Roland van Mourik (Hekkelman Notarissen) over de stand van zaken:

‘Wij zijn een stevig en bijdetijds kantoor’

Vijf jaar geleden formuleerde notaris Roland van Mourik (49 jaar) nauwgezet zijn visie op de veranderende notarismarkt. De moraal van zijn verhaal: we moeten veranderen, meebewegen met nieuwe vragen van de markt en dat moet snel gebeuren, want anders hebben we met z’n allen een probleem. Hekkelman Notarissen maakt volgens Roland (bestuursvoorzitter sinds 2018) grote stappen. “Dat is niet mijn verdienste, maar de verdienste van ons gehele team. De urgentie is helder, daar begint het mee en het besef dat veranderen een doorlopend proces is, is bij ons goed verankerd.”

Maar eerst kraakt Roland even een kritische noot. “De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) heeft uitgesproken dat onze beroepsgroep voor uitdagingen staat. Zo’n 60% van onze beroepsgroep bestaat uit eenpitters en eigenlijk levert dat een probleem op. Het is juridisch en vakinhoudelijk vrijwel onmogelijk dat je als zelfstandig opererend notaris het hele werkterrein overziet. Dat kan alleen goed gaan als zo’n notaris zich tot een afgebakend werkgebied beperkt. De KNB ziet dat gevaar en heeft in haar visie op de Wet op het notarisambt bijvoorbeeld geopperd dat er een licentieregeling voor specifieke notariële werkzaamheden moet komen. Daarnaast zie je dat er, onder andere door steeds meer digitalisering, een prijsgevecht wordt gevoerd. Dat is voor veel kantoren problematisch, want een race naar de bodem gaat altijd ten koste van kwaliteit. Dat is gevaarlijk. Wij hebben dat binnen Hekkelman onder andere opgelost door in 2007 al met Aktie Notarissen een toegankelijker concept voor consumenten in de markt te zetten. De toekomst voor eenmanskantoren ziet er in mijn optiek niet rooskleurig uit. Verder werken we hier met gespecialiseerde secties, waardoor we onze kwaliteit kunnen garanderen. Wij nemen daarbij geen genoegen met een 6, maar eindeloos doorexerceren en een klant op kosten jagen hoeft ook niet. Een 9 is ook goed.”

BESTUURSVOORZITTER

Een goed notariskantoor is in staat expertise op twee terreinen te combineren. “Dat start natuurlijk met een grondige kennis en creatieve toepassing van de door de wetgever voorgeschreven regels. Daarnaast wordt van ons ondernemerschap verwacht. Dit is ook een gewone bedrijfstak, waar aan het eind van het jaar zwarte cijfers moeten worden geschreven. Aan beide zijden kan het fout gaan, de kunst is dus om een goede balans te vinden en de kracht van het formele ambt te combineren met een gezonde bedrijfsvoering. Dat zit hem niet alleen in voldoende uren maken tegen het juiste tarief, ondernemerschap betekent ook commercieel denken, drempels verlagen, je communicatie en processen op orde hebben, prettige dienstverlening, tevreden medewerkers en tegelijk zorgen dat je kwaliteit van je werk constant op hoog niveau is.” Medio 2018 werd Roland gevraagd als voorzitter van het dagelijks bestuur. “Daar heb ik niet lang over nagedacht. Er komt dan een grote verantwoordelijkheid bij, maar dat ligt me wel. Aanleiding was mede dat onze marketingafdeling door het vertrek van medewerkers opnieuw moest worden opgebouwd. Daar wilde ik me graag mee bemoeien, ook omdat ik dat ook al deed in 2016 met de nieuwe website en huisstijl, dus heb ik de uitnodiging in dank aanvaard.” Hekkelman Notarissen huurde marketingprofessionals Mira Steenhuis en opvolgend Dennis van der Locht in, die in de afgelopen jaren een stevige basis voor een professionele marketingafdeling neerzetten. “Ik heb veel van hen geleerd, ook over de drempels die je moet overwinnen om verandering tot stand te brengen. Twee stappen voorwaarts, een stap terug. Niet iedereen was in eerste instantie even enthousiast en overtuigd van de noodzaak van professionele marketing. Toen de eerste resultaten zichtbaar werden sloeg de stemming snel om.”

> ‘We combineren de uitdagingen van het formele ambt met gezond ondernemerschap’

OGSM-METHODE

In 2018 hebben we met het hele kantoor een driejarig businessplan geschreven volgens de OSGM-methode (Objective, Goals, Strategies en Measures). Deze strategische planningstool dwingt je alle plannen op één A4tje te formuleren. “Het gaf ons een duidelijk routeplan voor de komende drie jaar. We formeerden zes strategiegroepen met elk een eigen taak. Dat varieerde onder andere van de cultuur op kantoor, het vinden en binden van cliënten, tot managementinformatie en digitalisering. Samen doelen stellen en resultaten terugkoppelen, dat motiveerde ons team enorm, ook omdat de uitkomsten van de gezamenlijke inspanningen direct duidelijk zichtbaar werden. Vergeet niet dat dit traject een extra druk legde op de reguliere werkzaamheden. Wat ik uiteindelijk misschien wel de belangrijkste uitkomst vind is dat het de saamhorigheid binnen kantoor enorm is versterkt. Je werkt samen aan het verbeteren van de dienstverlening van kantoor, aan de

sfeer, aan de samenhang, de medewerkerstevredenheid en natuurlijk aan het resultaat. We hebben er veel tijd en energie in gestopt, maar er ook veel voor teruggekregen. Binnenkort volgt de evaluatie en daar zullen zeker nieuwe doelstellingen uit voortkomen."

> 'Als zich nieuwe ontwikkelingen voordoen, niet afwachten maar meteen in meegaan'

DUIDELIJK HEKKELMAN

Er gebeurde meer. "We hebben onszelf fundamentele vragen gesteld. Waar staan wij eigenlijk voor? Wat zijn onze kernwaarden? Hoe willen we onze missie en visie formuleren? Dat kwam al in 2016 bij de ontwikkeling van onze website aan de orde, maar die vragen hebben we verder uitgediept. Je kunt bijvoorbeeld betrokkenheid als een kernwaarde van Hekkelman Notarissen benoemen, maar wat is dat nou? Hoe maak je het zichtbaar en geef je het intern en extern handen en voeten? Welk gedrag hoort er dan bij? Intern zou het bijvoorbeeld kunnen gaan over het vergroten van de collegialiteit, extern over het verbeteren van je communicatie. Gewoon snel reageren op elke mail en elk telefoontje van cliënten. Die zaken moet je niet alleen benoemen, maar vervolgens ook in je organisatie verankeren. Dan bouw je voort op een stabiel fundament. Daar is uiteindelijk ook onze slogan uit voortgekomen: 'Duidelijk Hekkelman'. Die bewering moet je vervolgens in alles wat je doet waarmaken. Dat is een enorme inspanning, maar het garandeert ook dat je daadwerkelijk stappen zet in de verbetering van je merknaam en van je diensten."

NOTARIS 4.0

De wereld verandert en het notariaat verandert mee. "Dat geldt voor de gehele branche. "Hoe het notariaat er in de toekomst uit zal zien is ongewis, dat de functie zal blijven bestaan staat voor mij als een paal boven water", zegt Roland van Mourik. "De notaris heeft een duidelijke rol in de maatschappij, het notariaat reguleert veel zaken en menselijke verhoudingen. Wij leggen gemaakte juridische afspraken goed vast. Daarmee wordt veelal voorkomen dat er in de toekomst discussie ontstaat of dat er zelfs aanleiding is tot juridische procedures. Dat digitalisering in het notariaat een steeds grotere rol zal spelen is duidelijk. De digitale handtekening komt

er aan. We hebben tijdens corona ook geleerd dat je veel meer op afstand kunt regelen. Dat is inmiddels normaal en ik denk dat we daar eerder aan hadden moeten beginnen, want het werkt gewoon goed. We grijpen de kansen met beide handen aan. Dat past bij Hekkelman, als zich nieuwe ontwikkelingen voordoen, niet afwachten maar er meteen in meegaan. Dat betekent niet dat wij het wiel moeten uitvinden, dat doet de markt voor ons, maar we zijn wel 'early adaptors'. Om zoiets goed in kantoor te implementeren moet je de procedures goed op orde hebben en dat hebben we. Daar hoort ook bij dat je uit gaat van eigen kracht, dat we zaken zelf beïnvloeden, niet alleen praten, maar ook verantwoordelijkheid nemen, stappen maken en uitvoeren."

AMBITIES

Ook op kantoorniveau staan bij Hekkelman de komende jaren grote veranderingen te gebeuren. "Drie van onze vijf Nijmeegse notarissen gaan binnen afzienbare tijd terugtreden en dat betekent dat als we niet nu acteren er heel veel kennis en ervaring en een groot netwerk verloren zullen gaan. Nou kun je nog een paar jaar afwachten en het probleem op je af laten komen, maar we hebben voor een andere strategie gekozen. We hebben binnen kantoor nu al naar geschikte opvolgers gezocht en ze gevonden en daar afspraken mee gemaakt over de manier

> 'Dat digitalisering in het notariaat een steeds grotere rol zal spelen is duidelijk'

waarop ze de periode tot aan de terugtreding gaan overbruggen. Daarin zijn we afgeweken van de oude opzet bij opvolging. We hebben bijvoorbeeld ook gesproken over de balans tussen werk en privé. Dat zijn zaken die tegenwoordig terecht veel gewicht in de schaal leggen. Jongere collega's kijken anders tegen de wereld aan en ze hebben hele andere uitdagingen en verwachtingen dan oudere collega's. De twintigers en dertigers van nu zijn natuurlijk bezig met hun werk en carrière, maar hebben of willen ook een relatie, een huis, misschien een kinderwens, hobby's en passies en daar moet ruimte voor zijn. Daar moet je als organisatie in deze tijd oog voor hebben, heb je dat niet, dan wordt het moeilijk om geschikte collega's te vinden. Dat betekent ook dat onze ambitie niet per se in groei zit, wel in functie- en vakinhoud en medewerkerstevredenheid. Hekkelman Notarissen staat voor een vakinhoudelijk hoogwaardig en goed georganiseerd kantoor, waar mensen graag hun uiterste best doen voor hun cliënten, maar waar ook het besef leeft dat er in het leven meer is dan alleen werken. Dat maakt ons tot een stevig kantoor, stevig in verankerde kwaliteit, maar zeker ook in interne en externe klanttevredenheid. En uiteindelijk is het daar allemaal om begonnen."