

Van buiten naar binnen

Nick van Buitenen
voorzitter KNB



We doen al veel goed, maar er valt nog veel te leren

Begin oktober beleefden we ons eerste volledig digitale congres. Doel was om van buiten naar binnen te kijken, net als eerdere jaren. De sprekers hadden dus geen notariële achtergrond. Wat daar uitkomt, is altijd spannend. Wat zijn de lessen die zij ons leerden? Welke inzichten moeten ons bijblijven?

MEDEWERKERS

Het aloude principe 'de klant is koning' gaat tegenwoordig niet meer op. Klanten worden gestuurd door eigen belang, willen soms te veel en hebben zo af en toe foute bedoelingen. Ik merk het in mijn eigen praktijk. In conflicten tussen één van onze mensen en onredelijke klanten kies ik altijd de kant van mijn medewerker. Volgens Arjen Banach, één van de sprekers op ons congres, is het tijd de medewerker op de eerste plaats te zetten. Zorg dat die zich veilig en gewaardeerd voelt, dan zullen diens prestaties direct beter worden. Een tevreden medewerker zorgt voor een tevreden klant, in die volgorde.

SCHAAMTE

Mensen verbloemen veel in hun werk, stelde spreker Aukje Nauta op ons congres. Het is moeilijk toe te geven dat je iets niet weet of niet kunt, dat lukt alleen in een veilige omgeving. Het is aan de leidinggevenden om die veilige omgeving te scheppen. Dat kan door met je medewerkers gevoelige onderwerpen bespreekbaar te maken. Tijdens die dialoog zou de leider ook stil kunnen staan bij diens eigen tekortkomingen en onzekerheden. Er moet ruimte zijn om over je schaamte heen te stappen. Om krachtig te kunnen zijn, is ook (of eerst) kwetsbaarheid nodig.

TOEGANG

De notaris staat voor rechtszekerheid. We leggen vast wat klanten ons in vertrouwen verklaren. Natuurlijk worden de marges daarvoor bepaald door wet- en regelgeving. Ook de strenge blik van de toezichthouder en de tuchtrechter zal voor menigeen als beperking worden ervaren. Moeten we dus niets passeren waar ook maar enige twijfel over kan zijn? Ja wel, want we zijn méér dan

'legalistische risicobeperkers'. Dat blijkt onder andere bij het opstellen van akten voor klanten met een beperking. Een klant die vertelt dat hij net de diagnose Alzheimer heeft gekregen, wijs je niet de deur, maar daarmee ga je in gesprek. Onze belangrijkste taak is mensen toegang tot het recht te bieden.

ACTIEF

Ook de Novitaris-uitspraak van de Hoge Raad, in 2018 gevolgd door het hof als hoogste tuchtcollege, helpt ons bij die taak. Het biedt ons ruimte om een zelfstandige afweging te maken wanneer we wel of niet dienst kunnen verlenen. Bij een dreigend dilemma is er vaak méér mogelijk dan passief achterover leunen. Ik las dat de Gemeente Amsterdam recent een 'kan-wél-jurist' in dienst genomen heeft. Notarissen zijn als adviseur van hun klanten altijd al op zoek naar wat er wel mogelijk is. De maatschappij kan zo'n actieve en oplossingsgerichte notaris goed gebruiken.

ONDERNEMEND

Notarissen zijn ook ondernemers. Hoe zit dat eigenlijk met ondernemerschap? Zit dat in je genen of is het te leren? Uit onderzoek blijkt dat twee derde van de kans dat je ondernemer wordt, te verklaren is uit wat je leert na je geboorte. Slechts een derde van de kans wordt bepaald door wat je genetisch meekrijgt. Ondernemerschap kan dus geleerd worden. Niet in een cursus van een halve dag, maar wel door rolmodellen in te zetten. Mijn eerste notaris was zo'n rolmodel; hij durfde anders te zijn. Ook de verkiezing van de Notaris van het Jaar is een manier om een aansprekende collega als goed voorbeeld in het zonnetje te zetten.

ONTWIKKELEN

We hebben die kwaliteiten nodig, waardoor we in staat zijn onze juridische kennis in te zetten voor de consument en de maatschappij. Dat betekent dat we empathisch moeten zijn, onder de huid van de klant kunnen kruipen, goed communiceren, in duidelijke taal. Daarnaast willen we moedig zijn, een rechte rug hebben en moeten we tegen een stootje kunnen. Als futureprofs staan we open voor verandering en willen we ons graag ontwikkelen.

OVERDRACHT

We doen al veel goed, maar er valt nog veel te leren. Juridische kennis hebben, is niet goed genoeg, ook andere vaardigheden zijn nodig. Daarom verdient scholing onze volle aandacht. Want scholing gaat niet alleen over het verkrijgen van kennis, maar vooral ook over de overdracht ervan. ■