

'Klant is koning'-gevoel



Het varieert van dreigend praten en de rekening niet willen betalen, tot stalken en familieleden bedreigen. 42 procent van de (kandidaat-)notarissen is tijdens het werk weleens bedreigd. In een derde van de gevallen gaat het om schelden, 7 procent van de respondenten wordt soms fysiek bedreigd. Dit blijkt uit onderzoek van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB).

TEKST Jessica Hendriks | BEELD Roel Ottow

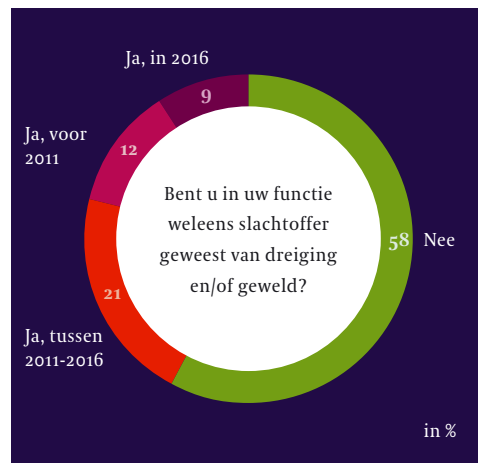
D e ergste dreiging was een kogelbrief door een debiteur die het niet eens was dat zijn woning executoriaal werd verkocht. De kogel was ingekerfd met mijn naam. Verder had hij een tekening gemaakt van mijn graf.' Een ervaring van een van de (kandidaat-)notarissen die aan het KNB-onderzoek 'Dreiging en geweld in het notariaat' deelnamen. In dit geval is er aangifte gedaan bij de politie. Die nam het serieus, gaf advies over hoe het huis te beveiligen en hoe naar het werk te gaan. De bedreigde (kandidaat-)notaris laat weten ervan te hebben geleerd. 'Andere verbale aantijgingen doen je dan niet meer zo veel. Het klinkt wellicht gek, maar het heeft uiteindelijk dus ook wat opgeleverd.'

SLACHTOFFER

Begin 2016 werd bekend dat de advocatuur in grote mate te maken heeft met bedreigingen en geweld. 74 procent van de advocaten gaf aan in aanraking te zijn geweest met geweld

bij het uitoefenen van hun beroep. Een schokkend hoog aantal. Reden voor de KNB om een soortgelijk onderzoek uit te zetten onder de leden. Hier werd massaal gehoor aan gegeven. Ruim 1.000 (kandidaat-)notarissen reageerden. Dat is meer dan de 681 advocaten die de vragenlijst invulden. In het notariaat valt het kwartje de andere kant op: 58 procent

zegt nog nooit in functie het slachtoffer te zijn geworden van dreiging en/of (verbaal) geweld. De overige 42 heeft dit echter wel. Bijna 10 procent daarvan zelfs het afgelopen jaar. 60 procent van de bedreigde (kandidaat-)notarissen heeft er 1 à 2 keer mee te maken gehad, 6 procent wel 7 tot 12 keer. Iets meer dan de helft van de bedreigde (kandidaat-)notarissen is man.



ONACCEPTABEL

Bijzonder hoogleraar Veiligheid en Veerkracht aan de VU, tevens directeur van het Verwey-Jonker Instituut, Hans Boutellier vindt het aantal bedreigingen hoog. 'Natuurlijk zijn het incidenten, maar die komen blijkbaar vaak voor. Ook in het notariaat. Het aantal is in de advocatuur hoger, maar dat komt volgens mij doordat de rol van advocaat wat vrijer is. Mensen hebben het gevoel dat ze daar meer uit kunnen halen. Een advocaat heeft voor het gevoel misschien meer ruimte om iets voor cliënten te betekenen dan een notaris.'

Voor Aart Barkey Wolf, notaris en bestuurslid van de KNB, is dreigen onaanvaardbaar. 'Het is



onacceptabel dat notariële professionals bij de uitoefening van hun – veelal wettelijke – taken bedreigd worden of zich op enigerlei wijze bedreigd voelen.’ Volgens Boutellier heeft het te maken met een verandering van de samenleving. ‘Verhoudingen worden horizontaler. Een dokter draagt geen witte jas meer en een notaris wordt steeds laagdrempeliger. In principe een goede ontwikkeling, maar mensen worden daardoor ook mondiger.’

SPUGEN

De meeste notariële slachtoffers hebben te maken gehad met verbaal geweld: zo'n 60 procent. Ook schriftelijk per post of e-mail wordt er aardig wat bedreigd: 30 procent. 7 procent heeft te maken gehad met fysiek geweld. De overige 2 procent is bedreigd via social media. Schelden en het niet willen betalen van de rekening komt het meest voor. Maar ook dreigen met fysiek geweld, een wapen, de dood en het wat aandoen van naasten komt in het notariaat voor. Een enkeling heeft zelfs te maken gehad met duwen, slaan, schoppen en spugen. Een van de deelnemers aan het onderzoek zegt daarover: ‘Ik ben gestalkt. Ik werd buiten opgewacht met een grote hond.’ En een ander: ‘De cliënt spuugde op zijn vingers en wreef daarmee over mijn gezicht.’ Waar veel notarissen mee zitten, is het dreigen met het indienen van een klacht bij de kamer voor het notariaat. Soms hoor je daar niks meer van, maar soms wordt het een lange procedure. Een van de deelnemers zegt hierover: ‘Het zou een goede zaak zijn als het indienen van een klacht een *fee* kent van 500 euro.’ Barkey Wolf begrijpt die opmerking. ‘Voor het opwerpen

‘35 procent van de dreiging en of het geweld komt door frustratie’

van een drempel is zeker iets te zeggen. Zodat er niet te lichtvaardig van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt. De kamer voor het notariaat kan hierbij ook een rol vervullen. De drempel mag echter niet te hoog zijn. Mensen die een serieuze klacht hebben, moeten er ook niet door worden weerhouden.’

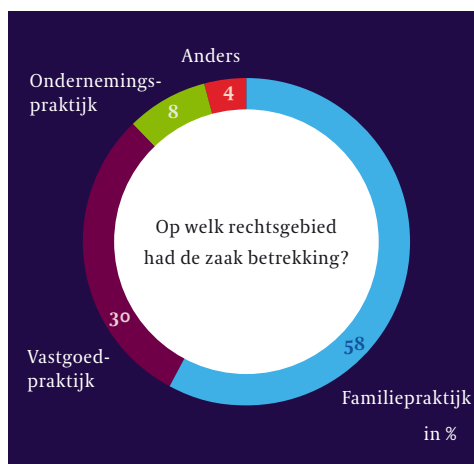
EMOTIES

Net als bij de advocaten, vinden ook in het notariaat de meeste bedreigingen plaats in de personen- en familierechtpraktijk. Bij advocaten is dit ruim 30 procent, bij notarissen bijna 60 procent. Een van de deelnemers hierover: ‘Vooral in het familierecht spelen emoties vaak hoog op en zijn mensen relatief snel geneigd om als gevolg van deze emoties niet realistisch tegen dingen aan te kijken.’ Een ander: ‘In ruzieboedels spelen vaak emoties en dan doe je het al snel niet goed in de ogen van de partij die juridisch niet in het gelijk wordt gesteld.’

Op de tweede plaats staat in het notariaat de vastgoedpraktijk. Uit reacties van (kandidaat-)notarissen blijkt dit vaak om executieveilingen te gaan. ‘Een klerk bij mij op kantoor is wel met fysiek geweld bedreigd. Het ging om een veiling. Er werd bedreigd met een wapen. Hier is wel aangifte van gedaan. De politie reageerde laconiek. Ze zouden op de dag van de veiling wel een keer extra langsrijden’, laat een (kandidaat-)notaris weten. Een ander zegt: ‘De emotie die een veiling met zich meebrengt, laat mensen dingen zeggen die ze niet bedoelen.’ Bijna alle bedreigde notarissen weten wie de dader is. In 80 procent van de gevallen is dit de cliënt of een familielid. ‘Notarissen zijn steeds commerciëler gaan werken. Cliënten krijgen hierdoor ook het ‘klant is koning’-gevoel. Daardoor nemen incidenten in verhouding toe’, aldus Boutellier. Hij vervolgt: ‘Emoties kun je niet voorkomen, maar je kunt wel condities scheppen waardoor emoties wat meer onder controle worden gehouden.’

FRUSTRATIE

In de advocatuur waren de belangrijkste redenen om te dreigen en/of geweld toe te passen frustratie, een poging om te beïnvloeden en ontevredenheid over de werkzaamheden. In het notariaat gaat het dezelfde kant op. 35 procent van de dreiging en/of het geweld komt door frustratie, bijna 25 procent is een poging om te beïnvloeden en 20 procent is ontevreden over de verrichte werkzaamheden. Dat ook hier emoties een rol spelen,





*'Ik ben gestalkt.
Ik werd buiten
opgewacht met
een grote hond'*



blijkt wel uit reacties van (kandidaat-)notarissen. 'Boos omdat hij niet erfde van de overledene.' 'Cliënt was ontferd en was het daar niet mee eens.' En: 'Hij wilde met dreigen de levering bespoedigen.' 10 procent is het niet eens met de declaratie en 5 procent dreigt vanwege het dienstweigeren van de notaris. Volgens Boutellier is goed contact erg belangrijk. 'Mensen willen het gevoel hebben dat hen in een proces recht wordt aangedaan. Ze willen op een goede manier worden bejegend. Begeleid ze goed, zorg dat ze weten wat ze ondertekenen en begrijpen wat er gaande is.'

BEROEPSRISICO

90 procent van de bedreigde (kandidaat-)notarissen doet geen aangifte bij de politie. Van de 10 procent die wel aangifte doet, is het in 20 procent van de gevallen tot een vervolging gekomen. (Kandidaat-)notarissen doen geen aangifte, omdat ze denken dat het geen zin heeft, begrijpen dat emoties hoog opspelen of het onderling hebben geregeld. Toch is het devies bij bedreiging: dienstweigeren en aangifte doen. Barkey Wolf: 'Daarbij zal de notaris niet onnodig (vertrouwelijke) informatie mogen onthullen. Alleen informatie die nodig is voor de aangifte en de vervolging van het strafbare feit. Als er bij de bedreiging sprake is van een voorgenomen ongebruikelijke transactie als bedoeld in de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) moet de notaris bovendien een melding doen bij de Financial Intelligence Unit (FIU).'

MEER DUIDELIJKHEID

Iets meer mannen dan vrouwen deden mee aan het onderzoek. De meeste respondenten werken op een kantoor dat bestaat uit twee tot vijf notarissen. Het aantal deelnemende notarissen is gelijk aan het aantal (kandidaat-)notarissen dat meedeed aan de enquête. De meeste deelnemers komen uit de provincie Noord-Holland. Hier werken dan ook de meeste (kandidaat-)notarissen. Net zoals de advocaten, deelt het notariaat de dreigingen en geweldsdelicten met collega's (50 procent), familie (bijna 30 procent) en vrienden (10 procent). 2 procent zoekt hulp bij een vertrouwensnotaris en een enkeling klopt aan bij de beroepsorganisatie, ringvoorzitter of het bestuur van de KNB. Uit de reacties blijkt dat er wel wordt gezocht naar informatie wat te doen in zo'n situatie. 'Ik zou wel behoefte hebben aan meer duidelijkheid over het doen van aangifte en/of het vermelden van de

bedreiging in een gerechtelijke procedure in relatie tot onze geheimhoudingsplicht.' 'Het is vrij eenvoudig', zegt Barkey Wolf. 'De notaris moet ervoor waken dat zijn ambtsgeheim niet wordt misbruikt, maar als hij wordt bedreigd, heeft hij geen geheimhoudingsplicht voor zover het informatie over de identiteit van de bedreiger en de aard van de bedreiging betreft.'

LEIDRAAD

Een andere (kandidaat-)notaris zegt in het onderzoek: 'Wat mij betreft, komt er een soort leidraad/stappenplan of een brochure voor cliënten, zodat vooraf duidelijk wordt gemaakt wat onacceptabel is. (Kandidaat-)notarissen zijn over het algemeen (veel te) lang geneigd al het mogelijke te doen en netjes te blijven, zelfs in situaties van (verbaal/schriftelijk) geweld.' Boutellier ziet meer in een training voor het notariaat. 'Een goede houding is het meest effectieve instrument. Dat geldt niet alleen voor de notaris, maar ook voor professionals in andere beroepsgroepen. Les in de-escalatietechnieken zou vandaag de dag niet misstaan in een beroepsopleiding, ook in die tot notaris. Daarmee kun je niet alles voorkomen, maar heb je wel meer grip op ontwikkelingen.' Barkey Wolf omarmt die gedachte. ■

