op tegen DeGoedkoopsteNotaris.nl, dat al veel langer bestaat.

TEKST Martijn Rip | BEELD Truus van Gog

Een notaris kan zich in de ogen van een cliënt slecht onderscheiden van andere notarissen', legt Marc Hof van Notariskantoor Hof uit Vriezenveen uit. 'Een testament is een testament. Daarom is het beeld dat cliënten van je hebben belangrijk. Een reviewsite is een manier om je kwaliteit te laten zien. Als andere mensen tevreden zijn, zie je dat terug in de beoordeling.' Wat dat betreft scoort Hofs kantoor goed: gemiddeld een 9,5 na 141 reviews op Advieskeuze.nl.

ERVARINGEN DELEN

Ook Dröge Notariaat uit Arnhem heeft zich aangesloten bij die reviewsite. 'We kregen van cliënten door dat zij het belangrijk vinden wat anderen van ons vinden. Daar baseren zij hun keuze voor een notaris op', vertelt Natascha Dröge-Steenbergen. Haar notariaat scoort

na 116 reviews een 9,7. 'We krijgen niet alleen een rapportcijfer, maar mensen kunnen ook hun ervaringen delen. Wij denken dat in de toekomst een review steeds belangrijker gaat worden voor notarissen'. Niet iedereen is daarvan overtuigd. 'Klanten varen niet snel op reviews', stelt Saskia van Egmond. De zelfstandig IT-consultant werkte voorheen bij Van Putten Van Apeldoorn notarissen en heeft voor NICO notarissen, een landelijk samenwerkingsverband van zestien grotere notariskantoren, een klantentevredenheidsonderzoek ontwikkeld. 'Notarissen moeten het meer hebben van mond-tot-mondreclame. Daarom is ons systeem vooral intern handig, om de dienstverlening te verbeteren. Veel klanten vinden reviewsystemen eng en durven het nog niet aan.'

KOUDWATERVREES

Albert Munneke, oprichter van Notarisscore.nl, merkt dat veel notarissen inderdaad nog last

hebben van koudwatervrees. 'We zijn, nadat we eerder een vergelijkbare site voor advocaten hebben opgezet, halverwege 2017 begonnen met Notarisscore.nl. Aan de hand van een tool krijgen klanten vragen voor een review. De antwoorden kunnen intern worden gebruikt. Als een kantoor daar klaar voor is, kunnen de resultaten op de website worden gepubliceerd. Dan moeten ze echt met de billen bloot. Dat is in het begin wel spannend voor een notariskantoor, maar als ze weten hoe het werkt durven ze wel'. Dat het begin spannend is, kan Paul Kluitenberg, De Rijdende Notaris, beamen. Hij heeft zich onlangs aangemeld bij Notarisscore.nl. 'Je stelt je als notaris kwetsbaar op. Ik denk dat de klant die kwetsbaarheid waardeert. Wat voor mij ook meespeelde, is dat je door het beoordelingsplatform gemakkelijker vindbaar bent. We krijgen sterren bij Google, dat is toch een stukje onderscheidend vermogen. Reviews zijn geen noodzakelijk iets, maar hoe meer, hoe groter de betrouwbaarheid.' Ook bij Advieskeuze.nl, waarop inmiddels 85 notariskantoren actief zijn, merkt mede-oprichter Christian Bouter dat reviews nog geen gemeengoed zijn onder notarissen.

‘Reviews zijn geen noodzakelijk iets, maar hoe meer, hoe groter de betrouwbaarheid’

‘Het vliegwiel moet nog op gang komen.’ In de financiële branche hebben we inmiddels een marktaandeel van 75 procent. Dat betekent dat 75 procent van de advieskantoren voor ons kiest. Het is nu de uitdaging dat ook in de notariswereld voor elkaar te krijgen.’ De notarissen moeten dan wel de angst voor negatieve reviews overwinnen. ‘Daar moet je van willen leren. Je komt te weten waar het proces kan worden verbeterd. En het is zaak om zo veel mogelijk reviews te krijgen. Als je 5 mindere reviews hebt en 95 positieve, komt dat betrouwbaarder over dan alleen positieve reviews.’

FOCUS

Volgens Bouter heeft het aansluiten bij een reviewsite ook nog andere voordelen. ‘Kantoren kunnen zich kosteloos bij Advieskeuze.nl profileren, waardoor ze beter in zoekmachines als Google worden gevonden. Bij ons ligt de focus op de online vindbaarheid en het inzichtelijk maken van de dienstverlening.’ Bij DeGoedkoopsteNotaris.nl draait het volgens oprichter en directeur Peter Ruys om het transparant maken van de kwaliteit en tarieven van notaris kantoren. ‘We zijn in 2000 opgericht als een consumentenplatform. De prijs is belangrijk, maar reviews zijn net zo belangrijk. De consument sorteert kantoren op basis van tarieven en beoordelingen. Kantoren betalen bij ons alleen als ze meer offertes via ons systeem beantwoorden dan het maximum. In totaal doen tussen de 250 en 300 kantoren dat.’

Bij Notarisscore.nl moeten kantoren zich wel aanmelden om te worden beoordeeld, bij DeGoedkoopsteNotaris.nl en Advieskeuze.nl kan dat ook zonder dat het kantoor zich daarvoor heeft opgegeven. ‘Je kunt er dus niet onderuit dat mensen reviews schrijven over je dienstverlening’, legt Ruys uit. ‘Wel kunnen notaris kantoren reageren op reviews. Zelf controleren we elke review bijvoorbeeld op ip-adres, om te voorkomen dat iemand onder een andere naam verschillende reviews schrijft.’ Sommige notarissen kiezen ervoor om wel een klantentevredenheidsonderzoek te houden, maar de resultaten alleen intern bekend te maken. Dat doen bijvoorbeeld de kantoren die met het systeem van Van Egmond werken. ‘Ons systeem maakt het mogelijk om de score per notaris, medewerker en vestiging te zien. Het is ook mogelijk om heel gericht vragen te stellen en om bijvoorbeeld klanten die voor erfrecht komen uit het onderzoek te houden. Die hebben heel andere dingen aan hun hoofd.’

MAIL

‘Mijn overweging om te kiezen voor Advieskeuze.nl was dat het onafhankelijk is en dat er ook andere financiële dienstverleners op staan’, vertelt Hof. ‘De kwaliteit staat voorop, niet de prijs. Mensen kijken toch naar een goed cijfer en het commentaar. Dat zijn zaken waar ik geen invloed op uit kan oefenen.’ Hof stuurt geen speciale mail naar zijn cliënten om een review in te vullen. ‘Wel staat onder iedere mail die wij versturen een link naar de plek waar zij ons kunnen beoordelen.’ Dröge

stuurt wel een mailtje naar cliënten. ‘Dat doen we nu, in tegenstelling tot in het begin, heel structureel. Medewerkers weten dat het erbij hoort.’ Munneke adviseert daarbij te kiezen voor een persoonlijke benadering. ‘Laat een secretaresse eenmaal per week klanten uitnodigen. Als het bericht geautomatiseerd lijkt, dan krijg je minder reactie.’

NEGATIEVE REVIEWS

Dröge gebruikt negatieve reviews om haar dienstverlening te verbeteren. ‘We proberen met hen contact te leggen om problemen op te lossen.’ Ruys vindt dat negatieve beoordelingen notaris kantoren ertoe aan moeten zetten nog meer hun best te doen. ‘Want in reviews zie je het meteen als de dienstverlening niet op orde is.’ Grote kantoren kunnen de tool van Notarisscore.nl ook gebruiken om intern te kijken wie het best scoort. ‘Als uit de reviews blijkt dat een medewerker minder goed scoort, kan daarover met elkaar worden gesproken’, legt Munneke uit. Het komt ook weleens voor dat klanten proberen een notaris te chanteren. ‘Als u dit en dat niet doet, dan ga ik een slechte review schrijven, krijg je dan te horen’, vertelt Hof. ‘En van bepaalde reviews weet je dat het echt niet waar is wat er wordt geschreven. Maar daar ben je weerloos tegen.’ Dat nog niet alle notarissen meewerken aan reviewsites heeft voor- en nadelen. ‘We zijn op dit moment het enige notaris kantoor uit Arnhem dat op Advieskeuze.nl staat’, reageert Dröge. ‘We hadden gehoopt op meer kantoren om ons mee te kunnen vergelijken, maar wellicht gebeurt dat wel in de toekomst.’ Hof ziet het lage aantal reviews voor andere kantoren als een voordeel. ‘Omdat mijn kantoor al veel reviews heeft, heb ik een voor-sprong op collega’s die bijvoorbeeld maar vijf reviews hebben.’ ■