



Goede voornemens

Net als zoveel anderen ben ik ook het nieuwe jaar ingegaan met goede voornemens. Eén daarvan is het positief benaderen van cliënten en tussenpersonen. Niet dat ik hen voor 1 januari negatief te woord stond, maar door de toenemende negatieve benadering de afgelopen jaren vind ik het soms wel moeilijk heel erg klantvriendelijk te blijven. Mijn idee is dat wanneer ik niet meer mee ga in deze negatieve spiraal – zonder over me heen te laten lopen – de ander zich wellicht ook niet verder laat verleiden tot negatief communiceren.

DAGJE VRIJ

Twee januari zit ik op kantoor. Zin in het nieuwe jaar met nieuwe uitdagingen. Aan het eind van de ochtend krijg ik van mijn collega een terugbelnotitie. Notaris X, van een ander kantoor, heeft een cliënt op bezoek gehad in verband met een dossier dat bij een collega van mij in

behandeling is. Notaris X heeft nu wat opmerkingen. Mijn collega is een dagje vrij, maar notaris X kan niet wachten en wil teruggebeld worden. Mijn secretaresse heeft al de wind van voren gekregen. Met mijn goede voornemen in gedachten bel ik terug. Fijntjes legt notaris X me uit dat mijn collega ‘het niet goed heeft gedaan’. Met het dossier voor me zie ik dat notaris X ongelijk heeft, maar ik besluit de discussie hierover niet met hem aan te gaan. In plaats daarvan bewaar ik mijn kalmte en geef aan dat ik de cliënt zal bellen om een en ander te verduidelijken. Als het telefoongesprek ten einde is, voel ik verontwaardiging in me opkomen.

ONGEGROND

Vervolgens bel ik de cliënt die wat aanvullende vragen heeft en spreek af dat mijn collega de volgende dag telefonisch contact zal opnemen over de verdere afwikkeling. De cliënt is tevreden en

bedankt mij voor het bellen. Het liefst zou ik de ‘kwade beller’ terugbellen en zeggen dat het belachelijk is hoe hij zich heeft opgesteld. Dat het de beroepsgroep niet ten goede komt om tegenover cliënten collega-notarissen in het land zo af te schilderen. Zeker als dit ongegrond is.

Ik ben benieuwd hoe lang ik mijn goede voornemen kan volhouden.

Drie kandidaat-notarissen schrijven bij toerbeurt de Kanocolumn. Elke maand doet een van hen verslag van de belevenissen en ervaringen als kandidaat-notaris. Om vrijuit te kunnen schrijven, ondertekenen ze de column slechts met ‘Kano’.