

COVERSTORY

# De Rivieren Notarissen



**AL 25 JAAR  
DE KLANT CENTRAAL**

**‘WE ZIJN NIET DIE NOTARIS WAAR JE  
IN JE BESTE PAK NAARTOE MOET’**

**Van drie notariskantoren naar één notariskantoor, met het idee: samen sta je sterker en kun je klanten beter helpen. Tot dat plan kwamen de notarissen Carla Gorzeman, Robert Salomons en Hein Meerburg eind jaren 90. Zij voegden hun kantoren in Dussen, Werkendam en Andel - tegenwoordig Rijswijk - op 1 januari 1998 samen tot De Rivieren Notarissen.**



Dit jaar bestaat De Rivieren Notarissen 25 jaar. Een hoogtepunt, vinden de huidige notarissen

Cyriel Bongers (54) en Stephan de Kort (61). Zij ontwikkelden het kantoor in de afgelopen twintig jaar nog meer tot een eenheid, die de klant centraal stelt. "Ik ben blij dat we een notariskantoor hebben kunnen neerzetten, zoals een notariskantoor in je hoofd zou moeten zijn", zegt Bongers. "Een kantoor dat erop gericht is om te zorgen dat de klant krijgt wat hij verdient."

#### **Wat voor kantoor was De Rivieren Notarissen toen jullie erbij kwamen?**

Cyriel: "Ik weet nog dat er bij mijn sollicitatiegesprek in 1996 drie mensen aan tafel zaten. Ik dacht: wat gebeurt hier? Al snel werd duidelijk dat het plan was om de drie kantoren samen te voegen. Zo konden ze bepaalde kosten delen en de klant beter bedienen. Het was ook een stukje marktbescherming: met z'n drieën kun je meer dan alleen."

Stephan: "Toen ik erbij kwam, in 2000, was De Rivieren Notarissen al wel een maatschap, maar die bestond nog uit drie zelfstandige kantoren. Op iedere vestiging zat iemand op het gebied van familierecht, iemand op het gebied van registergoed en iemand op het gebied van ondernemingsrecht."

#### **Hoe is dat daarna veranderd?**

Stephan: "Rond 2010 hebben we het registergoed volledig in Andel gezet, het familierecht in Dussen en het ondernemingsrecht in Werkendam. Op die manier was het mogelijk om de kennis verder te specialiseren. Wel konden klanten met al hun vragen nog steeds op elke vestiging terecht. Nu, meer dan tien jaar later, hebben we op de verschillende kantoren toch weer meerdere specialismes. Dat kan door alle communicatiemiddelen van tegenwoordig: we werken samen in één digitaal systeem."

Cyriel: "En iedereen werkt ook op dezelfde manier in dat systeem. Vroeger was de werkwijze op de ene vestiging nog wel eens anders dan op een andere vestiging. Dat hebben we aangepakt, want anders bleven de kantoren drie eilandjes."

#### **Waarom is het belangrijk dat de drie kantoren één geheel werden?**

Cyriel: "Nu kan iemand vandaag op vestiging A aan een dossier werken, en dat kan morgen naadloos worden overgenomen op vestiging B. Hierdoor konden we tijdens de coronaperiode makkelijk omschakelen naar thuis werken. Alleen voor het afmaken van de akte moest er iemand op kantoor zijn."

Stephan: "Als je een wat groter kantoor bent, kun je ook meer kennis in huis halen. De Rivieren Notarissen behoort tot de vijftig grootste kantoren in Nederland. Dat maakt je als notariskantoor op het platteland aantrekkelijk."

Cyriel: "Zowel voor medewerkers als voor klanten."

#### **De klant staat centraal, valt te lezen op jullie website. Op welke manier streven jullie daarnaar?**

Cyriel: "We helpen mensen met specialistische vragen. Maar we zijn ook een huis-tuin-en-keukennotaris. Niet voor niets is er het inloopsprek uur, waar mensen terecht kunnen met vragen op juridisch gebied. We zijn niet die notaris van vroeger, waar je in je beste pak naartoe moet. Nee, als je een vraag hebt, moet je die gewoon kwijt kunnen."

Stephan: "Daarom is het eerste gesprek altijd gratis: kom eerst eens praten, om te kijken wat we kunnen betekenen. Als mensen besluiten om bij ons iets te laten maken, maken we direct duidelijke afspraken en prikken we data."

Cyriel: "Het online notarisdossier is daarbij belangrijk: klanten kunnen hierin precies zien hoe ver hun dossier is en of ze eventueel zelf nog iets moeten aanleveren."

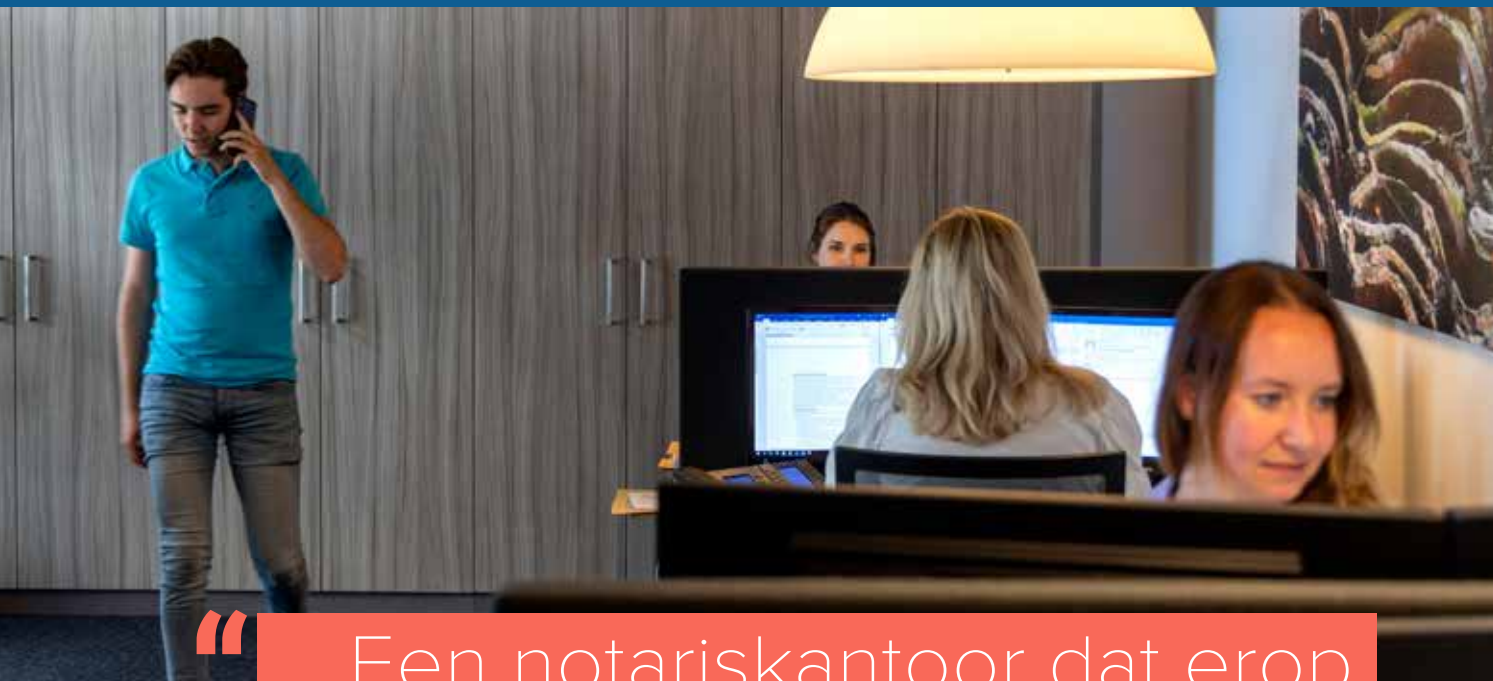
Stephan: "En als mensen bij ons een akte hebben gemaakt, krijgen ze eens in de paar jaar een uitnodiging voor een gratis controle. De wet wijzigt namelijk af en toe, maar ook persoonlijke omstandigheden kunnen veranderen. Bij die controle overleggen we of er een aanleiding is om de akte aan te passen."

#### **Wat voor reacties krijgen jullie van klanten?**

Stephan: "Vorig jaar hadden we een klanttevredenheidsscore van een 9,4. Uit de reviews op onze website blijkt dat we hoog scoren op proactief handelen. Mensen willen gewoon duidelijkheid. Ze willen dat afspraken worden nagekomen."

Cyriel: "Je leest in de reviews terug dat we tijd en aandacht voor de klant hebben, dat we meedenken. Dat zoeken mensen blijkbaar. Onze medewerkers zijn ook heel trots op die 9,4."





## “ Een notariskantoor dat erop gericht is om te zorgen dat de klant krijgt wat hij verdient

### **Welke rol hebben de medewerkers gespeeld bij alle veranderingen de afgelopen 25 jaar?**

Cyriel: “Zonder die medewerkers kunnen wij natuurlijk van alles bedenken, maar als de medewerkers daar niet in meegaan, kunnen we niets uitvoeren. Dus de medewerkers hebben een heel belangrijke rol. Wij hebben de grote lijnen uitgezet, maar wel aan iedereen gevraagd: hoe gaan we het verder doen? We doen het dus samen.”

Stephan: “In dit hele veranderingsproces is het cruciaal dat die medewerkers bereid zijn geweest om bij te dragen in het teamoverleg, en steeds weer te bedenken: hoe kunnen wij het nog beter doen? Er zijn natuurlijk ook medewerkers geweest die het belang niet zagen, en zijn weggegaan. Maar er zijn ook medewerkers door gekomen. Gelukkig hebben we nu een heel standvastige club van mensen die de visie echt onderschrijven. Dat maakt het werk tot een feestje voor de klant en daardoor voor onszelf.”

### **Waren er ook tegenslagen in al die jaren?**

Stephan: “Zeker, we hebben natuurlijk de economische crisis gehad rond 2008. Dat was een zware dobber voor de huizenmarkt, dus ook voor het notariaat.”

Cyriel: “Die periode was niet alleen moeilijk qua financiën. Waar ik het meest moeite mee had, is met het moeten ontslaan van een aantal medewerkers. Ik weet nog dat we

tegen elkaar zeiden: ‘Hopelijk is dit de laatste keer.’”

Stephan: “Tegelijkertijd heeft die economische recessie ons ervan bewust gemaakt hoe belangrijk managementtools zijn. Die financiële tegenslag overkwam ons toen. Nu zou zoiets ons niet meer zomaar overkomen. Dankzij die tools zien we het aankomen als het economisch minder wordt, en dan kunnen we ons daarop voorbereiden.”

### **Waar willen jullie komende tijd mee aan de slag?**

Stephan: “Wat ik een leuke uitdaging vind, is jonge mensen enthousiasmeren voor het vak. We zijn kort geleden gestart met De Rivieren Academy. Hier krijgen werkstudenten en andere medewerkers uitleg van een notaris of kandidaat-notaris. Daarbij draait het niet alleen om aktes maken. We hebben ook aandacht voor het menselijke aspect: hoe ga je met een klant om?”

Cyriel: “Het opleiden van jonge mensen is ook belangrijk om te zorgen dat de personeelsopbouw in evenwicht blijft. Wij gaan op een gegeven moment stoppen; er moeten mensen zijn die het stokje kunnen overnemen.”

Stephan: “Een andere positieve uitdaging vind ik de automatisering. Het zou mij niet verbazen als de overdracht van een woning over vijf tot tien jaar voor zo'n 80 procent geautomatiseerd is. We kunnen dan nog meer tijd besteden aan de klant: in een gesprek achterhalen wat diegene belangrijk vindt om te regelen.”





Robert Salomons



Carla Gorzeman

## Een blik terug in de tijd: de grondleggers

➤ **De Rivieren Notarissen werd in 1998 opgericht door Carla Gorzeman (79), Robert Salomons (75), en Hein Meerburg, die in 2014 overleed. Carla en Robert blikken terug.**

Carla: "In de jaren 70 werkten Robert en ik allebei als kandidaat-notaris bij notaris Jungerius in Andel. Toen notaris Van Heeswijk in Dussen ermee stopte, ben ik daar in 1979 benoemd als notaris. Ik wilde heel graag een eigen notarispraktijk. Dat was destijds heel bijzonder: ik was begin dertig - wat toen heel jong werd gevonden - én vrouw."

Robert: "Ik kwam in 1975 in het vak als kandidaat-notaris, bij notaris Jungerius in Andel. We hadden afgesproken dat ik hem in 1991 zou opvolgen, maar in 1990 overleed hij plots aan een hartaanval. In november van dat jaar ben ik benoemd als notaris te Andel."

Robert: "Carla, Hein en ik besloten in de jaren 90 om samen een maatschap op te richten: De Rivieren Notarissen. Carla en ik werkten al veel samen omdat we elkaar kenden uit Andel. Hein was kandidaat-notaris in Werkendam, Carla en ik kenden hem via de maandelijkse borrel met notarissen en advocaten uit de regio. Hij volgde in 1997 notaris Duine op. Toen hebben we meteen de maatschap opgericht en op 1 januari 1998 hebben we de kantoren ook financieel laten samengaan."

Carla: "Met de maatschap wilden we elkaar helpen. In de jaren 90 gebeurde er namelijk enorm veel op juridisch gebied: er kwam een nieuwe notariswet, nieuw vermogensrecht, nieuw erfrecht. Als éénpitter was dat niet meer bij te benen. Door

samen te werken, konden we cliënten beter informeren. In Werkendam en Andel deden we vooral scheepsrecht en ik was actief op het gebied van agrarisch recht."

Robert: "Het idee was: samen staan we sterker. We overlegden over moeilijke kwesties en konden elkaar opvangen als dat nodig was. Daarnaast hadden we een eenvoudig maatschapscontract waarin de winstverdeling was afgesproken."

Carla: "We hebben het erg leuk gehad samen. Ook de personeelsuitjes waren geweldig. Ik vind het ontzettend leuk dat de maatschap nog bestaat omdat ik zelf met vreselijk veel plezier heb gewerkt in het Land van Heusden en Altena."

Robert: "Voor zover ik kan zien, loopt het kantoor nog steeds goed. Dat doet mij plezier, want het notariaat is een heel mooi vak: je maakt onderdeel uit van de gemeenschap, je leeft van de gemeenschap en je doet wat terug voor de gemeenschap."

**'HET IDEE WAS:  
SAMEN STAAN  
WE STERKER'**



Hein Meerburg in 2011