

‘Ik wil weten hoe het écht gaat’

Magere dossiervorming, weinig toekomstvisie, geen datumcheck bij het Kadaster: dit soort missers komen auditoren tegen in de praktijk. Gelukkig gaat er ook veel wél goed bij de intercollegiale toetsing. Inmiddels zijn alle kantoren meermaals langs de meetlat van een ervaren (oud-)notaris gelegd. Drie auditoren vertellen.



Barbara van Kampen

TEKST Dorine van Kesteren | BEELD Truus van Gog

‘Ik ga erin met open vizier. Niemand is zonder fouten en bijna iedereen is van goede wil.’ Aan het woord is Roel Wiechers, notaris in Enschede en een van de 25 auditoren van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB). Wiechers ziet de intercollegiale toetsing bij voorkeur als een gesprek onder gelijken. ‘Bij 99 van de 100 audits ontstaat binnen korte tijd een vriendschappelijke sfeer. De mensen zijn bereid om informatie te delen. Ze snappen steeds beter dat deze toetsing van belang is.’ Ook Barbara van Kampen, notaris in Oss en onlangs de opleiding tot auditor afgerond, en Ilse Braas, kandidaat-notaris in Uitgeest en drie jaar actief als auditor, komen zelden weerstand tegen. Gezonde spanning wel. ‘Natuurlijk is het spannend als je kantoor en werkwijze onder de loep worden genomen. Dat vind ik zelf ook altijd als ik word geauditteerd’, zegt Van Kampen. Braas: ‘Onze beroepsgroep is inmiddels wel gewend aan het systeem. Om de drie jaar krijg je een audit, punt. Sommige mensen zijn wat zenuwachtig, anderen hebben een houding van: kom maar op. Het gros van de notarissen stelt het op prijs

om tips en adviezen te krijgen. Andersom steek ik ook weer dingen op van andere kantoren.’

BREED KARAKTER

Waar de externe toezichthouder Bureau Financieel Toezicht controleert of notarissen zich aan hun wettelijke verplichtingen houden, heeft de interne toetsing, die sinds 2009 verplicht is, nadrukkelijk een breder karakter. De auditoren beoordelen niet alleen de naleving van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, maar ook de dienstverlening en kantoororganisatie in het algemeen. Alle notariskantoren in Nederland komen eens per drie jaar aan de beurt. Het auditbureau van de KNB selecteert de kantoren die de auditor gaat bezoeken. Voorwaarde is dat er geografische afstand is tussen het werkgebied van het kantoor en dat van de auditor, om belangenverstrengeling te voorkomen.

De auditor maakt vervolgens een afspraak om langs te komen. Voor die tijd ontvangt het kantoor een standaardvragenlijst. Deze vragen gaan onder meer over de aard van het kantoor en de toekomstvisie. Ook wordt gevraagd een bijzonder, succesvol of juist lastig dossier te

selecteren. Braas: ‘De ingevulde vragenlijst helpt bij de voorbereiding. Ik bekijk van tevoren ook altijd de website – hoe profileert het kantoor zich? – en de online reviews. Verder pak ik de positieve punten en verbeterpunten van de vorige audit erbij.’

GEEN AFVINKLIJSTJE

Het bezoek, dat een dag duurt, begint met gesprekken met de notarissen en medewerkers. Leidraad zijn de negentien criteria die de KNB hiervoor heeft opgesteld, onder andere over de opdrachtbevestiging, communicatie met cliënten, recherches en termijnbewaking. Wiechers: ‘Deze criteria zijn geen afvinklijstje, ik handel naar bevind van zaken en ga vaktechnisch de diepte in. Het gaat immers om de inhoud en niet om de vorm.’

Van Kampen: ‘Ik vraag de notarissen bijvoorbeeld voor welk type dienstverlening zij hebben gekozen en waaruit dat blijkt. De diversiteit is namelijk groot tegenwoordig: steeds meer kantoren kiezen voor specialisatie, maar er zijn ook nog altijd klassieke allround kantoren. Met de medewerkers praat ik over de wet- en regelgeving, de werkprocessen en de sfeer op het kantoor. Vindt er collegiaal overleg plaats of bestaat het kantoor uit

‘Interne audits bewaken de normen aan de voorkant’

Ilse Braas



eilandjes?’ Tot slot onderzoekt en beoordeelt de auditor minimaal vijf dossiers, zowel op het gebied van familierecht en ondernemingsrecht als de vastgoedpraktijk. ‘Ik – en niet de medewerkers van het kantoor – pak de dossiers uit de kast, want ik wil natuurlijk weten hoe het écht gaat’, aldus Van Kampen.

DOSSIERVORMING

In de dossiers stuiten de auditoren nogal eens op summiere gespreksrapportages: gebrekkige notities, een paar steekwoorden. Van Kampen: ‘Waarschijnlijk kunnen de notaris, medewerkers en secretaresses daar wel mee uit de voeten, maar het is niet duidelijk wat er precies is besproken en welke keuzes de cliënt heeft gemaakt. Daar kan dus later discussie over ontstaan. Deels komt dit door tijdgebrek, deels doordat de notaris tijdens het gesprek volledig is gericht op het verbale en non-verbale gedrag van de cliënt aan de andere kant van de tafel. Maar wat is het voor moeite om het gesprek na afloop even goed uit te werken? Ook Wiechers spreekt over magere dossiervorming. Hij geeft het voorbeeld van een cliënt die een bv wil oprichten. ‘Dan moeten er zo’n dertig keuzes worden gemaakt. Vaak bespreekt de notaris er dan uiteindelijk maar drie met de

klant, vanuit het idee: wij weten wel hoe het moet. Maar als het misgaat, zegt die klant: “De notaris heeft dit helemaal niet met mij besproken.” Het is dus zaak om alle keuzes aan de klant voor te leggen. Dat kan ook in een brief waarin je toelicht welke opties je hebt gekozen en op welke punten het mogelijk is om af te wijken. Dit is zeker belangrijk omdat de tendens in de rechtspraak is om de consument gelijk te geven als hij zegt dat een notaris bepaalde informatie niet heeft verstrekt.’

DATUMINFORMATIE

Het valt de auditoren verder op dat maar weinig notarissen en medewerkers bij de narecherche gebruikmaken van de datum informatie bij het Kadaster. Braas: ‘Bij de overdracht van een registergoed doen veel mensen netjes de Kadastrale en hypothecaire narecherche voordat ze overgaan tot uitbetaling aan de verkoper of de bank, maar ze vergeten te kijken of de informatie bij het Kadaster wel up-to-date is. Terwijl je dit met één vinkje extra kunt regelen! Sommige systemen doen het zelfs automatisch.’ Wiechers: ‘Veel notarissen weten niet dat deze mogelijkheid bestaat. Maar het hoeft maar een keer fout te gaan en je staat in de krant.’ Daarnaast komt het regelmatig voor dat de

royementen aan de kant worden geschoven als het druk is. ‘Maar we weten allemaal dat de hypotheek van de oude eigenaar uiterlijk drie maanden na de gepasseerde akte moet worden doorgehaald’, aldus Braas. Een ander aandachtspunt is het gebrek aan toekomstvisie. Wiechers: ‘Het kan geen kwaad om periodiek, met enige distantie, na te denken over de vraag waar je als kantoor over drie tot vijf jaar wilt staan. In de dagelijkse drukte verdwijnt dit vaak naar de achtergrond. Zeker nu de onroerendgoedmarkt aantrekt, de bureaus weer vol liggen met dossiers en de notarissen daar amechtig hijgend achteraan rennen.’

VAKKENNIS

Gelukkig gaat het ook vaak wél goed. Zo is Van Kampen onder de indruk van de juridische vakkennis van notarissen en medewerkers. ‘Ze zijn op de hoogte van de laatste wetwijzigingen, ze weten wat ze doen.’ Braas: ‘De meeste notarissen vinden het belangrijk om hun werk goed te doen en denken daar ook serieus over na.’ Wiechers:





Roel Wiechers



‘Ze werken integer en werken onderling goed samen. Dat moet ook, want als de ene kantoorgenoot steken laat vallen, hebben ook de anderen daar last van.’

Volgens Braas voorkómen de audits ook fouten. ‘Ik ben bijvoorbeeld een keer op een kantoor geweest waar men bij het opstellen van een verklaring van erfrecht de personalia van de erfgenamen niet checkte in het register van de burgerlijke stand van de gemeente. Niemand was zich ervan bewust dat er hierdoor fouten in de verklaring terecht konden komen. Ze schrokken enorm toen ik dit vertelde. Sindsdien is het nooit meer voorgekomen.’ Van Kampen: ‘Civiele en klachtenprocedures hebben een negatieve connotatie, dat is allemaal achteraf. Interne audits daarentegen bewaken de normen aan de voorkant. Dat is positief.’

RAPPORTAGE

Na afloop leggen de auditoren hun bevindingen vast in een rapportage, waarin minimaal één positief punt en één aandachtspunt worden geformuleerd. Er zijn drie conclusies mogelijk: het kantoor voldoet, het kantoor voldoet niet helemaal of het kantoor

voldoet niet. In het tweede geval moet het kantoor een aantal verbeteringen doorvoeren. Deze verbeterpunten komen bij de volgende audit weer aan de orde. Soms vindt er eerder een schriftelijke controle plaats. Voldoet het kantoor niet, dan komt er een heraudit. Braas: ‘Bij de beslissing over het vervolgtraject gaat het ook om de reactie van de mensen op het kantoor. Geven ze je het vertrouwen dat ze het gaan verbeteren? Daar zijn wij als notarissen natuurlijk de hele dag mee bezig: hoe reageren mensen op wat je zegt, wat gaan ze daarmee doen, begrijpen ze wat je zegt?’

MOOI SYSTEEM

Uiteindelijk leveren ze een bijdrage aan een mooi systeem van zelfregulering, aldus de drie auditoren. ‘Als beroepsgroep nemen wij zélf verantwoordelijkheid voor onze kwaliteit en integriteit. Dat is belangrijk, omdat cliënten erop moeten kunnen vertrouwen dat de notaris doet wat hem is gevraagd’, zegt Braas. Wiechers: ‘Een krachtige collegiale toetsing zorgt voor bewustwording en vormt een permanente prikkel om scherp te blijven. Mede hierdoor halen we de eventuele rotte appels er vroegtijdig uit.’ Van Kampen: ‘Notarissen zijn autonome ondernemers. Tegelijk is

het ongelooflijk belangrijk, ook in het kader van de rechtszekerheid, om een notariaat te bieden dat voldoet aan de kwaliteitsstandaard van de wetgever. De peer review zorgt dat dit door alle collega’s daadwerkelijk wordt uitgedragen.’ ■

Tips van Ilse Braas

- Bestudeer het dossier over datalekken op NotarisNet. Is er in uw kantoor voldoende veiligheidsbewustzijn ten aanzien van werken in de digitale wereld? Hoe is het gesteld met uw digitale werkomgeving? Is de bewerkingsovereenkomst met de softwareleverancier – verplicht op grond van de meldplicht datalekken – op orde?
- Ga uit van uw eigen kracht. Elke notaris wil zijn werk goed doen, vertrouw er dus ook op dat u het goed doet. Nervositeit voor een audit is nergens voor nodig.

Tips van Barbara van Kampen

- Maak deugdelijke gespreksverslagen: wat is er precies besproken en welke keuzes heeft de cliënt gemaakt? Dit voorkomt discussies achteraf.
- Weet wat er speelt op uw kantoor. Houd goed in de gaten welke dossiers lopen bij welke collega. Voer overleg over de stand van zaken: zijn de concepten van de akten al verstuurd naar de cliënten, welke termijnen lopen er? Zo krijgt u overzicht en bewaakt u met elkaar de verantwoordelijkheid.

Tips van Roel Wiechers

- Check bij de narecherche de datum-informatie bij het Kadaster.
- Zorg voor goede dossiervorming. Leg vast welke keuzes de cliënt heeft gemaakt én welke keuzes u aan hem of haar hebt voorgesteld. Dit weet u namelijk echt niet meer als pakweg zeven jaar later een probleem ontstaat.
- Neem af en toe eens even afstand van de waan van de dag en denk serieus na over de toekomst van het kantoor.