



Een ochtend bij
de servicedesk

‘Je moet écht doorvragen’

De servicedesk van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) vormt de spin in het web van alle systemen waarvan het notariaat dagelijks gebruikmaakt. Of eigenlijk: de systemen waar het notariaat niet meer zonder kan. Wie zijn de mensen die u altijd (uit de brand) helpen en waar houden zij zich mee bezig? Een ochtend bij de servicedesk.

TEKST Dorine van Kesteren | BEELD Truus van Gog

‘Goedemorgen, KNB-servicedesk.’ Samme van Rooyen, gezeten achter een desktop met twee grote schermen en een laptop *on the side*, klinkt monter. Geen spoor van de vermoeide toon die servicedeskmedewerkers van internet- en telefoonproviders nogal eens tentoonspreiden. Hij heeft een medewerker van een notariskantoor aan de lijn die een probleem heeft met Elektronische Communicatie Hypotheken (ECH), het systeem dat voorziet in de berichtenuitwisseling tussen hypotheekverstrekkers en notariskantoren.

Van Rooyen gidst de beller door het gesprek. ‘Begrijp ik het goed? Wil de bank dat u een aantal losse zaken bundelt tot één zaak? Waar loopt u daarbij precies tegenaan? Laten we afspreken dat u eerst alle vereiste gegevens in de velden invult, en dat we vervolgens nog even contact hebben. Eventueel kijk ik dan met u mee via TeamViewer, een programma waarmee we op afstand de pc overnemen.’

KANTOORCERTIFICAAT

Aan de overkant heeft zijn collega Samira Laarabi een notaris aan de lijn die is overgestapt naar een ander kantoor. Dit is echter nog niet doorgevoerd in de ledenadministratie

van de KNB. Het kantoorcertificaat – vereist om toegang te krijgen tot het Platform Elektronische Communicatie (PEC) – spoort nu niet met zijn individuele protocolnummer. En nu krijgt hij steeds foutmeldingen als hij digitaal akten wil verzenden. Geduldig probeert Laarabi de relevante feiten boven tafel te krijgen. Ze vraagt de beller om heel even te wachten en neemt contact op met de ledenadministratie. Een misverstand, zo blijkt, omdat de kantoorwisseling nog niet definitief was bevestigd. ‘Als u ons nu een mail stuurt met de bevestiging, wordt de wijziging binnen 24 uur doorgevoerd.’

ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

De servicedesk van de KNB helpt notariskantoren die problemen ondervinden bij het gebruik van het PEC-platform. Via dit beveiligde platform wisselen notarissen informatie uit met onder meer de basisregistratie

Samira Laarabi, Samme van Rooijen en de nieuwe servicedeskmedewerker Janne Princen (voorgond)

‘Mensen zoeken bij ons vaak de bevestiging’

personen, het Centraal Testamentenregister, het verificatie- en identificatiesysteem, ECH en het centraal digitaal repertorium (CDR). Via het CDR versturen kantoren akten, repertoriumregels en aangiften digitaal naar de Belastingdienst.

De servicedesk heeft drie medewerkers: Van Rooyen – ruim twee jaar in dienst – Laarabi – zes dienstjaren – en de vandaag wegens ziekte afwezige Brian Bouterse. Zij zijn de hele werkweek minimaal met zijn tweeën aanwezig, ook in vakanties. De telefoon rinkelt niet onophoudelijk, maar wel vaak. Vooral op maandag en donderdag, de drukste dagen van de week. Tussen de telefoontjes en mailtjes van de notarissen door fungeren Laarabi, Van Rooyen en Bouterse intern op het KNB-kantoor ook nog als ‘fikser’ van allerhande computer- en printerproblemen.

MEEDENKEN

Ze stellen zich anders op dan ‘gewone’ servicedeskmedewerkers, aldus Van Rooyen. ‘Wij werken voor de leden en dan past klant-vriendelijkheid. Het is niet voldoende om simpelweg een stappenplan door te lopen, je moet écht doorvragen. Alleen al omdat sommige kantoren een eigen softwareleverancier hebben geïntegreerd met bijvoorbeeld het CDR, en andere met een webapplicatie werken.’ Laarabi: ‘Soms bellen mensen met een probleem waarvoor ze strikt genomen bij hun softwareleverancier moeten zijn, maar ik wil dan best even voor hen contact opnemen met dat bedrijf om het probleem te bespreken.’ Van Rooyen: ‘Zo voorkom je een “kastje naar de muur-gevoel”.’

Meedenken, daar gaat het om. Van Rooyen: ‘Zo had ik eens een klein kantoor aan de lijn,

dat beschikte over slechts één *token* om een digitale handtekening te zetten. De notaris wilde een akte verzenden naar de Belastingdienst, maar het *token* werkte niet. Toen heb ik voorgesteld om te kijken of zijn waarnemer misschien de stukken digitaal kon ondertekenen. En ook om de Belastingdienst te informeren over de reden van de vertraging. Dat kan door in het notitievelde van het CDR te vermelden dat je er alles aan gedaan hebt om de akte op tijd aan te leveren: de eigen systeembeheerder ingeschakeld, ons ingeschakeld, de waarnemer benaderd, enzovoort.’

STEEDS DRUKKER

Omdat in het notariaat steeds meer papieren processen worden geautomatiseerd, krijgen de servicedeskmedewerkers het steeds drukker. Daardoor blijft er minder tijd over voor hun beheertaken. Dit is een van de redenen dat de KNB momenteel nadenkt over een slimme, online vragenlijst waarop notarissen en hun medewerkers snel en simpel een antwoord

kunnen vinden. Laarabi: ‘Wij worden bijvoorbeeld heel vaak gebeld door mensen die hun wachtwoord zijn vergeten. Dan denken ze dat wij hier een lijst hebben met alle wachtwoorden, maar dat is natuurlijk niet van deze tijd. Bovendien kan iedereen zelf een wachtwoord-reset doen. Iets anders is, dat mensen denken dat wij in ECH de documenten versturen. Maar dat doen wij niet – dat doen de banken.’ Van Rooyen: ‘Vaak staan de antwoorden ook in de handleiding of de veelgestelde vragen bij de applicaties. Maar dan zoeken mensen bij ons toch nog de bevestiging. De meeste mensen vinden het bijvoorbeeld ook heel fijn als wij TeamViewer gebruiken.’

DIGIBETEN

Of notarissen digibeten zijn? Van Rooyen en Laarabi lachen. ‘Dat verschilt heel erg per kantoor. De grotere kantoren hebben vaak wel een of meerdere medewerkers die zich hier specifiek op toeleggen.’ Soms krijgen ze te maken met bellers die geen moeite doen om hun chagrijn en frustratie te verbergen. ‘Dat hoort erbij en daar leer je mee omgaan. Het is belangrijk om altijd rustig te blijven. Vaak zeggen mensen aan het einde van het gesprek dat het niet persoonlijk bedoeld was’, zegt Laarabi. Van Rooyen: ‘De stress komt vaak voort uit de tijdsdruk. Notariële akten moeten uiterlijk de eerstvolgende werkdag worden ingeschreven in het repertorium van het CDR.’ Hij maakt zijn zin af, Laarabi haalt nog snel koffie en dan moeten ze weer verder. De telefoon rinkelt. ‘Goedemorgen, KNB-servicedesk.’ ■

DE MEEST GESTELDE VRAGEN

- Met stip op één: help, ik ben mijn wachtwoord kwijt! De servicedesk houdt geen lijst met wachtwoorden bij; een wachtwoordreset kunt u zelf aanvragen in het inlogscherf van NotarisNet.
- Waarom lukt het niet om me in te schrijven voor een cursus op MijnKNB.nl? Veel mensen loggen in op het PEC-platform via het algemene kantooraccount, omdat dit standaard zo staat ingesteld. Maar u moet ingelogd zijn met uw *persoonlijke* account om u te kunnen inschrijven voor cursussen.
- Hoe vraag ik een vaste waarnemer aan op MijnKNB.nl? Eerste stap: inloggen met persoonlijk of algemeen account, achternaam of geboortedatum waarnemer invullen, naam selecteren, protocolnummer waarnemer verschijnt. Tweede stap: beoogde waarnemer logt in en stemt in met aanvraag. Derde stap: protocolhouder logt in en stemt in met aanvraag. Vierde stap: Kamer voor het notariaat keurt de aanvraag goed of af.

INTERACTIEVE VRAGENLIJST IN DE MAAK

De medewerkers van de servicedesk merken dat vaak dezelfde vragen over het PEC-platform en de bijbehorende applicaties terugkomen. Daarom werkt de KNB aan een vragenlijst voor op de website van de KNB. Alle antwoorden overzichtelijk op een rij, met heldere stappenplannen en *printscreens* ter verduidelijking. Momenteel worden de belangrijkste onderwerpen geïnventariseerd. De vragenlijst wordt een interactief instrument, dat steeds kan worden aangepast aan de wensen van de gebruikers.