



Communicatie
bij advisering

‘Bij het adviseren is integriteit van groot belang’

Advies geven, is voor veel notarissen dagelijkse kost. Die gesprekken zijn niet altijd eenvoudig. ‘De combinatie van empathisch reageren en formeel informeren is een communicatieve spagaat.’

TEKST Mariska Jansen | BEELD Beeldbank TvG

Vriendelijkheid, dat is wat nieuwe cliënten van Mariette Drijber ervaren als ze het voorpad van het Rotterdamse Notariskantoor Van Niekerk oplopen. Een sfeervol herenhuis met gestreepte markiezen. Het allereerste contact is dan al achter de rug. Eerder heeft ze als toegevoegd notaris een telefoongesprek met de cliënt gevoerd. Drijber steekt niet meteen van wal. In de aftastende beginfase van een gesprek gaat het vaak eerst over de familieomstandigheden. Die weduwnaar met de vrouw die zo lang ziek is geweest, zit immers midden in een rouwproces. Dan is het belangrijk als iemand even op adem kan komen. In andere gevallen is het goed om kort bij te praten. Drijber: ‘Soms ken ik de mensen al. Ze komen terug omdat ze het testament willen aanpassen dat ik tien jaar

geleden voor ze heb gemaakt. “Ik heb geconstateerd dat u ouders bent geworden, wat leuk!” Vervolgens komen de vragen. Zo informeer ik altijd of er bijzonderheden zijn die van belang zijn voor de advisering. Dan blijkt bijvoorbeeld dat een kleinkind is overleden of dat een kind een ernstige psychische stoornis heeft.’

‘Een dergelijke onthulling vraagt om een gevoelsreflectie van de notaris’, reageert Jos Loeffen, senior-adviseur bij organisatieadviesbureau LTP in Groningen. ‘Natuurlijk kun je knikken en ter zake komen, maar dan ben je het contact met je gesprekspartner kwijt. Veel beter is het om dan te zeggen: goh, wat vervelend voor u.’

VALKUILEN

Het notariële beroep bestaat voor een belangrijk deel uit advies geven. ‘Die adviserende taak is nog niet zo eenvoudig’, zegt Loeffen.

‘Notarissen zitten in een lastig definieerbare rol. Aan de ene kant moeten ze contact maken met mensen met uiteenlopende persoonlijkheden en achtergronden. Aan de andere kant zijn er tal van regels en eisen die veel specifiek en formeler zijn dan in andere beroepsgroepen. Dat is een spagaat qua communicatieve vaardigheden. Daarbij komt dat mensen over het algemeen niet vanuit een innerlijke *drive* naar de notaris gaan. Iedereen snapt dat het een belangrijk vak is, maar het is wel een moeie.’

Volgens Loeffen is het voor een notaris daarom extra lastig om alle valkuilen die er zijn bij het adviseren van mensen te vermijden, zoals de balans tussen zenden en ontvangen. Zodra het gesprek over de inhoud gaat, raakt de notaris in zijn comfortzone. De notaris is natuurlijk ook gewoon de deskundige in het gesprek en heeft dus veel te vertellen. Maar als hij te lang aan het woord is, zwakt zijn vermogen om non-verbale informatie op te nemen af. Loeffen: ‘De tactiek is dan om stiltes te laten vallen en niet teveel zelf in te vullen. Stiltes

'Iedereen snapt dat het een belangrijk vak is, maar het is wel een moeij'

zijn vaak taboe in gesprekken. Maar mensen hebben bij ingewikkelde kwesties gewoon tijd nodig om vragen te bedenken.'

EERLIJKE FEEDBACK

'Die wetten en regels, die het werkveld van de notarissen bepalen, moet je ook kunnen uitleggen', zegt Loeffen, die al meer dan twintig jaar human resource consultancy doet voor het notariaat. 'Over het algemeen zijn notarissen introvert en perfectionistischer dan gemiddeld, uitzonderingen daargelaten. Daar komt bij dat ze vaak echt van hun vak houden. Dan wil je het zó goed doen, en leg je die regeltjes zó in detail uit, dat een leek denkt: waar heeft die man het over?'

De notaris kijkt tevreden terug op zo'n gesprek, maar eerlijke feedback heeft hij niet gekregen. 'De stap voor de cliënten om vervolgens te zeggen dat ze het niet begrijpen, is groot. Voor veel mensen is de notaris nog een autoriteit, ze willen niet dom overkomen', zegt Loeffen.

CULTUURVERSCHILLEN

Dat laatste speelt in mindere mate bij de grote kantoren die als core business ondernemingsrecht hebben. De cliënten van Pieter van Drooge, sinds elf jaar kandidaat-notaris bij NautaDutilh aan de Amsterdamse Zuidas, zijn private equity partijen, multinationals, overheidsinstanties, banken en beursgenoteerde bedrijven. Nederlandse cliënten hebben doorgaans goed opgeleide *in house* juristen in dienst, waarmee in de regel gecommuniceerd wordt. Buitenlandse partijen worden vaak mede vertegenwoordigd door buitenlandse advocatenkantoren 'Deze mensen zijn vakgenoten, ze zijn net als wij op de hoogte van wat mogelijk is. De wensen lijken al gauw helder', zegt Van Drooge. Toch is het belangrijk om te checken of de klokjes ook

daadwerkelijk gelijk staan. Naast juridisch-inhoudelijke verschillen kunnen cultuurverschillen het gesprek en de afstemming bemoeilijken. 'Met een Japanse cliënt is het anders communiceren dan met een Engelse. Ze zijn vaak wat gereserveerd, minder transparant en nemen niet zomaar initiatief. De bedrijfscultuur is hiërarchisch. Bij Franse cliënten spelen die gezagsverhoudingen op een andere manier ook. Amerikanen zijn vaak nuchter en *to the point*, wat de communicatie tot op zeker hoogte vergemakkelijkt', zegt Van Drooge.

STANDVASTIG

Los daarvan is het altijd zaak om als notaris je autonome verantwoordelijkheid te bewaren. 'Bij het adviseren is integriteit van groot belang', zegt Loeffen. 'Sommige cliënten, ook de grote internationale, zijn heel open en transparant. Maar de man of vrouw die met grote belangen schermt, kan je ook in een hoek drukken. Dan komt het aan op de persoonskenmerken van de betreffende notaris.' 'Je kunt over het algemeen op verschillende manieren omgaan met druk en verleiding. Ook communicatief gezien moet je ertegen opgewassen zijn. Zeker als op hoog niveau krachten op je worden uitgeoefend, is het van belang dat je standvastig bent zonder rigide over te komen.'

STERSPELER

'Een notaris moet distantie en empathie constant afwisselen', zegt Loeffen. 'Elke notaris weet de regels van de communicatie wel, maar de uitdaging is om die in de hectiek van een lastig gesprek toe te passen.' Herkenbaar vindt ook de Rotterdamse notaris Drijber: 'Ik zit al veertig jaar in het vak, maar ben me er iedere keer van bewust dat er een

persoon tegenover me zit die mij niet kent en van wie ik wel binnen een paar minuten het vertrouwen moet zien te winnen.' 'Laten we eerlijk zijn', zegt Loeffen. 'Communicatief zijn de eisen zwaar en niet iedereen zal een sterspeler zijn. Maar er gaat gelukkig ook veel goed. Het notariaat hier in Nederland is vrij ver in het waarborgen dat notarissen integer te werk gaan en over de juiste adviesvaardigheden beschikken.' ■

Hoe voer je een goed adviesgesprek?

- Gevoelsreflecties: als de cliënt iets vrolijks of verdrietigs heeft meegemaakt, speel daar (non-)verbaal op in door enigszins mee te gaan in de aard van de emotie.
- Let op de balans tussen zenden en ontvangen. Pas op voor lange betogen. Laat stiltes vallen en geef cliënten tijd en ruimte om vragen te bedenken. Neem niet te snel genoegen met een ja op de vraag: 'Is het duidelijk?'
- Doseer detailinformatie. Structureer je boodschap in eenvoudige stappen.
- Check na elke informatiestap in hoeverre de cliënt dit begrepen heeft.
- Tegenover internationale gesprekspartners: stel je op de hoogte van communicatieve cultuurverschillen.
- Wees assertief, maar niet strijdbaar als op een hoger niveau krachten op je worden uitgeoefend.
- Wissel distantie en empathie af. Wees zakelijk als het om inhoudelijke punten gaat. Wees sociaal als het gesprek op meer algemene of persoonlijke zaken komt.