

Negeren is geen keuze

'Ik wilde het niet dramatiseren, maar wilde wel laten zien dat ik het serieus nam'

De een werd lastiggevallen door een cliënt die vond dat de akten van levering niet deugden. De ander werd jarenlang geïntimideerd door iemand wiens woning hij had geveild. Twee notarissen over hun ervaringen met bedreigingen. Plus tips van een deskundige.

TEKST Wilma van Hoeflaken | BEELD Roel Ottow

'Een enkele keer worden cliënten boos, ook op de notaris', zegt Thijs Kessels van Notariskantoor Kessels in Asten. In al die jaren dat hij in het notariaat werkt, eerst als kandidaat en de laatste twintig jaar als notaris, heeft hij dat toch wel een paar keer gezien. 'Bij echtscheidingen of nalatenschappen. Situaties waarin sprake is van een zeer explosief mengsel van emoties en geld. Af en toe lopen de gemoe'deren hoog op en laten mensen zich ook weleens vervelend uit naar jou als notaris. Meestal kan ik daar begrip voor opbrengen. Het gaat erom dat je de rust bewaart en er samen uitkomt.'

Maar één cliënt maakte het wel heel bont. 'Een van oudsher lastige cliënt, die altijd onmiddellijk bediend wenste te worden, wilde kopieën van oude akten van levering ophalen die bij ons waren gepasseerd. Volgens hem zou een aantal dingen niet kloppen.'

De kopieën werden klaargelegd, met een nota. Dat was vooraf met de cliënt besproken. Het betrof akten uit het verleden die opgezocht moesten worden. De cliënt kwam de kopieën afhalen en later vond een medewerker op straat de verscheurde nota. De volgende dag kwam de cliënt opnieuw. Hij schreeuwde tegen de medewerkers dat er van alles mis was met de akten. Kadastrale nummers klopten niet, oppervlakten waren fout. 'Regel het met het Kadaster en pas de akten aan', schreeuwde hij. 'Eerder ga ik niet weg.'

ONBESCHOFT EN INTIMIDEREND

Kessels, die in zijn kamer zat met de deur open en alles hoorde, liep naar de cliënt en zei: 'Op dit moment kunnen we u niet helpen en ik vind dat u anders met mijn medewerkers moet omgaan. U schoffeert ze en u komt dreigend over.' Toen de cliënt bleef schreeuwen, zei Kessels dat hij het kantoor moest verlaten. 'Dat heb ik drie keer gezegd. Toen hij bleef weigeren, zei ik: "Dan bel ik de politie."' Kessels vroeg een van zijn medewerkers de politie te bellen. Toen de cliënt dit hoorde, vertrok hij. Dezelfde dag schreef Kessels hem een aangetekende brief, waarin stond: 'U hebt zich jegens mijn medewerkers en mij dermate onbeschoft en intimiderend gedragen, dat ik u voorgoed de toegang tot mijn kantoor en mijn perceel ontzeg.' Ook schreef hij dat er een kopie van de brief naar de politie zou gaan. 'De politie zei: "We leggen dit vast, zodat we bij overlast adequaat kunnen reageren."' Zover kwam het niet. De cliënt hield zich gedeisd. En de factuur, is die betaald? 'Ja, nadat we een aanmaning hadden gestuurd', zegt Kessels. Hoe hebben zijn medewerkers dit ervaren? 'Het maakte wel indruk dat iemand zo bedreigend kon zijn. Ik heb ze de aangetekende brief laten zien. Ik wilde het niet dramatiseren, maar ik wilde wel laten zien dat ik het serieus nam.'

WIJKAGENT

Een andere notaris, die anoniem wil blijven omdat zijn belager hem na jaren van intimidatie eindelijk met rust laat, vertelt hoe hij een paar jaar geleden in opdracht van de bank een

openbare verkoop van een woning deed. De eigenaar van de woning, die zijn hypotheek niet betaalde, spande op de ochtend van de executieveiling nog een kort geding aan tegen de bank om de veiling te verhinderen. Dat verloor hij. Overigens hadden eerder twee notarissen de opdracht om te veilen, teruggegeven vanwege intimiderend gedrag van de huiseigenaar. De notaris die wel veilde, zegt: 'Als alle notarissen weigeren, kan iemand gewoon zijn hypotheek niet betalen en die komt daar mee weg.' Voor de zekerheid vroeg de notaris de wijkagent of die achter in de zaal wilde zitten. De huiseigenaar zat ook in de zaal. Tijdens de veiling zei de notaris: 'De woning moet ontruimd worden door de koper. De eigenaar woont er nog en die is niet van zins vrijwillig weg te gaan.' Het gevolg was dat er niet veel werd geboden. De boze huiseigenaar zei tegen de notaris dat die verantwoordelijk was voor de lage opbrengst.

ACHTERDEUR

In de jaren die volgden woonde de – inmiddels voormalige – huiseigenaar alle openbare executieveilingen bij van de notaris. 'Iedere keer stond hij pontificaal achter in de zaal en keek een uur lang boos naar mij.' De notaris was niet onder de indruk. 'Ik heb 25 jaar op rugby gezeten. Ik vond het niet zo spannend.' Dat was hij ook niet van de boze mailtjes en telefoontjes naar het notariskantoor. Het werd anders toen de man op een avond bij de notaris in de tuin stond. En bij de school van zijn nog jonge kinderen. En toen hij bij de notaris thuis op de achterdeur bonsde. En toen een vrouw die de naam gebruikte van de bankmedewerkster die betrokken was bij de veiling de echtgenote van de notaris belde en zei dat ze een verhouding had met de notaris.



Uiteindelijk legde de notaris de situatie voor aan een officier van justitie, iemand die kinderen had op dezelfde school als hij. Toen kwam er van alles in beweging. De notaris deed aangifte. Een wijkagent ging met de man praten. De notaris schreef de man een standaardbrief, waarin hij hem verbood in de buurt van zijn huis, zijn kantoor en de school van zijn kinderen te komen. Uiteindelijk, vijf jaar na de executieveiling, stopte de man met zijn mailtjes, telefoontjes en intimidatie. ‘Het is een heel circus geweest’, zegt de notaris. Heeft hij er nog last van? ‘Nee, maar toen hij bij de school van mijn kinderen stond, waren mijn vrouw en ik wel onder de indruk.’

BEGRENZEN

Wat kun je het best doen als je bedreigd wordt? ‘Het belangrijkste is dat je het begrenst’, zegt Edwin Boom, directeur-eigenaar van Maxxecure, een adviesbureau voor veiligheid. ‘Veel mensen denken bij een verbale bedreiging: ik negeer het, ik doe of er niks aan de hand is. Maar je

kunt het beter begrenzen. Zeg: “U bedreigt me, dat vind ik heel vervelend, ik wil dat u stopt.” Leg de verantwoordelijkheid neer bij degene die bedreigt’, aldus Boom. ‘Zeg bijvoorbeeld: ik ben hiervan niet gediend. Als u zo doorgaat, beëindig ik dit gesprek. De keuze is aan u.’ Ook belangrijk: wie A zegt, moet B zeggen. Dus als je hebt aangekondigd dat je het gesprek beëindigt als de andere partij vervelend blijft, dan moet je bij het gesprek ook echt opstaan en weglopen als de ander zijn gedrag niet verandert. En als je hebt aangekondigd dat je de politie gaat bellen, moet je dat ook doen.

GEZAMENLIJKE NORMEN

Maak op je kantoor afspraken over gezamenlijke normen. Welk gedrag is niet acceptabel? Een cliënt die gaat schreeuwen als hij zijn zin niet krijgt? Iemand die zich dreigend vooroverbuigt naar een medewerker? Boom: ‘Als je dat niet bespreekt, reageren collega’s verschillend. Dan zegt iemand: “Het raakt mij niet.” Dan is de norm of het je raakt. Dat is niet goed.

De norm moet zijn wat je samen afspreekt.’ Dat zorgt voor een veilige omgeving voor de medewerkers – iedereen weet wat wel en niet acceptabel is – en het voorkomt dat lastpakken gaan shoppen. ‘Bij hem moet ik niet moeilijk doen, maar die ander pikt het wel.’ En als iemand echt agressief wordt? Boom: ‘Zorg dat je de controle over jezelf niet verliest. Dus zorg dat je stevig zit of staat, houd je armen langs je lichaam, blijf ademen en blijf waarnemen. Dat betekent dat je niet fixeert op die ene persoon, maar dat je registreert wat er gebeurt, wat iemand zegt en hoe iemand kijkt. Daar word je zelf ook rustiger van.’ ■