

Het antwoord op de 'Kruidvat-notaris'



Op het moment – vrijdagochtend 16 oktober – dat ik achter de computer ga zitten om deze column te schrijven, valt de post op de deurmat. Nieuwsgierig als altijd, pluk ik het stapeltje van de deurmat. Wat een toeval: het *Notariaat Magazine* van oktober en de nieuwe *Mr.*, een magazine voor juristen. Omdat ik het lekkerst altijd voor het laatste bewaar, begin ik met de *Mr.* waar KNB-voorzitter Nick van Buitenen prominent de voorpagina vult. De trigger voor een lezenswaardig interview, dat overigens niet had misstaan in het *Notariaat Magazine*.

DURE LETTERS

Van Buitenen gaat onder meer in op de 'Kruidvat-notaris', voor sommigen een goedkoop alternatief voor de vakbroeders die in moderne panden of achter fraaie gevels kantoor houden. Dat kost wat, maar dan krijg je ook wat. In de woorden van Van Buitenen: 'De notaris levert niet een stuk papier met dure letters, maar een dienst.' En zo is het maar net. Gelukkig kruipt de voorzitter niet in de Calimero-rol en reageert hij niet al te verongelijkt. In het interview legt hij de nadruk op de meerwaarde – voor cliënt en maatschappij – van de klassieke notaris ten opzichte van zijn Kruidvat-collega.

EIGEN KRACHT

Zo hoort dat ook: uitgaan van eigen kracht. Door de cliënt persoonlijke aandacht te geven en het leveren van service. Door vakmanschap te tonen en kwaliteit na te streven. Door ingewikkelde zaken in begrijpelijke taal uiteen te zetten. Door waar dat kan net zo goedkoop te zijn als Kruidvat, maar niet te concurreren op prijs waar dat simpelweg niet kan. Door met daden te bewijzen dat de vaak noodzakelijke tocht langs de notaris geen 'moetje', maar een dienst van toegevoegde waarde is.

ZUURSTOF

Van Buitenen wijst voorts op een onderwerp dat in zijn ogen veel belangrijker is dan Kruidvat: innovatie. Terecht. Stilstand is namelijk achteruitgang. Innovatie – in de vorm van verandering, verbetering, vernieuwing en vooruitgang – is de zuurstof of levensader voor organisaties, individuen, producten en diensten. Innovatie staat niet alleen voor nieuwheid, maar ook voor nieuwsgierigheid.

Bijvoorbeeld naar nieuwe of aanvullende diensten. Naar het aangaan van onverwachte samenwerkingsverbanden en het ontginnen van nieuwe markten. Naar jonge talenten met andere inzichten, die bovendien up-to-date zijn als het gaat om nieuwe technologieën. Naar de kracht en het effect van social media. Naar manieren om de poortwachtersrol – die past bij de wettelijke taken van de notaris – beter uit te voeren. Naar een herijking van de strategie voor de toekomst.

WENDBAARHEID

Het noemen van 'strategie' brengt mij bij een derde pijler die ik aan het betoog van Van Buitenen wil toevoegen. Naast het uitgaan van eigen kracht en innovatie, gaat het om wendbaarheid en aanpassingsvermogen – een thema dat ook tijdens het recente KNB-congres aan de orde is gekomen. Dat dient onderdeel te zijn van je organisatiestrategie. Want als er iets is dat we kunnen leren van de pandemie waarmee we in 2020 zijn geconfronteerd, is het wel de noodzaak om wendbaar te zijn door ons snel aan te passen aan drastisch veranderende omstandigheden. Voor velen was thuiswerken voorheen ondenkbaar, maar nu is het voor even zovelen het nieuwe normaal. En zijn het niet de restaurants die nu een afhaaloket en bezorgservice hebben die gaan overleven? Wie had een jaar geleden gedacht dat Defensiepersoneel de zorgsector zou ondersteunen? Jeffrey Bekkerin, een collega-accountant, schreef onlangs in een column over wendbaarheid het volgende: 'Een crisis is vaak een mechanisme dat zwakheden in bedrijfsmodellen en financieringsstructuren blootlegt. De coronacrisis zal ons wijzen op de zwakheden van een systeem van winstmaximalisatie en het verlangen naar meer en meer efficiency. De toekomst zal uitwijzen dat bedrijven die louter streven naar winstmaximalisatie onvoldoende levensvatbaarheid hebben.' Ik sluit mij aan bij de woorden van Bekkerin. De 'Kruidvat-notaris' zit gevangen in een systeem van winstmaximalisatie. De notaris die uitgaat van eigen kracht, die innoveert en wendbaar is niet. Ik zie de 'Kruidvat-notaris' dan ook niet als een bedreiging. ■

Deze column wordt afwisselend geschreven door Teska van Vuren (notaris) en Marcel Pheijffer (hoogleraar accountancy).