

Diverse klanten, andere verwachtingen

De klant van de notaris is heel divers. Dit blijkt uit een eerder gehouden onderzoek onder consumenten door Motivaction. Zij werken met het Mentality-model (acht milieus). Consumenten worden ingedeeld op basis van hoe zij in het leven staan.

1. Traditionele burgerij

Moralistisch en plichtsgetrouw. Houdt vast aan tradities en materiële bezittingen.

2. Nieuwe conservatieven

Liberaal-conservatief. Terughoudend tegenover sociale en culturele vernieuwing.

3. Kosmopolieten

Open en kritisch. Integreren ontplooiën en beleven met materialisme en genieten.

4. Postmaterialisten

Maatschappijkritische idealisten. Komen op tegen sociaal onrecht en voor het milieu.

5. Postmoderne hedonisten

Pioniers van de belevingscultuur. Breken met morele en sociale conventies is een doel op zichzelf.

6. Opwaarts mobielen

Carrièregerichte individualisten. Sociale status en nieuwe technologie zijn belangrijk.

Hoe kijken de milieus tegen de notaris aan?

Nederlanders verdeelt over de verschillende milieus. Elk milieu kijkt op een andere manier tegen de notaris aan.

- vaak naar notaris en tevreden klant
- naar notaris en kritische klant
- ambivalent
- weinig naar notaris

Groei rond 2030 en verder

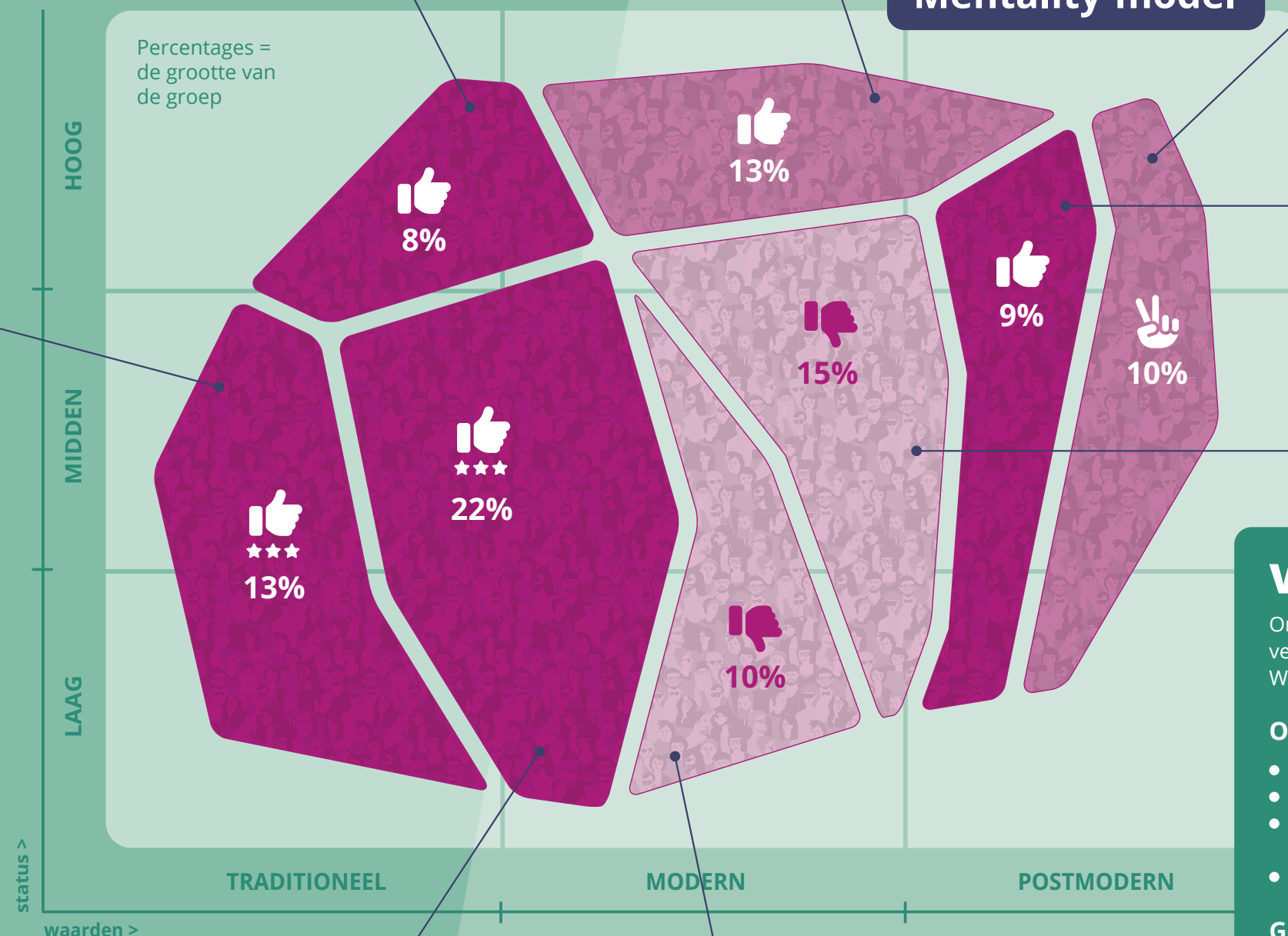
- grootte neemt sterk toe
- hetzelfde
- grootte neemt sterk af

8. Moderne burgerij

Conformistisch en statusgevoelig. Naast traditie is ook consumeren en genieten belangrijk.

7. Gemaksgeoriënteerden

Impulsief en spontaan. Streeft naar een onbezorgd en comfortabel leven.



Verwachtingen

Onderstaande groepen maken in 2030 respectievelijk 20 en 30 procent van de Nederlanders uit. Wat verwachten deze groepen van de notaris?

Opwaarts mobielen

- Klant verwacht beste advies voor de laagste prijs
- Klant durft blind te varen op advies notaris.
- Notaris is informeel en doelgericht, benadrukt persoonlijk voordeel klant
- Klant staat open voor online dienstverlening

Gemaksgeoriënteerden

- Klant vindt zaken goed vastleggen niet belangrijk
- Alleen naar de notaris als het moet (huis kopen, samenwonen)
- Notaris is informeel en doelgericht, benadrukt persoonlijk voordeel klant
- Erg actief op internet en social media.