

| TEKST Gertjan Laan

Dit jaar stond de KNB Innovatieprijs in het teken van ICT. Het aantal genomineerden viel alleen tegen. Wordt er niet geïnnoveerd in het notariaat? Is innovatie niet nodig? Of leent het notariaat zich daar niet voor? En als er al

geïnnoveerd wordt, gaat het dan niet vaak om procesinnovatie ('oude wijn in nieuwe zakken') en te weinig om het ontwikkelen van nieuwe toepassingen van producten en diensten?

'Van oudsher bestaan in het notariaat te weinig prikkels om te innoveren. Voor '99 waren er een tarievenkartel en hoge toetredingsbarrières. Door de steeds toenemende vraag had het notariaat onvoldoende prikkel om goedkoper te werken (procesinnovatie) of nieuwe diensten aan te bieden (productinnovatie). De Wna heeft daar mondjesmaat verandering in gebracht. De crisis op de woningmarkt die in 2008 een hap uit de omzet van de vastgoedpraktijk van de notaris nam, zette de boel op scherp. Tussen 2007 en 2010 daalden de tarieven en het aantal hypotheek- en leveringsakten fors. Dit legde een enorme druk op notariskantoren om efficiënter te gaan werken. Logisch dus dat notarissen veel vaker ICT inzetten. Toch is het nodig om een innovatieprijs uit te reiken, omdat er een tweedeling is ontstaan in het notariaat. Enerzijds

zijn er de jongere notarissen die gewend zijn te concurreren en daarom ook willen vernieuwen, anderzijds de oudere notarissen die een conservatievere insteek hebben. Daar ligt ook meteen een eerste drempel voor het notariaat om op grote schaal aan productinnovaties te doen: meer dan een derde van de huidige notarissen is ouder dan 55 jaar. Het notariaat heeft ook daardoor minder prikkels om zich nog aan nieuwe productmarktcombinaties te wagen. Overigens doen notarissen ook nu al meer dan het opstellen van akten, zoals mediation en estate planning. Het zou ook helpen als de ministerieplicht wordt afgeschaft, omdat het dan ook voor eenpitters en kleine kantoren mogelijk wordt om zich te specialiseren. Specialisatie vergroot de kans op productinnovatie.'



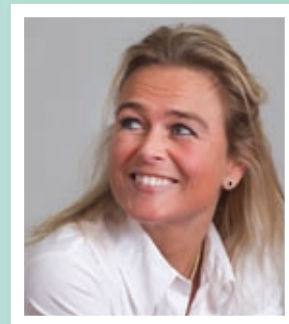
Patricia Hoekstra-Geurten, notaris bij Hoeksta Geurten Notarissen

'De stelling insinueert dat het notariaat te veel achterover leunt en het erbij laat zitten. Daarmee kan ik mij niet verenigen! Vele initiatieven uit het notariaat zijn door de politiek of de KNB afgeschoten. Maar de notaris is geen marktkoopman en moet zich hiertoe ook niet verlagen. Sinds 1999 is de notaris naast ambtenaar ook ondernemer geworden. Het ambtenaarschap vormt vaak een beletsel in creatief ondernemen. Zo kan een notaris in Nederland, anders dan in delen van Duitsland, geen advocaat zijn. Die combinatie zou ideaal zijn. De notaris/advocaat zou een echtscheidingsconvenant kunnen opmaken en in alle gevallen indienen bij de rechtbank. In veilingen zou het verzoek tot onderhandse verkoop door de notaris/advocaat aangevraagd kunnen worden. Bovendien zou in vennootschapszaken geprocedeerd kunnen worden. Waar we goed in zijn, is het bewaken van de rechtszekerheid. Het aandeelhouders-

register hoort echt bij het notariaat, zo ook andere registers. Wellicht ook de kadastrale registers? Het ambtenaarschap vormt ook een beletsel om een samenwerkingsverband aan te gaan met allerlei aanverwante ambten, zoals belastingadviseurs en accountants. Door zulke samenwerkingsverbanden zouden er "gezondheidscentra" op juridisch en financieel gebied kunnen worden gevormd om aan de klant een goed totaaladvies te kunnen uitbrengen. Als ik naar onze zuiderburen kijk, hebben ze één ding in het bijzonder goed aangepakt. In België heeft iedereen een digitale ID. Op deze wijze zijn in België digitale veilingen van onroerend goed mogelijk geworden. Als iedereen een digitale ID heeft, kan de communicatie met de klant worden verhoogd. Er is bekend met wie gecommuniceerd wordt en via programma's als Skype zou je ook via beeld met de klant kunnen overleggen. Kortom, de wil is er wel, nu de weg nog...'

Stelling:

Het notariaat richt zich te weinig op de ontwikkeling van nieuwe toepassingen van diensten



Barbara Baarsma, algemeen directeur SEO Economisch Onderzoek

'Zie hier de spagaat van het notariaat: het is enerzijds volkomen te begrijpen dat het notariaat zich vooral richt op procesinnovatie. Van oudsher is het een homogene markt, althans in de ogen van de afnemers, want wat is het verschil tussen de diensten van notaris A en die van B? Daarmee blijft alleen de prijs over om mee te concurreren. Vrije marktwerking, meer transparantie, een mondigere cliënt en minder akten zorgen de laatste jaren voor extra prijsdruk en minder omzetten. Als logisch gevolg hiervan is ingezet op het (verder) automatiseren van het proces. Dit moet zorgen voor meer efficiency en daarmee voldoende marge. Vooral doen. Maar het is niet meer genoeg. Om uit de neerwaartse prijs-spiraal te komen, moeten we nieuwe diensten gaan aanbieden. Of nog een stap verdergaan en via strategische businessinnovatie werken

aan onderscheidende businessmodellen, waarbij elk kantoor zijn eigen keuzes maakt en er dus een heterogeen notariaat ontstaat. Weg prijsdruk... Niet makkelijk voor veel notarissen, en tussen droom en daad staan vooral wetten, maar het kan. Kijk naar de zorgverzekeraars: waar blijft de notaris, die voor elke klantengroep een eigen dienstenpakket neerzet? Welke notaris heeft een digitale checklist "is uw testament nog ok?" beschikbaar, die hij periodiek kan mailen naar alle cliënten (en prospects)? Ruim 700.000 ZZP'ers in ons land: notaris, wat doet u hier mee? Kortom, het is tijd om uw eigen stempel op de toekomst te drukken door de slag te maken van de vraag "Hoe run ik mijn praktijk?" naar "Wat is mijn praktijk?". Lastig, maar de kansen en ideeën hiervoor zijn aanwezig!



Dirk Giethoorn,
eigenaar Meesters in Marketing



Bert Mulder, lector informatie, technologie en samenleving aan de Haagse Hogeschool en jurylid voor de KNB Innovatieprijs 2011

'Voor het lage aantal inschrijvingen voor de KNB Innovatieprijs zijn verschillende mogelijke oorzaken: innovatie staat niet hoog op de agenda van notariskantoren, het delen van kennis is geen natuurlijk vermogen of de voorwaarden voor innovatie zijn in de sector niet aanwezig. Elk van deze mogelijke oorzaken is een strategisch risico voor de sector. Waarom? Innovatie heeft zich ontwikkeld als een structurele behoefte voor sectoren en individuele bedrijven. De *drivers* daarvoor liggen in de maatschappelijke en technische ontwikkelingen, die samen de ontwikkelingen versnellen. Zo leidt ICT niet alleen tot efficiëntere en effectievere dienstverlening, maar ook tot nieuwe netwerken van stakeholders en nieuwe behoeften bij klanten. Waar eerder ICT bijdroeg aan het operationeel beter uitvoeren van bestaande producten en diensten, heeft het nu strategische gevolgen: nieuwe verbindingen, nieuwe stakeholders, en nieuwe

diensten versterken of verzwakken de positie van de sector. Daarmee is het karakter van innovatie aan het verschuiven. Van iets dat de dingen beter maakt naar iets dat de toekomst van de sector bepaalt. Er is geen keuze meer, zowel voor individuele kantoren als voor de sector. Daarom is het lage aantal inschrijvingen voor de innovatieprijs een teken aan de wand. Wat er gebeurt als we niet innoveren, is niet moeilijk voor te stellen. Langzamerhand verdwijnt het gevoel van kwaliteit, de klant ervaart producten en diensten als "oud". Sommige diensten verdwijnen en langzamerhand verdwijnt de legitimering van de sector. Natuurlijk is er een juridische context voor veel van de diensten van de sector, maar ondanks dat zal deze ontwikkeling te zien zijn. Innovatie ging van leuk naar noodzakelijk, en een innovatieprijs is een belangrijk middel in die ontwikkeling. Volgende keer beter.'

'Ik ben het daarmee eens. Het notariaat is passief in het ontwikkelen van nieuwe ICT-toepassingen en leunt hiervoor te veel op haar softwareleveranciers. Deze bouwen voort op in het verleden gebouwde systemen en komen notariskantoren tegemoet in hun wens om kosten te reduceren. Handige toepassingen zijn niet alleen van belang voor kostenreductie, maar ook voor grotere betrokkenheid en relatiebinding. De systemen van notariskantoren zijn helaas niet ingericht om cliënten, bij verandering van wetgeving, proactief te benaderen. Het is in veel gevallen de cliënt die moet reageren, terwijl het behouden van een cliënt makkelijker is dan het vinden van een nieuwe. De softwareleveranciers voor het notariaat doen er goed aan om in te spelen op de innovatiebehoeftes van het notariaat. Het notariaat leent zich ervoor om te innoveren.

Als notaris verkoop je producten die voortvloeien uit de wet. In plaats van bang te zijn dat de beroepsethiek wordt aangetast, moet er juist gekeken worden naar verbetering van onze dienstverlening. Websites van notariskantoren zijn informatief, maar zorgen niet voor de gewenste interactie en laagdrempeligheid. De notaris moet op ICT-gebied ook fungeren als de spreekwoordelijke "spin in het (digitale) web" en bijvoorbeeld banken en registers efficiënter met elkaar laten communiceren ten behoeve van onze dienstverlening. Het is goed dat de KNB een innovatieprijs in het leven heeft geroepen die innovaties binnen het notariaat stimuleert. Deze zijn noodzakelijk om onze cliënten nog beter van dienst te zijn. Kostenreductie is een belangrijke drijfveer voor innovatie, maar hoe het ook zij, we moeten met onze tijd meegaan!



Sandra Viveen, notaris bij notariskantoor Notea