



‘Wees je ervan bewust dat ook videobellen een hoop zenden is’

De notaris als communicatiedeskundige

Wat kun je als (kandidaat-)notaris leren van een professor vastgoedeconomie, executie- en beslagrecht, internationaal goederenrecht of fiscaal concernrecht? Veel! De kennis op universiteiten is eindeloos. Voor deze rubriek praten wij elk nummer met een andere hoogleraar of docent. We maken een rondje door het land met de vraag: 'Wat kan het notariaat van u leren?' Deze keer een lesje *bestuurskunde en communicatiewetenschap* van Wolfgang Ebbers.

TEKST Jessica Hendriks | BEELD iSi fotografie

Je lijkt elkaar aan te kijken, maar eigenlijk doe je dat helemaal niet. Je kijkt wel naar je scherm, maar niet recht in de camera. We zullen het allemaal inmiddels wel hebben ervaren: videobellen is niet zo persoonlijk als je zou denken. Hoe weet je nu zeker dat degene aan de andere kant van het scherm je echt snapt en niet alleen maar ja zegt? Stap één is bewustwording. Wees je ervan bewust dat ook videobellen een hoop zenden is. En dat dat niet altijd effectief is. Het lijkt *face-to-face*, maar het is echt anders. Bouw rustmomenten in, vraag geregeld of degene aan de andere kant van het beeld wel begrijpt wat je bedoelt en neem eventueel even een pauze. Stuur diegene iets toe, laat hem of haar iets lezen en spreek af elkaar daarna weer even te videobellen. En stoor je in deze tijd vooral niet aan een buurman die geluid maakt. We zitten allemaal in hetzelfde schuitje.'

HET NIEUWE NORMAAL

'Complexe vraagstukken moet je voorzien van rijke communicatiemiddelen. Ik hoor u denken? Wat voor communicatiemiddelen? Neem WhatsApp. Je kunt daarmee berichtjes naar elkaar sturen, maar je kunt ook afwisselen met foto's, smileys, video's en spraakberichten. Dan maak je de communicatie rijker. De hele samenleving is op dit moment op zoek naar het "nieuwe normaal". Mijn advies: denk als een ondernemer. Als je als notaris wordt

gebeld door iemand in het ziekenhuis en je kunt diegene zelf niet bezoeken, vraag dan hulp aan verpleegkundigen om contact te leggen via een videoverbinding. Heeft diegene geen tijd omdat er gewoonweg te veel patiënten liggen, kijk of er vrijwilligers op de afdeling werken. Die zijn er meestal ook wel. Kortom: creëer een mogelijkheid om diegene te helpen. Het zal misschien even moeilijk zijn en veel tijd kosten, maar het hoort bij het ondernemerschap. Iedere beroepsgroep loopt nu wel tegen dat soort dingen aan.'

ROLVERMENGING

'Ik ben bijzonder hoogleraar bestuurskunde en communicatiewetenschap. Ik werk dus op de universiteit en in de praktijk. Je pakt aan de ene kant signalen uit de praktijk sneller op en aan de andere kant kun je resultaten van onderzoeken beter toetsen. De kennis stroomt sneller heen en weer. In principe leer ik studenten en ambtenaren hetzelfde. Welke gevolgen heeft digitale communicatie voor de relatie tussen burger en overheid? Doordat je als overheid in een online systeem al snel meerdere petten opzet, kan een rolvermenging optreden. In MijnOverheid zit bijvoorbeeld niet alleen een voorlichtingsfunctie, maar ook een toezichtfunctie: juridisch bindende digitale post. Die twee functies kunnen vanuit het burgerperspectief door elkaar gaan lopen. In dat geval bestaat de kans dat burgers hun vertrouwen verliezen in die dienst. Verder leer ik ze welke digitale communicatievormen er zijn en welke je wanneer moet toepassen. Daar komen dan de begrippen arm en rijk communiceren bij kijken. Als degene aan de andere kant van de lijn of het beeld onzeker is en op zoek is naar advies, moet je die onzekerheid reduceren. Dat kan alleen in een rijke communicatieomgeving, zoals ik eerder al uitlegde. Natuurlijk zit er wel een verschil tussen wat studenten

willen weten en wat ambtenaren denken te leren. Studenten willen de theoretische grondslag leren, ambtenaren vragen mij vooral "hoe dan?"

WIJSHEID

'Natuurlijk probeer ik veel nieuwe communicatietechnieken uit, maar privé ben ik niet de meest actieve gebruiker. Zakelijk doe ik er wel veel mee. Mijn dochter van 14 jaar is de laatste tijd veel op TikTok te vinden. Ik geef haar geen tips, volg haar niet en houd haar gedrag op social media ook niet in de gaten. Daar is ze nu wel oud genoeg voor. En de wijsheid komt van nieuwe generaties als het gaat om de ontwikkeling van digitale communicatie en hoe we ermee omgaan. Onlangs werd ik gebeld door *De Telegraaf*. Of ik mijn visie wilde geven op de app die de overheid wil inzetten in de strijd tegen corona. Ik vind dat zo'n app het onderzoeken waard is. De angst die bij mensen leeft, is dat die app vervolgens blijft. Daar moet je als overheid duidelijk in zijn. Bepaal waarom, hoe en wanneer je het gebruikt en houd je daaraan.'

ZORREL

'Met mijn collega's houd ik zo af en toe een "zorrel": een borrel via het programma Zoom. Reuzegezellig. Je bent even zichtbaar voor elkaar. Kopje koffie erbij of een frisje en kletsen maar. Of we dat soort dingen ook nog doen als de coronamaatregelen weg zijn? Een zorrel misschien niet, maar ik denk wel dat we veel bezwaren over videobellen naast ons neer hebben gelegd. Eerst wilde niemand eraan beginnen en nu blijkt het toch niet zo moeilijk te zijn. Dus waarom niet blijven doen?' ■

WIE Wolfgang Ebbers
WAT Bestuurskunde en communicatie wetenschap
WAAR Erasmus Universiteit Rotterdam
LES 'Zorg dat je rijk communiceert'

