



‘Je moet je tarieven kunnen uitleggen’

‘Het is natuurlijk niet leuk als de tarieven van het Kadaster omhoog gaan, wanneer je zelf moet minderen’, zegt Wilma van der Bruggen. Als nieuwe hoofdbewaarder van het Kadaster begint zij binnenkort aan een kennismakingstournee langs enkele notariskantoren. ‘Ik wil graag weten wat er leeft.’

TEKST Lex van Almelo | FOTO Truus van Gog

Het Kadaster is de laatste jaren flink veranderd. Dat de automatisering tot efficiënter werken leidt, is natuurlijk prima. Maar zij dwingt de notaris ook in het keurslijf van de *style sheets*. Als de notaris tenminste wil profiteren van het aanmerkelijk lagere tarief voor de zogenoemde KIK-registratie. Voor de gewone elektronische registratie van een heel onroerend perceel betaal je 42 procent meer, terwijl je zelfs 68 procent meer betaalt als je de akte op papier aanlevert. En de tarieven blijven maar stijgen.

Wilma van der Bruggen, die op 1 februari hoofdbewaarder Wim Louwman opvolgde: ‘Ik ga binnenkort bij enkele notariskantoren langs om te horen wat er leeft. Ik heb al begrepen dat er veel wordt geklaagd over de tarieven. Die zijn per 1 januari weer verhoogd, ja. In mijn dorp kwam ik een kandidaat-notaris tegen die ook haar ongenoegen uitte. Het is natuurlijk ook niet leuk dat de tarieven stijgen als je zelf moet minderen.’

De kritiek komt deels voort uit het gevoel dat het tariefstelsel ingewikkeld en niet transparant genoeg is, begrijpt Van der Bruggen. ‘Wanneer je als notaris in de offerte een laag inschrijvings-tarief opneemt en later blijkt dat je de akte niet kunt “KIK-ken”, dan moet je de klant alsnog meer gaan vragen of het verschil zelf bijpassen. Als relatieve buitenstaander vind ik dat je moet kunnen uitleggen waar je tarieven vandaan komen. Onze tarieven zijn onder meer ingegeven door de investeringen die wij moeten doen, bijvoorbeeld vanwege de politieke wens van administratieve lastenverlichting.’

FOUTEN

‘Wij zijn momenteel bezig het registratiesysteem volledig te vernieuwen. Het systeem is zo’n dertig jaar oud en er zijn in de loop van de jaren steeds meer toepassingen aangeknoopt. Er komt nu een heel nieuw systeem. Maar als het goed is, merkt de notaris daar niets van.’

In 2013 moet 40 procent van de akten via KIK worden aangeleverd, staat in het meerjarenbeleidsplan...

‘Eind dit jaar. We zijn er druk mee bezig. Er worden ook nieuwe *style sheets* ontwikkeld. Gaat dat leiden tot minder fouten?’

‘Het percentage objectverwijzingsfouten in de Basisregistratie Kadaster lag in 2011 en 2012 op 0,1 procent, het streven is nul.’

Toch klagen notarissen nog steeds over fouten. Is dat terecht?

‘Ik heb gisteren overleg gevoerd met de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) en daarbij onder meer de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek gepresenteerd. De tevredenheid is volgens het onderzoek redelijk groot.’

In het jaarverslag staat dat de verschillende klantgroepen u gemiddeld een 7,2 geven.

Wat is het cijfer van de notarissen?

‘Een 7,4. Maar er is ook een wisselwerking. Notarissen maken ook fouten in de akten die zij aanleveren.’

Het Kadaster is de afgelopen jaren gereorganiseerd. Heeft dat gevolgen voor de toekomst?

Wilma van der Bruggen, nieuwe hoofdbewaarder Kadaster

‘De primaire processen staan nu nog meer centraal. Verder zijn wij door natuurlijk verloop heel veel senioriteit kwijtgeraakt. Wim Louwman, mijn voorganger, had zevenenveertig jaar ervaring. Dat wij zoveel ervaring verliezen, heeft nadrukkelijk onze aandacht.’

Waarin verschilt u van uw voorganger?

‘Wij hebben een andere achtergrond. Ik ben niet gepokt en gemazeld bij het Kadaster, zoals hij. Hij was echt een visionair en liep met grote stappen vooruit. Aan mij de taak om zijn plannen verder uit te werken.’

KNOOP IN DE MAAG

Wat is uw achtergrond precies?

‘Nadat ik in 1988 in Leiden was afgestudeerd in internationaal recht ben ik gaan werken bij de Oranje-Nassau Groep, een maatschappij die investeert in energie en vastgoed. Daar heb ik heel veel fusies en overnames gedaan. Daarna ben ik als bedrijfsjurist gaan werken bij de Samenwerkende Elektriciteits-Productie-bedrijven. Ik heb daar alle internationale contracten opgesteld. Vervolgens heb ik vijf jaar een eigen bedrijfsjuridisch adviesbureau gehad en daarna heb ik elf jaar gewerkt bij Twynstra Gudde. Daar begon ik als contractjurist, de laatste acht jaar was ik er managing partner. Ik was onder meer betrokken bij de Hogesnelheidslijn Zuid en was als projectmanager verantwoordelijk voor de afwikkeling van de gevolgen van de dijkdoorbraak in Wilnis. Ik had vooral opdrachten in de ruimtelijke omgeving.’

U bent dus eigenlijk steeds meer een manager geworden?

‘Ik ben destijds gestopt als contractjurist omdat ik soms een knoop in mijn maag kreeg bij fusies en overnames. Ik dacht vaak: “Als jullie elkaar zo wantrouwen, wordt het helemaal niks.” Maar ik mocht dat niet bespreekbaar maken. Bij Twynstra Gudde heb ik uiteindelijk het *Mutual Gains* Adviesteam opgericht. Bij de Mutual Gains Approach heb je meer oog voor elkaars belangen, bekijk je

problemen breder en probeer je tot een integrale oplossing te komen. Deze benadering gaf mij een taal om te begrijpen waardoor ik vroeger die knoop in mijn maag kreeg. Toen ik in 2010 merkte dat ik te weinig tijd had voor mijn opdrachtgevers ben ik weer voor mijzelf begonnen.’

En nu dus het Kadaster...

‘Ik werd benaderd door wervings- en selectiebureau Legal People. Als legal manager kan ik het juridische met managementvaardigheden combineren. Ik vind het ook leuk dat ik nu met een hele andere kant van transacties in de ruimtelijke omgeving te maken heb: hoe zit het met de eigendom, met de rechtszekerheid?’

Is hoofdbewaarder niet een beetje saai voor u?

Lachend: ‘Ik moest eerst denken aan een gevangenis. Maar als hoofdbewaarder ben je niets anders dan één van de bewaarders en één van de leden van de directie Landregistratie en Geografie. Dat is alles behalve saai, ik vind het echt spannend om te doen. Er speelt zo ongelooflijk veel.’

Wat zijn uw ervaringen met het notariaat?

‘Ik heb veel notarissen en veel verschillende kantoren gezien bij de fusies en overnames

van Oranje-Nassau Groep. Verder heb ik een bijzonder goede ervaring met de notaris toen ik voorzitter werd van het bestuur van tien fuserende basisscholen in drie gemeenten. In de oprichtingsakte van de fusiestichting stond dat het nieuwe bestuur alle verplichtingen aanvaardde van de gemeentelijke besturen en bekend was met alle stukken en toebehoren. Maar dat waren wij helemaal niet en daarom weigerde ik te tekenen. Ik stelde een tekst voor die zou verwijzen naar een nog op te stellen overdrachtsdocument voor de financiële ontvlechting. De notaris zei: “U hebt groot gelijk”, en heeft twee jaar lang de toorn getrotseerd van de wethouders die de fusie wilden doordrukken.’

Wat zijn uw ambities bij het Kadaster?

‘Ik ben hier pas drie maanden en het is nu nog een grote brij voor mij. Maar ik weet wel dat ik niet alleen voor continuïteit wil zorgen. Ik wil onder meer de *missing linkjes* van de registraties op orde krijgen, KIK uitbreiden tot nog meer akten en dat op een goede manier te doen.’ ■

Notaris tevreden

De 152 notarissen (en 19 deurwaarders) uit de klantgroep Notariaat zijn bovengemiddeld tevreden over het Kadaster. Zij geven het Kadaster gemiddeld een 7,4, terwijl alle klantgroepen samen op een 7,2 uitkomen. De beoordelingen geven aan dat notarissen behoorlijk tevreden zijn over de snelheid en bereikbaarheid van het Klanten Contact Center (KCC), maar iets minder over de competenties van de KCC-medewerkers. Het Meldpunt Notariaat krijgt een 7,2 en de accountmanagers krijgen een 7,6. Over de flexibiliteit van KIK zijn notarissen ontevreden, zo blijkt ook uit de tevredenheidsscore van 5,5. Maar over de levering,

snelheid en het gemak van KIK Inzage en over de prijs-kwaliteitverhouding is het notariaat goed te spreken. Meer dan helft van de notarissen (56 procent) die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, hadden in 2011 minstens één keer een klacht ingediend. Bij de overige klantgroepen was dit één op de vijf (21 procent). Driekwart van de notariële klagers (77 procent) klaagde over ‘fouten in de registratie’, terwijl 50 procent (ook) klaagde over andere zaken, zoals de nota.

(bron: Klanttevredenheidsonderzoek Kadaster 2012)