

peer-review

kwiteit

Peer review in het notariaat

[illegible]

Intercollegiale toetsing als instrument voor bevordering van de kwaliteit in de notariële praktijk



Koninklijke Notariële
Beroepsorganisatie

Peer review in het notariaat

Intercollegiale toetsing als instrument
voor bevordering van de kwaliteit in
de notariële praktijk

september 2010

Inhoud

Samenvatting	Het peer review als krachtige intercollegiale toetsing	4
Hoofdstuk 1	Achtergrond peer review	5
1.1	Kwaliteit	5
1.2	Ontwikkeling peer review	6
1.3	Investerings	7
Hoofdstuk 2	Hoe werkt het peer review?	8
2.1	Peer review in vogelvlucht	8
2.2	Kantoorselectie voor het onderzoek	8
2.3	Voorlichting aan notarissen	8
2.4	Beoordelingscriteria	8
2.5	De auditoren	9
2.6	Gesprekken en dossieronderzoek	10
2.7	Conclusie en rapportage	12
2.8	Klachtwaardig handelen	13
2.9	Onderzoekscyclus van drie jaar	13
Hoofdstuk 3	Rechtsbescherming	14
3.1	Voorkomen belangenverstremgeling	14
3.2	Geschillen	14
3.3	Vertrouwelijkheid gewaarborgd	14

Hoofdstuk 4	Resultaten van de afgelopen jaren	15
4.1	Beleidsinformatie	15
4.2	Uitkomsten	15
4.3	Overige effecten	16
4.4	Voorbeelden	17
4.4.1	Nadere toetsing verouderde praktijk	17
4.4.2	Nadere toetsing zwakke praktijk	17
4.4.3	Audit en heraudit beginnend kantoor	18
4.5	Anti-witwaswetgeving en de Eigen verklaring	18
Hoofdstuk 5	Peer review in de komende jaren	19
5.1	Wetsvoorstel Hammerstein	19
5.2	Ontwikkeling peer review	19
	Bijlagen	20
A	Beoordelingscriteria	20
B	Gespreksopzet peer review	28

Samenvatting **Het peer review als krachtige intercollegiale toetsing**

De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) heeft samen met haar leden een systeem opgezet om de kwaliteit en integriteit van de beroepsgroep te bevorderen: het peer review. Dit is een intercollegiale toetsing waarbij ieder notariskantoor eens per drie jaar door een auditor wordt getoetst. Sinds 1 januari 2009 is een peer review verplicht. Inmiddels is tweederde van alle kantoren getoetst.

Het peer review staat voor krachtige intercollegiale toetsing van de kwaliteit en integriteit van de notaris en zijn praktijk. Uitgangspunt van het peer review is dat beroepsgenoten het beste kunnen beoordelen of een kantoor kwalitatief goed en integer werkt. Het peer review controleert ook de naleving van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Leidraad bij het peer review zijn negentien criteria die in samenspraak met de beroepsgroep tot stand zijn gekomen. Daarnaast geeft een auditor vaak waardevolle tips die de notaris helpen bij het verbeteren van zijn bedrijfsvoering en het verhogen van de kwaliteit. De meeste notarissen ervaren het peer review dan ook als positief; het zet ze 'op scherp'.

Het peer review is weliswaar intercollegiaal, maar zeker niet vrijblijvend. Iedere toetsing resulteert in een duidelijke rapportage met een overzicht van de bevindingen en aandachtspunten. Bij tekortkomingen krijgt het kantoor tijd om verbeteringen door te voeren. Bij kleine tekortkomingen wordt de controle hierop schriftelijk afgehandeld, maar bij grote tekortkomingen volgt een heraudit. Als klachtwaardig handelen wordt vermoed, volgt een uitgebreid nader onderzoek. Eventueel dient de KNB vervolgens een klacht bij de Kamer van Toezicht in.

De afgelopen drie jaar is 1,9 miljoen euro geïnvesteerd in de opzet en uitvoering van het peer review en de opleiding van ruim 40 auditoren. De beroepsgroep draagt deze kosten zelf, wat het draagvlak voor het peer review goed onderstreept.

Hoofdstuk 1 **Achtergrond peer review**

1.1 **Kwaliteit**

De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) zet zich in voor een hoogwaardig en integer notariaat, en daarmee voor een sterke rechtszekerheid in Nederland. De KNB geeft advies en voorlichting aan haar leden en verzorgt opleidingen. Dit alles gebeurt in nauwe samenspraak met een beroepsgroep die zeer gemotiveerd is om zichzelf voortdurend te verbeteren.

De KNB heeft als publiekrechtelijke beroepsorganisatie de bevoegdheid om zaken rond de uitoefening van het beroep verbindend te regelen voor de leden. Zo heeft de KNB per 1 januari 2009 een 'Verordening op kwaliteit' ingevoerd om de kwaliteit en integriteit van het notariaat te bevorderen. Deze verordening regelt onder andere de intercollegiale toetsing, het peer review binnen het notariaat.

In 2007 en 2008 deed het notariaat ook al ervaring op met intercollegiale kwaliteitstoetsingen. Deze hadden echter alleen betrekking op de antiwitwaswetgeving (Verordening op de kwaliteit, onderdeel WID/MOT, december 2006).

De KNB is nadrukkelijk geen toezichthouder. Voor het notariaat is de toezichthouder het Bureau Financieel Toezicht (BFT). Wel is er een nauwe samenwerking tussen het BFT en de KNB. Zo is afgesproken dat de KNB de naleving van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) toetst. De KNB heeft deze toetsingen ondergebracht in het peer review. Het BFT heeft de KNB gecompimenteerd met de consciëntieuze uitvoering van het toezicht.

1.2 Ontwikkeling peer review

Het notariaat is trots op het eigen vak en wil zich positief presenteren. Het peer review is een belangrijk instrument waarmee het notariaat verantwoording kan afleggen zonder te verzinken in overregulering, afvinklijsten en administratieve bureaucratie.

Het model van het peer review is samen met de beroepsgroep ontwikkeld. Bij de voorbereiding heeft de KNB vergelijkbare modellen bestudeerd, zoals het peer review van de gefinancierde advocatuur, de Schotse Law Society, medisch specialisten en het EU project "externe evaluatie door middel van peer reviews" dat het beroepsonderwijs betreft. Ook heeft de KNB gekeken naar de regelingen bij andere notariële organisaties, zoals Netwerk notarissen en Formaat notarissen.

Uitgangspunt van het peer review is dat ervaren beroepsgenoten het beste kunnen beoordelen of een kantoor kwalitatief goed en integer werkt. Het vertrekpunt van de auditor is intuïtieve herkenning van de praktijk, hij verifieert en objectiveert dit door een gedegen dossieronderzoek en uitvoerige gesprekken met de notaris en zijn medewerkers. Hierbij gebruikt hij negentien criteria (zie bijlage A) die eveneens in samenspraak met de beroepsgroep tot stand zijn gekomen.

Het systeem van deze peer reviews slaat goed aan, niet alleen bij het notariaat, maar ook buiten de beroepsgroep. Zo hebben vertegenwoordigers van de advocatuur, het Instituut voor Nederlandse Kwaliteit (INK) en de Universiteit Nyenrode belangstelling getoond voor de manier waarop de KNB het systeem heeft opgezet.

“Het peer review systeem dat de KNB heeft ontworpen na een zeer gedegen voorbereiding en (internationale) oriëntatie heeft het in zich om verder uit te groeien tot een belangrijk kwaliteits-instrument voor professionals. Anders dan kwaliteitssystemen die zich richten op de proceskant van professionele organisaties staat een peer reviewsysteem veel dichterbij de kwaliteitsbeleving van de professionals zelf. Peer review gaat immers over de inhoud en niet over de vorm. Het is nu aan de KNB en haar leden om het peer reviewinstrument verder te ontwikkelen en daarbij de bevindingen van de gebruikers heel serieus te nemen. Een optimaal resultaat wordt namelijk pas bereikt als de gebruikers steeds zelf invloed blijven hebben op het design van een dergelijk kwaliteitssysteem. En zoals de befaamde schrijver Mark Twain ooit opmerkte: “if you’re in the same boat together you’re sure nobody will drill a hole in it.”

Prof. dr. R.C.H. van Otterlo - Orde van Advocaten Den Haag

“Het stelsel van peer review is een mooi voorbeeld van zelfregulering. ‘State of the art’, in feite. Van een defensieve positie - alles liever dan directe toetsing door de overheid - naar een offensieve benadering: wij willen als beroepsgroep zelf verantwoordelijkheid nemen voor onze kwaliteit. Het nieuwe stelsel is een mengvorm van een beheersmatige toetsing van een aantal kwaliteitskenmerken, in combinatie met een gesprek op het niveau van beroepsgenoten over de kern van het vak. De houdbaarheid van het stelsel hangt af van de vraag of beide elementen goed in balans blijven.”

drs. D.P. Noordhoek, directeur Northedge B.V., Gouda

“Het notariaat loopt met haar peer review voorop in de ontwikkeling van integriteitzorg in Nederland. Het is een goed doordacht systeem waarmee werkelijk inzicht kan worden verkregen in hoe het gesteld is met de integriteit bij een bepaald kantoor. De notarissen hebben niet voor de gemakkelijkste weg gekozen. De peer review vergt een behoorlijke inspanning. De boodschap is duidelijk: notarissen nemen hun integriteit zeer serieus!”

Prof. dr. Ronald J.M. Jeurissen, Professor of Business Ethics, Nyenrode Business Universiteit, Breukelen

“Kwaliteit en integriteit in het notariaat zijn van groot belang. Toezicht hierop kan het beste en effectiefste gebeuren door mensen die het vak van haver tot gort kennen.”

mr. M.J. Tolsma, notaris bij Novitas Notariaat, Horst en KNB auditor.

1.3 Investeringsen

Het notariaat heeft fors geïnvesteerd in de opzet, ontwikkeling en uitvoering van de intercollegiale toetsing in de vorm van het peer review. Tot en met 2009 is ongeveer 1,9 miljoen euro geïnvesteerd. De geschatte kosten voor 2010 bedragen 800.000 euro.

De notarissen betalen dit systeem door een opslag op de contributie. Hiermee draagt het notariaat ook de kosten voor de wettelijk verplichte toetsing op naleving van de verplichtingen die de Wwft stelt. De KNB voert die toetsingen uit namens toezichthouder BFT.

Hoofdstuk 2 Hoe werkt het peer review?

2.1 Peer review in vogelvlucht

Het auditbureau van de KNB selecteert het te onderzoeken notariskantoor en de auditor. Vervolgens gaat de auditor samen met een assistent een dag naar het notariskantoor, spreekt met de notarissen en de medewerkers en voert dossieronderzoek uit. Na afloop stelt de auditor een rapport op met zijn bevindingen.

2.2 Kantoorselectie voor het onderzoek

Ieder jaar selecteert de KNB drie groepen van elk ruim honderd kantoren. Bij de samenstelling van een groep houdt de KNB rekening met de grootte en ligging van de kantoren. Het volgt hierbij de landelijke onderverdeling naar arrondissementen. Per arrondissement selecteert de KNB een aantal kantoren naar rato van de omvang van het arrondissement. Iedere groep vormt op die manier een representatieve afspiegeling van het notariaat in het betreffende arrondissement. Na drie jaar is het kantoor, al dan niet in gewijzigde samenstelling, opnieuw aan de beurt.

2.3 Voorlichting aan notarissen

De KNB licht de leden grondig voor over het bezoek van de auditor. Het auditbureau van de KNB stuurt voorafgaand aan het peer review uitgebreide informatie aan het kantoor. Deze informatie is ook op NotarisNet beschikbaar. Verder geeft de KNB haar leden voorlichting via de beroepsopleiding en postacademische cursussen. Ook stelt de KNB oefendossiers beschikbaar waarmee kantoren een zelfevaluatie kunnen uitvoeren. Daarnaast houdt de KNB via het Notariaat Magazine haar leden op de hoogte van de bevindingen van de peer reviews. Deze vorm van kennisoverdracht benadrukt de kwaliteitsbevorderende en op ontwikkeling gerichte elementen nog eens nadrukkelijk. Notarissen stellen deze openheid zeer op prijs.

2.4 Beoordelingscriteria

Leidraad bij de uitvoering van de intercollegiale toetsing en de uiteindelijke beoordeling van het kantoor zijn negentien criteria die in nauwe samenwerking met de beroepsgroep zijn vastgesteld (zie bijlage A). Van deze criteria hebben er zeventien betrekking op de opdrachtcyclus - van opdrachtverstrekking tot en met afronding van de opdracht. De overige twee criteria behandelen het besef van kwaliteit en integriteit.

Niet alle criteria hoeven aan de orde te komen. Als beroepsgenoot herkent de auditor al snel de aard van de praktijk die hij beoordeelt. Hierdoor kan hij meteen ter zake komen en zijn aandacht richten op punten die voor het te toetsen kantoor relevant zijn.

2.5 De auditoren

Alle auditoren zijn notarissen met jarenlange praktijkervaring. De KNB hanteert een strenge selectieprocedure waarin nauwkeurig wordt nagegaan of de kandidaat geschikt is voor deze verantwoordelijke taak. Er is een aantal eisen vastgesteld. Zo moet de auditor minstens zeven jaar in het notariaat gewerkt hebben en mag hij niet langer dan drie jaar uit de praktijk zijn. Daarnaast is de auditor van onbesproken gedrag en geeft hij volledige openheid over zijn professionele en tuchtrechterlijke verleden. Ook onderschrijft de auditor een gedragscode die hem verplicht om objectief en integer zijn werk als auditor uit te voeren. Alle auditoren hebben geheimhoudingsplicht.

De KNB leidt de auditoren op met een opleidingsmethode die vergelijkbaar is met die voor auditoren van het Instituut voor Nederlandse Kwaliteit (INK). Na een introductiedag waarop onder meer de auditstructuur en gespreksvaardigheden aan de orde komen volgt een oefendag met rollenspelen: de cursist voert gesprekken als auditor en neemt dossiers door met de notaris. Vervolgens loopt de cursist mee met een echte audit. Daarna voert hij zelf een audit uit, onder begeleiding van een ervaren auditor. Pas als de cursist deze training met goed gevolg heeft doorlopen, mag hij zelfstandig audits uitvoeren.

De auditor wordt voor een periode van drie jaar aangesteld. De KNB vindt het belangrijk dat er binnen de beroepsgroep ervaring met het uitvoeren van kwaliteitstoetsing is, daarom wordt de fakkel na drie jaar overgedragen aan de volgende auditor. Jaarlijks zwaait een derde deel van de auditoren af en worden weer tien nieuwe auditoren opgeleid. Inmiddels zijn er ruim veertig auditoren opgeleid, waarvan er dertig actief zijn. De achtergrond van de auditoren is heel divers: oud en jong, afkomstig uit het hele land, van kleine en van grote kantoren. Geregeld melden zich enthousiaste notarissen en kandidaat-notarissen aan als auditor.

Jaarlijks organiseert de KNB twee evaluatiebijeenkomsten om verder te werken aan de ontwikkeling van de gezamenlijke praktijk en zo bijvoorbeeld te zorgen voor overeenstemming in de beoordelingen. Tijdens deze bijeenkomsten wisselen de auditoren hun ervaringen uit en bespreken ze verschillende praktijkcasus.

“Door de intercollegiale toetsingen worden de notarissen en hun medewerkers aangezet om na te denken over de begrippen kwaliteit en integriteit in relatie tot het eigen kantoor. Ik vind het boeiend en uitdagend om als vakgenoot elke keer weer een ander kantoor te toetsen en te proberen om in een positieve sfeer een kwaliteitsslag te maken. Het geeft veel voldoening als je ziet dat jouw aanbevelingen en verbeterpunten serieus worden opgepakt.”

mr. M. Ackerman, oud-notaris en KNB auditor.

“Mijn betrokkenheid bij (wellicht liefde voor) het notariaat gedurende meer dan 35, inmiddels meer dan 38 jaar, heeft mij ertoe gebracht om auditor te worden.

Hopelijk kan ik in die rol met mijn ervaring bijdragen aan een verdere verhoging van de kwaliteit van dienstverlening in het notariaat, een voor een goed functionerende maatschappij onmisbaar instituut.”

mr. E. Postmus, kandidaat-notaris bij Abma Schreurs Advocaten Notarissen te Purmerend en KNB auditor.

“De peer reviews zijn zowel voor de auditoren als de bezochte kantoren leerzaam en nuttig. Hierdoor komt het totale notariaat op een nog hoger plan dan het al is.”

mr. W. Meijling, notaris bij Mollink Wünsch Notarissen te Losser en KNB auditor.

“Het notarisambt is een fantastisch ambt. Graag draag ik mijn steentje bij aan het nog beter laten worden van de kwaliteit van het notariaat.”

mr. T.F.H. Reijnen, oud-notaris en KNB auditor.

2.6 Gesprekken en dossieronderzoek

Een peer review begint met een goede voorbereiding. De auditor maakt hierbij gebruik van een korte vragenlijst die het te toetsen notariskantoor voorafgaand aan de toetsing invult. Deze vragenlijst helpt de auditor om de aard van het kantoor in te schatten en na te denken over aandachtspunten tijdens de toetsing. Ook helpt deze vragenlijst hem om vooraf te bepalen wie hij wil spreken en in welke volgorde hij dat wil doen.

Een kantoor met maximaal 8 notarissen en kandidaat-notarissen krijgt bezoek van één auditor. Bij grotere kantoren gaat een team van twee of meer auditoren aan het werk. Iedere auditor wordt bijgestaan door een assistent. Dit kan zijn eigen secretaresse zijn, maar ook een student die een korte introductieopleiding van de KNB heeft gevolgd. De assistent helpt bij de voorbereiding, de gesprekken en het dossieronderzoek en maakt aantekeningen. Op die manier kan de auditor zich

volledig richten op zijn primaire taak: de beoordeling van een kantoor en de daaraan verbonden (kandidaat-)notarissen.

Het peer review op het notariskantoor begint met een introductiegesprek met de kantoorvertegenwoordiging waarbij de auditor zich laat leiden door intuïtie en ervaring in het vak. Daarna volgt een reeks korte gesprekken met diverse medewerkers in verschillende functies. Hierna bestudeert de auditor een aantal dossiers en bespreekt hij die met de notaris. Dit dossieronderzoek geeft de auditor een indruk van de wijze waarop de notaris het ambt uitoefent.

De auditor toetst de gesprekken en het dossieronderzoek aan de beoordelingscriteria. Daarna bespreekt hij uitgebreid zijn bevindingen met de notaris. Hij gaat hierbij vooral in op eventuele problemen en aandachtspunten. Tijdens dat gesprek laat de auditor zich leiden door zijn bevindingen opgedaan in de gesprekken en het dossieronderzoek. Sommige zaken zal hij snel herkennen als voldoende geregeld, terwijl hij over andere zaken verder zal doorvragen. Tijdens het peer review controleert de auditor ook de naleving van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Aan het eind van de dag vindt een eindgesprek plaats. Aan dit eindgesprek doen zo veel mogelijk medewerkers van het kantoor mee: notarissen, kandidaat-notarissen, klerken en overige medewerkers. De auditor bespreekt zijn bevindingen over de kwaliteit en de integriteit van het kantoor, behandelt positieve en negatieve punten en doet eventueel aanbevelingen.

“Het notariaat is voortdurend in beweging; een audit is in feite een scan van het kantoor en de daaraan verbonden (kandidaat-)notarissen en geeft de juridische gezondheid helder weer.”

mw. mr. B.N. Takken, oud-notaris en KNB auditor.

2.7 Conclusie en rapportage

Na afloop van het peer review schrijft de auditor een rapport met zijn bevindingen. Dit rapport heeft een beschrijvend karakter, vormt een samenhangend geheel en is geschreven voor iemand met een notariële achtergrond. Het is bedoeld om een beeld te geven van de manier waarop het kantoor invulling geeft aan kwaliteit. Beschrijving van de wijze waarop de Wwft wordt nageleefd is een standaard onderdeel van het rapport.

Er zijn drie conclusies mogelijk:

1. Het kantoor voldoet.
2. Het kantoor voldoet niet helemaal.
3. Het kantoor voldoet niet.

Als een kantoor niet helemaal voldoet (2), moet het een aantal verbeteringen aanbrengen. De controle op deze verbeteringen wordt meestal schriftelijk afgehandeld.

Als een kantoor niet voldoet (3), moet het een uitgebreide reeks verbeteringen invoeren. In dat geval komt er later een heraudit om te toetsen of het kantoor inmiddels wel aan de eisen voldoet. Dat gebeurt in gevallen waarin sprake is van kleine onvolkomenheden. Als uit een peer review blijkt dat de kwaliteit van de notariële dienstverlening in gevaar komt, neemt de KNB zwaardere maatregelen. Te denken valt aan begeleiding van het betreffende kantoor door het verbeteren van procedures en instructie van het personeel.

Ten slotte worden in ieder rapport minimaal één positief punt en één aandachtspunt geformuleerd. Wanneer het kantoor na drie jaar opnieuw aan de beurt is dan krijgt de volgende auditor deze zaken mee en kan deze de stand van zaken op de betreffende terreinen aan de orde stellen.

“Vaak worden in dit soort kwaliteitsonderzoeken de boeken en de processen gecontroleerd, maar meestal is er weinig ruimte voor het discretionaire oordeel van een peer-professional. In de nieuwe aanpak van het notariaat is daar niet alleen meer ruimte voor; de aanpak lokt ook uit dat die ruimte wordt gebruikt. De KNB heeft het lef te vertrouwen op de mening van de auditor-notaris. Dat is op deze wijze vernieuwend.”⁽¹⁾

drs. Peter Noordhoek, directeur van adviesbureau Northedge B.V. in Gouda

(1) 'Notariaat mag trots zijn op peer reviews', Notariaat magazine april 2010, blz. 16.

2.8 Klachtwaardig handelen

Als de auditor klachtwaardig handelen vermoedt kan hij een nadere toetsing aanbevelen. In dat geval bezoekt een team van drie auditoren het kantoor op korte termijn opnieuw voor een zeer uitgebreid onderzoek. Als inderdaad klachtwaardig handelen blijkt, adviseren de auditors om een klacht in te dienen. Het bestuur van de KNB neemt hierover een besluit en dient zo nodig een klacht in bij de Kamer van Toezicht.

2.9 Onderzoekscyclus van drie jaar

Na drie jaar wordt ieder kantoor opnieuw getoetst. Dit gebeurt altijd door een andere auditor. Met deze driejaarlijkse cyclus is voldoende aandacht voor de kwaliteit geborgd, terwijl de belasting voor notariskantoren zo gering mogelijk is. Als een kantoor al eerder is getoetst, krijgt de auditor een samenvatting van het voorafgaande bezoek mee. Hiermee kan de auditor controleren of het kantoor zich nog altijd aan de gemaakte afspraken houdt.

Hoofdstuk 3 Rechtsbescherming

3.1 Voorkomen belangenverstrengeling

Om belangenverstrengeling te voorkomen, komt de auditor uit een ander arrondissement dan het kantoor waar hij het peer review uitvoert. Een kantoor kan aangeven het niet eens te zijn met de keuze van de toegewezen auditor. In dat geval wijst de KNB een andere auditor aan.

3.2 Geschillen

Bij geschillen tussen de auditor en het kantoor dat wordt getoetst probeert het auditbureau in eerste instantie te bemiddelen. Lukt dat niet, dan is er een geschillenregeling van kracht. Deze houdt in dat een kantoor bezwaar kan maken tegen het oordeel van de auditor bij de bezwaarcommissie. Deze commissie bestaat uit een lid van het bestuur van de KNB, een externe auditdeskundige en een auditor die opnieuw afkomstig is uit een ander arrondissement dan de bezwaarmakende notaris. Tot nu toe heeft de bezwaarcommissie één keer een bezwaar behandeld. Dit bezwaar werd ongegrond verklaard.

Als het KNB-bestuur een klacht indient vanwege klachtwaardig handelen, kan de notaris zich bij de tuchtrechter verweren.

3.3 Vertrouwelijkheid gewaarborgd

De Verordening op de kwaliteit regelt het beheer en de geheimhouding van de auditrapporten. Het auditbureau beheert de rapporten met de bevindingen en doet zodanig verslag van de toetsingen aan de belanghebbenden dat de gegevens niet herleidbaar zijn tot individuele notarissen of notariskantoren. Zo ontvangt ook het BFT alleen de geaccumuleerde en geanonimiseerde rapportages.

Alleen het auditbureau van de KNB heeft toegang tot de rapportages. Slechts in uitzonderlijke gevallen is er overleg met de bestuurssecretaris en de portefeuillehouder van het KNB-bestuur. Als de KNB na een audit een klacht indient bij de Kamer van Toezicht, treedt het klachtenprotocol in werking. Vanaf dat moment hebben de bestuursleden en betrokken medewerkers van de KNB ook toegang tot het rapport; overige KNB medewerkers hebben nog steeds geen inzage. Wordt tot het indienen van een klacht besloten dan kan de tuchtrechter ook aan het BFT vragen om onderzoek te doen, waardoor dat ook automatisch inzage verkrijgt.

Hoofdstuk 4 Resultaten van de afgelopen jaren

4.1 Beleidsinformatie

De KNB hecht groot belang aan het uitwerken van de gegevens op metaniveau. Deze leveren veel beleidsinformatie. De eerste bevindingen hebben bijvoorbeeld al geleid tot extra aandacht voor de tijdige afhandeling van royementen en voor de verplichtingen die de fiscus bij de oprichting van stamrecht BV's stelt.

4.2 Uitkomsten

Tot en met december 2009 heeft ongeveer tweederde van alle kantoren een peer review ondergaan: 562 van de 850 kantoren. Aan deze kantoren waren 982 van de 1480 notarissen en 1284 van de 2000 kandidaat-notarissen verbonden. Tijdens deze peer reviews werden 8535 dossiers beoordeeld. De resterende kantoren zijn in 2010 aan de beurt, samen met een deel van de kantoren dat al in 2007 is getoetst.

Bij het merendeel van de kantoren, 464 van de 562 kantoren, bleek alles in orde. Een enkele keer gaf de auditor een aanbeveling om bepaalde zaken in de praktijkuitoefening aan te passen. Het ging hierbij om procesverbeteringen. Bij 98 van de 562 kantoren bleek verbetering op één of meerdere punten noodzakelijk. In veruit de meeste gevallen - 89 van deze 98 - betrof het de juiste uitvoering van de Wwft. De voorgestelde verbeteringen waren voornamelijk van administratieve aard; de kantoren konden de verbeteringen schriftelijk met de KNB afronden.

Bij zeven kantoren vond de auditor heronderzoek noodzakelijk. Dit houdt in dat het kantoor binnen een korte periode verbeteringen moet invoeren die betrekking hebben op de structuur van de praktijkuitvoering. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om dossiervorming, het bijhouden van controlelijsten of het vastleggen van autorisaties. Nadat het kantoor enkele maanden op de aangepaste manier werkt, bezoekt de auditor het kantoor opnieuw om de aanpassingen te controleren.

In twee ernstige gevallen volgde een nadere toetsing. Deze casus zijn beschreven onder 4.4.1 en 4.4.2. Bij één kantoor heeft een notaris zich daarna in overleg met de auditoren uit het ambt teruggetrokken. De kans op notariële ongelukken was op dit kantoor zo groot, dat alleen zeer ingrijpende maatregelen de praktijk nog vlot konden trekken. In het andere geval staat het kantoor onder intensieve begeleiding. Er zijn daar nu goede verbeteringen zichtbaar.

“De positie die de notaris bekleedt stelt hoge eisen aan diens niveau van kennis en dienstverlening. De auditprocedure draagt mijns inziens bij aan de noodzakelijke bewustwording en prikkel bij de beroepsgroep om dit niveau hoog te houden.”

Prof. dr. mr. N.C. van Oostrom-Streep, hoogleraar Faculteit Recht, Economie, Bestuur & Organisatie, Universiteit Utrecht.

“Notarissen, ga je voor kwaliteit, dan krijg je je prijs en hou je je cliënt!”

Mr. B. Haaijer, oud-notaris en KNB auditor.

4.3 Overige effecten

Het intercollegiale karakter van het peer review blijkt kantoren veel nuttige inzichten op te leveren. Zo ontdekte een auditor bij een beginnend kantoor structurele tekortkomingen in het administratiesysteem, gelukkig nog voor ernstige fouten konden optreden. Het kantoor heeft zijn administratie ondertussen goed op orde.

Ook zien de auditoren vaak nuttige procedures en oplossingen voor problemen die ook bij andere kantoren spelen. Om deze informatie ook aan andere kantoren beschikbaar te stellen, werkt het auditbureau aan een overzicht van deze ‘best practices’.

De peer reviews leveren bovendien een schat aan informatie op die van algemeen belang is voor het notariaat. Zo bleken veel notariskantoren een achterstand bij de afwikkeling van royementen te hebben, doordat banken traag reageren. Het probleem is dat de notaris op geen enkele manier zijn verzoeken tot aanlevering van gegevens kracht bij kan zetten. Daar komt nu verandering in: er is een beleidsregel in voorbereiding die een duidelijke en toetsbare termijn stelt aan de afwikkeling van een royement.

“Notaris: stevige bolster, blanke pit!”. Stevige bolster staat voor kwaliteit. Blanke pit staat voor integriteit.”

mr. L.C. Kok, notaris, estateplanner & managing partner bij Jansen Kok van Rozen, De Notarissen van naam, Apeldoorn en KNB auditor.

“Door de peer reviews staan kwaliteit en integriteit bij elk notariskantoor op de agenda. En dat is grote winst.”

mr. M. Bos, notarieel jurist en KNB auditor.

4.4 Voorbeelden

4.4.1 Nadere toetsing verouderde praktijk

Dit geval betrof een wat oudere notaris. Hij was gevestigd in een haveloos kantoor, had, gedwongen door de economische neergang, de secretariële ondersteuning ontslagen en kon niet zelfstandig met een computer omgaan. Letterlijk klachtwaardig handelen werd niet geconstateerd, het betrof een verouderde praktijk die geheel op de schop zou moeten om aan de eisen van deze tijd te kunnen voldoen. De kans op notariële ongelukken werd echter aanzienlijk geacht. De notaris kreeg de nadrukkelijke suggestie om zelf ontslag aan te vragen, zodat het niet nodig zou zijn om een onderzoek te starten via de Kamer van Toezicht met als doel de praktijk te beëindigen. De notaris heeft inderdaad gehoor gegeven aan deze suggestie. Zijn protocol is overgenomen en de praktijk is gemoderniseerd naar de werkwijze van het kantoor dat het overnam. De oud-notaris werkt nu nog in een andere plaats als kandidaat-notaris, in dienst van datzelfde kantoor. De nadere toetsing door het auditteam was het duwtje in de rug dat nodig was om de knoop door te hakken.

4.4.2 Nadere toetsing zwakke praktijk

Een tweede geval waarin een nadere toetsing plaatsvond was het volgende. Een jongere notaris met schijnbaar gekwalificeerd personeel, maar gemiddeld te weinig kennis van zaken. Het kantoor heeft een heel behoorlijk lopende praktijk, waar op zich naar eer en geweten wordt gewerkt. Er heerste echter geen sfeer waarin men zaken bespreekt en afweegt, en het ontbrak aan juiste sturing. De auditoren troffen bijvoorbeeld een samenhangende reeks MOT-plichtige zaken aan, die niet als zodanig herkend werden. Ook op verschillende andere gebieden bleek verbetering dringend noodzakelijk.

Op basis van de houding van de notaris en het personeel werd besloten het kantoor nog een kans te geven om de zaken te verbeteren. Er is een strakke opzet gemaakt, met strikte termijnen. Medio juni 2010 vindt een eerste heraudit plaats door een auditteam. Is het kantoor op de goede weg, dan volgt na een jaar nog een toetsing. Begeleiding wordt waar mogelijk geboden. Naar het zich nu laat aanzien (de eerste verbeteringen zijn schriftelijk gemeld) is de ingeslagen weg adequaat, en zal een repressief vervolg in de vorm van een klacht niet noodzakelijk zijn.

4.4.3 Audit en heraudit beginnend kantoor

Een regelmatig terugkerende vraag is natuurlijk of de audits zinvol zijn. Wij kunnen dat bevestigend beantwoorden.

Een praktijkvoorbeeld is het volgende. Tijdens een audit kwam aan het licht dat een beginnend notaris zijn administratie niet op orde had, en wel in die mate dat deze geheel opnieuw diende te worden opgezet. De auditor heeft duidelijk aangegeven wat er diende te verbeteren en daarbij een aantal suggesties ter verbetering gedaan. Bij de heraudit een half jaar later bleek dat het kantoor een aantal grote stappen had weten te maken. Er was een sluitende administratie opgezet, er was overzicht en de formaliteiten waren voldoende afgeregeld. Er was meer rust op het kantoor, en daarmee meer aandacht voor kwaliteit. De notaris in kwestie heeft bij die gelegenheid ook gemeld dat hij veel baat bij de audit heeft gehad, en dat het goed was dat deze vroegtijdig heeft plaatsgevonden.

4.5 Anti-witwaswetgeving en de Eigen verklaring

Een ander duidelijk effect van het peer review is de stijging van het aantal ongebruikelijke transacties dat notarissen melden bij de Financial Intelligence Unit. Dat is een duidelijk resultaat van alle aandacht die de KNB aan dit onderwerp schenkt, onder andere met de zogenaamde Eigen verklaring. Met deze Eigen verklaring hebben alle notarissen en kandidaat-notarissen in 2007 aan de KNB verklaard dat ze afdoende maatregelen treffen voor de naleving van de antiwitwaswetgeving.

Het doel van deze Eigen verklaring 2007 was bewustwording. De evaluatie van de Eigen verklaring 2007 gaf aan dat dit doel is bereikt. Het blijkt echter niet noodzakelijk om het notariaat jaarlijks een verklaring over de naleving van de anti-witwaswetgeving te laten ondertekenen. Wel geeft de verordening nu aan de KNB de bevoegdheid ook andere onderwerpen met behulp van een Eigen verklaring onder de aandacht van het notariaat te brengen.

Hoofdstuk 5 Peer review in de komende jaren

5.1 Wetsvoorstel Hammerstein

Het wetsvoorstel tot wijziging van de Wet op het notarisambt naar aanleiding van de evaluatie door de Commissie Hammerstein versterkt het wettelijk kader van de peer reviews. Dit wetsvoorstel geeft de KNB de opdracht intercollegiale kwaliteitstoetsingen uit te voeren. Ook voorziet dit wetsvoorstel in de vastlegging van de bevoegdheden van de auditoren. Het BFT krijgt de rol van volledig toezichthouder op het notariaat.

De KNB is tevreden met dit wetsvoorstel, omdat de kwaliteitstoetsing door de KNB en het toezicht van het BFT elkaar mooi aanvullen. Daarnaast is het contact tussen de KNB en de BFT goed en vormt het een stevige basis voor verdere samenwerking. Zo heeft bijvoorbeeld een gemengde werkgroep Toezichtarrangement de eerste Verordening op de kwaliteit voorbereid. Deze werkgroep begeleidde ook de eerste peer reviews.

Ook de geheimhoudingsplicht is goed geregeld in het wetsvoorstel Hammerstein. Volgens dit voorstel kan een notaris zich niet op zijn geheimhoudingsplicht beroepen tegenover de auditoren van de KNB. Hetzelfde geldt overigens ook jegens de tuchtrechter en onderzoekers van het BFT. Uiteraard worden de rechten van cliënten wel goed beschermd.

5.2 Ontwikkeling peer review

Het systeem van de peer reviews is zo opgezet, dat de KNB het snel verder kan ontwikkelen. Zo zijn de selectie en opleiding van de auditoren de afgelopen periode flink zwaarder geworden. En zo mogen auditoren maximaal drie jaar lang peer reviews uitvoeren. Hierdoor kunnen zo veel mogelijk notarissen en kandidaat-notarissen bij de peer reviews betrokken zijn. Verder is begin 2010 ingevoerd dat de auditoren positieve punten en aandachtspunten in het rapport opnemen. Aanpassingen op korte termijn gaan naar verwachting over het invoeren van een jaarlijks aandachtspunt bij de peer reviews. Verder is het model voldoende open om ook juridisch inhoudelijke accenten te leggen, of aan te haken bij actualiteiten, zoals duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ten slotte zou het peer review kunnen worden ingezet bij thematisch onderzoek naar elementen van de praktijkuitoefening.

Bijlage A **Beoordelingscriteria**

Criteria intercollegiale toetsing met toelichting

Deze toelichting op de negentien criteria benoemt enerzijds de wettelijke verplichtingen waarvan bij de opstelling ervan werd uitgegaan, en geeft anderzijds een aantal handvatten die bij de uitvoering van de gesprekken behulpzaam kunnen zijn. Het is een handreiking, geen afvinklijst, en niet alle criteria zullen bij ieder peer review aan bod kunnen komen. Kantoren kunnen dit document gebruiken om aan de hand ervan een zelfevaluatie uit te voeren.

I Beoordeling opdracht

1 De notaris vergewist zich ervan dat de door hem te verrichten werkzaamheden niet in strijd zijn met het recht of de openbare orde of anderszins niet kunnen worden verricht.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - Is er een bepaald moment waarop wordt vastgesteld dat de zaak al dan niet wordt behandeld?
 - Hoe worden de binnenkomende zaken verdeeld, en wie is daar verantwoordelijk voor? Is daar een procedure of checklist voor?
 - Wat is afgesproken over melding van ongebruikelijke transacties? Zijn de indicatoren daarvoor bekend bij alle betrokkenen?
 - Wie stelt vast dat de zaak volledig wordt behandeld?
- b) Juridische grondslag:
 - Artikel 21 Wna (dienstweigering).

2 De notaris vergewist zich ervan of niet gangbare bepalingen, bedingen of voorwaarden deel uitmaken van de gevraagde overeenkomst/akte.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - Erfdienstbaarheden, kettingbedingen of boeteclausules?
 - En: welke actie volgt hierop?
- b) Juridische grondslag:
 - Artikel 17, eerste lid, Wna (zorgvuldigheid).
 - Artikel 3 Verordening beroeps- en gedragsregels (onderzoeksplicht registergoederen).

3 De notaris vergewist zich ervan of er overigens bijzondere omstandigheden zijn.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - Is sprake van ondercuratelestelling?
 - Kan Alzheimer aan de orde zijn? Wordt dan gebruik gemaakt van het stappenplan?

- ▶ Is euroconversie nodig?
- ▶ Is er een onverdeeldheid?
- b) Juridische grondslag:
 - ▶ Artikel 17, eerste lid, Wna (zorgvuldigheid).
 - ▶ Artikel 43 Wna (onderzoeks- en voorlichtingsplicht).
 - ▶ Artikel 4 Verordening beroeps- en gedragsregels.

4 De notaris vergewist zich ervan of extra advies van een deskundige nodig is.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - ▶ Fiscaal advies noodzakelijk?
 - ▶ Een taxateur inschakelen?
 - ▶ Een tolk inschakelen?
 - ▶ Vertaling laten maken?
- b) Juridische grondslag:
 - ▶ Artikel 17, eerste lid, Wna (zorgvuldigheid).
 - ▶ Artikel 42 Wna (inschakelen tolk, opstellen vertaling).

5 De notaris vergewist zich ervan of er aanleiding is voor acties buiten de oorspronkelijke opdracht.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - ▶ Samenlevingscontract?
 - ▶ Huwelijksvoorwaarden?
 - ▶ Testament?
 - ▶ Is de opdracht gedurende de afhandeling gewijzigd?
- b) Juridische grondslag:
 - ▶ Artikel 17, eerste lid, Wna (zorgvuldigheid).
 - ▶ Artikel 10 Verordening beroeps- en gedragsregels (feitelijke full service).
 - ▶ Hoofdstuk 9 Awb, Wet nationale ombudsman, Behoorlijkheidsnormen (actieve en adequate informatieverstrekking, dienstbaarheid).

6 Identificatie vindt op de juiste wijze plaats.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - ▶ Conform de Wwft: voltooiing op het moment van passeren?
 - ▶ Conform de Wwft: cliëntenonderzoek, bepaling UBO, hanteert het kantoor beleid op het gebied van de Wwft, wordt ook tijdens de opdracht onderzocht/getoetst?
- b) Juridische grondslag:
 - ▶ Artikel 39 Wna (identificatie).
 - ▶ Artikel 4 Wwft (verplichting vaststellen identiteit).

II Voorlichting & opdrachtbevestiging

7 De cliënten worden adequaat voorgelicht over de gevraagde werkzaamheden en de gevolgen die daaruit kunnen voortvloeien.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
- ▶ Hoe wordt vorm gegeven aan voorlichting; gebeurt dat mondeling of schriftelijk; is het een standaardonderdeel of handeling?
 - ▶ Bevinden zich verwijzingen in het dossier die dit vastgelegd, bv. aanpassing offerte?
 - ▶ Wordt een bespreking door de notaris zelf gedaan; draagt de notaris besprekingen op aan de kandidaten of andere medewerkers op kantoor; zo ja, hoe zijn die opgeleid?
 - ▶ Zitten behandelaars zelf bij het passeren van de akte, of wordt het dossier vooraf doorgesproken?
 - ▶ In dat geval: wordt geregistreerd dat dit heeft plaatsgevonden?
 - ▶ Worden veranderingen tijdens het proces duidelijk en tijdig gecommuniceerd?
- b) Juridische grondslag:
- ▶ Artikel 43 Wna (onderzoeks- en voorlichtingsplicht).
 - ▶ Artikel 4 Verordening beroeps- en gedragsregels.

8 De cliënten worden adequaat voorgelicht over de kosten.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
- ▶ Is een tarief afgesproken?
 - ▶ Is het afgesproken schriftelijk vastgelegd?
 - ▶ Is, voor zover van toepassing, gewezen op de mogelijkheid van het maximum tarief in familiezaken?
 - ▶ Zijn de offertes inzichtelijk en niet misleidend? Voorbeelden:
 - ▶ Maakt de notaris duidelijk welke werkzaamheden het kantoor standaard noemt en welke werkzaamheden aanvullend?
 - ▶ Maakt de notaris duidelijk welke werkzaamheden het kantoor standaard noemt en wanneer een toeslag in rekening wordt gebracht voor bijvoorbeeld een late binnenkomst van hypotheekstukken of andere stukken die van derden moeten komen?
 - ▶ Maakt de notaris duidelijk welke kosten voor rekening van de koper komen en welke van de verkoper?
 - ▶ Is het de cliënten duidelijk dat de notaris geen kosten van zijn werkzaamheden ten laste mag brengen van een ander deel van de opdracht of andere opdrachtgever? Zodat bijvoorbeeld het royement veel duurder is dan de leveringsakte?
 - ▶ Heeft de notaris vooraf duidelijk gemaakt welke kosten hij rekent voor een royement?

- b) Juridische grondslag:
 - ▶ Artikel 56 Wna.
 - ▶ Artikel 4, eerste lid, Verordening beroeps- en gedragsregels.
 - ▶ Artikel 10, tweede tot vierde lid, Verordening beroeps- en gedragsregels.

9 De opdracht wordt aan de cliënten bevestigd.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - ▶ Hoe vindt de bevestiging van de opdracht plaats?
- b) Juridische grondslag:
 - ▶ Artikel 7: 400 BW (overeenkomst van opdracht).
 - ▶ Artikel 17 Wna (zorgvuldigheid).
 - ▶ Hoofdstuk 9 Awb, Wet nationale ombudsman, Behoorlijkheidsnormen (actieve en adequate informatieverstrekking, adequate organisatorische voorzieningen).

III Uitvoering & afronding van de opdracht

10 Met de cliënten wordt begrijpelijk gecommuniceerd. Zo nodig worden toelichtingen meegestuurd.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - ▶ Hoe worden toelichtingen gegeven?
 - ▶ Is er voldoende voorlichtingsmateriaal aanwezig?
- b) Juridische grondslag:
 - ▶ Artikel 17 Wna (zorgvuldigheid).
 - ▶ Artikel 4 Verordening beroeps- en gedragsregels (voorlichting).
 - ▶ Hoofdstuk 9 Awb, Wet nationale ombudsman, Behoorlijkheidsnormen (actieve en adequate informatieverstrekking, adequate organisatorische voorzieningen).

11 Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - ▶ Bevat het dossier schriftelijke vastgelegde afspraken?
 - ▶ Zijn deze gedateerd en ondertekend?
 - ▶ Krijgen de cliënten schriftelijke bevestigingen van afspraken?
- b) Juridische grondslag:
 - ▶ Artikel 17 Wna (zorgvuldigheid).
 - ▶ Hoofdstuk 9 Awb, Wet nationale ombudsman, Behoorlijkheidsnormen (actieve en adequate informatieverstrekking, adequate organisatorische voorzieningen).

12 Concept-akten en overige stukken worden tijdig toegestuurd.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - ▶ Is daar binnen het kantoor een afspraak over?
 - ▶ Wie beheert dat?
- b) Juridische grondslag:
 - ▶ Artikel 43 Wna.
 - ▶ Volgens Hof Amsterdam dienen concepten in principe minstens één week tevoren te worden toegestuurd.
 - ▶ Artikel 17 Wna (zorgvuldigheid).
 - ▶ Hoofdstuk 9 Awb, Wet nationale ombudsman, Behoorlijkheidsnormen (voortvarendheid, actieve en adequate informatievoorziening).

13 Er is een systeem van termijnbewaking.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - ▶ Hoe werkt de planning?
 - ▶ Is er een systeem van interne termijnbewaking?
 - ▶ Betreft dat zowel interne als externe termijnen?
 - ▶ Hoe is de overdracht bij verlof of ziekte geregeld?
 - ▶ Is er een systeem van externe te bewaken termijnen (bijv. bankgarantie, verklaring van geen bezwaar)?
 - ▶ Is er een systeem van termijnen bij boedelafwikkeling?
- b) Juridische grondslag:
 - ▶ Tuchtrechtelijke jurisprudentie (notaris moet regie in handen houden).
 - ▶ Diverse termijnen in diverse wetten.
 - ▶ Artikel 17 Wna (zorgvuldigheid).
 - ▶ Hoofdstuk 9 Awb, Wet nationale ombudsman, Behoorlijkheidsnormen (administratieve nauwkeurigheid, adequate organisatorische voorzieningen).

14 Er is voldoende tijd beschikbaar voor de behandeling van een zaak, de afwikkeling van een akte en de toelichting daarop.

- a) Aan het criterium verwante vragen:
 - ▶ Hoeveel tijd is er gemiddeld voor de voorlichting over een akte?
 - ▶ Hoeveel tijd is er om de mogelijkheid van overige akten te bespreken?
 - ▶ Wat is de daadwerkelijke rol van gevolmachtigden?
 - ▶ Wordt vaak bij volmacht gepasseerd?
 - ▶ Is er een tijdschrijfformulier?
 - ▶ Worden vaste tijdstippen gereserveerd in de agenda voor overleg en andere terugkerende zaken?

b) Juridische grondslag:

- ▶ Artikel 43, eerste lid, Wna (voorlichting).
- ▶ Volgens Hof Amsterdam dienen concepten in principe minstens één week tevoren te worden toegestuurd.
- ▶ Artikel 17 Wna (zorgvuldigheid).
- ▶ Hoofdstuk 9 Awb, Wet nationale ombudsman, Behoorlijkheidsnormen (actieve en adequate informatievoorziening en adequate administratieve voorzieningen).

15 De relevante recherches worden verricht.

a) Aan het criterium verwante vragen:

- ▶ Kadaster (eerste, her- en narecherche)?
- ▶ GBA?
- ▶ Kamer van Koophandel?
- ▶ Centraal insolventie register (faillissements, surveillances, schuldsaneringen)?
- ▶ Centraal testamenten register?
- ▶ VIS?

b) Juridische grondslag:

- ▶ Artikel 17 Wna (zorgvuldigheid).
- ▶ Artikel 3 Verordening beroeps- en gedragsregels.
- ▶ Tuchtrechtelijke jurisprudentie.

16 Er zijn interne inhoudelijke controles.

a) Aan het criterium verwante vragen:

- ▶ Wordt tegen gelezen (typfouten) of 4-ogen-principe (inhoudelijke controle)?
- ▶ Worden akten, declaraties of nota's van afrekening door een ander dan de behandelaar gecontroleerd?

b) Juridische grondslag:

- ▶ Artikel 17 Wna (zorgvuldigheid).
- ▶ Artikel 11 Verordening beroeps- en gedragsregels (organisatie).
- ▶ Hoofdstuk 9 Awb, Wet nationale ombudsman, Behoorlijkheidsnormen (adequate administratieve voorzieningen).

17 Het dossier wordt zowel juridisch als feitelijk gesloten

a) Aan het criterium verwante vragen:

- ▶ Nazorg juridische verplichtingen: registratie in registers, royementen. Is dit termijngebonden? Is dat vastgelegd?
- ▶ Nazorg-feitelijke verplichtingen: wordt de bewaartermijn gerespecteerd, opbergen, worden originele nota's naar de administratie doorgestuurd? Wat gebeurt er met de Wid-gegevens?

b) Juridische grondslag:

- ▶ Artikel 2 Wid.
- ▶ Archiefwet, selectielijst KNB, artikel 7:412 BW.
- ▶ Artikel 17 Wna (zorgvuldigheid).
- ▶ Hoofdstuk 9 Awb, Wet nationale ombudsman, Behoorlijkheidsnormen (administratieve nauwkeurigheid, adequate organisatorische voorzieningen).
- ▶ Registratiewet 1970.

IV Besef van kwaliteit en integriteit

18 Het kantoor heeft afspraken gemaakt om de kwaliteit van de werkzaamheden te waarborgen.

a) Aan het criterium verwante vragen:

Voorbeelden van aan systemen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerde zaken:

- ▶ Heeft het kantoor een kwaliteitshandboek?
- ▶ Zijn er procedurebeschrijvingen?
- ▶ Zijn er checklists?
- ▶ Heeft het kantoor een digitaal systeem voor work flow management?
- ▶ Hoe is de overdracht geregeld in geval van afwezigheid?
- ▶ Welke klachtenprocedure heeft het kantoor?
- ▶ Zijn er taakomschrijvingen voor de medewerkers?
- ▶ Is er aandacht voor permanente educatie van de medewerkers?
- ▶ Hoe is de overdracht van werkzaamheden geregeld?
- ▶ Hoe wordt omgegaan met uitzonderingen?
- ▶ Op welke wijze is de interne communicatie geregeld? Zijn daar vaste afspraken over?
- ▶ Op welke wijze wordt de vakinhoudelijke kwaliteit gewaarborgd?

b) Juridische grondslag:

- ▶ Artikel 17 Wna (zorgvuldigheid).
- ▶ Artikel 98 Wna (handelen overeenkomstig Wna en verordeningen, met zorg jegens cliënten en zoals een behoorlijk notaris betaamt).
- ▶ Hoofdstuk 9 Awb, Wet nationale ombudsman, Behoorlijkheidsnormen (administratieve nauwkeurigheid, adequate organisatorische voorzieningen, actieve en adequate informatieverstrekking, dienstbaarheid).

19 Het kantoor heeft afspraken gemaakt om de integriteit van de werkzaamheden te waarborgen.

a) Aan het criterium verwante vragen:

Voorbeelden om de integriteit te waarborgen:

- ▶ Bestaan vormen van collegiaal beraad over wat een behoorlijk notaris betaamt?
- ▶ Zijn er afspraken voor het bespreken van de tuchtrechtspraak?
- ▶ Heeft het kantoor een vertrouwenspersoon voor ethische dilemma's of speciaal iemand aangewezen die verantwoordelijk is voor de bewaking van de beroeps- en gedragsregels ("compliance officer")?
- ▶ Weet men wie de vertrouwensnotaris is en in welke gevallen men hem kan raadplegen?
- ▶ Worden ringvergaderingen hierover bezocht?
- ▶ Neemt men deel aan een kleine kantorenoverleg?
- ▶ Heeft men contact met het Notarieel Juridisch Bureau?
- ▶ Wordt in werkoverleg gesproken over ethische dilemma's?
- ▶ Worden de studiepunten behaald?

b) Juridische grondslag:

- ▶ Artikel 3 Wna (notariseed).
- ▶ Artikel 98 Wna (handelen overeenkomstig Wna en verordeningen, met zorg jegens cliënten en zoals een behoorlijk notaris betaamt).
- ▶ Artikel 1 Verordening beroeps- en gedragsregels (eer en aanzien notariaat).

Bijlage B **Gespreksopzet peer review**

Intercollegiale toetsing: het peer review gesprek - volgorde en bijzonderheden

Vorbereiding van het peer review

Ieder kantoor wordt eens per drie jaar getoetst. Het auditbureau bepaalt de volgorde van de bezoeken. De geselecteerde kantoren ontvangen een brief met een uitgebreide toelichting op het peer review. Het peer review betreft het gehele kantoor en neemt een dag in beslag.

De auditor maakt een afspraak en geeft de datum door aan het auditbureau. Het auditbureau bewaakt de gestelde termijnen.

De negentien criteria en de daarbij behorende toelichting bieden de kantoren voldoende mogelijkheden om een voorbereidende zelfevaluatie uit te voeren.

Vooraf wordt een standaard vragenlijst aan het te toetsen kantoor toegezonden die de auditor kan gebruiken bij de voorbereiding. Ook wordt om een lijst met medewerkers en hun functie gevraagd. De vragenlijst is geen afvinklijst en is tot één pagina A-4 beperkt.

De auditor raadpleegt de website van het kantoor en andere openbare informatie. Verschillende elementen neemt hij in overweging, zoals de ligging (agrarisch/stedelijk gebied), omvang of soort praktijk en overweegt de daaraan verbonden bijzonderheden. Actualiteit zal zeker een rol spelen bij de voorbereiding.

Op basis van deze informatie kan de auditor vooraf grofweg de aard van het kantoor bepalen, en in ruwe lijnen bepalen wie hij wenst te spreken, in welke volgorde. Controle op naleving van de anti-witwaswetgeving wordt op verschillende momenten tijdens het peer review uitgevoerd.

Gesprekken

De opzet van de intercollegiale toetsing laat de auditor alle ruimte tot nadere invulling van de gespreksrichting. Veel is immers afhankelijk van aard en omvang van het kantoor en de aangetroffen situatie, en dat is niet te standaardiseren. Regels en maatschappelijke realiteit veranderen. Daarom is de opzet zodanig dat er voldoende ruimte bestaat om er wijzigingen in door te voeren zonder dat het karakter van het peer review daardoor wordt aangetast.

De auditor begint de toetsing met een inleidend gesprek met de notaris/contactpersoon, waarin onder meer de volgorde van de audit toegelicht wordt en de aard van de praktijk gesproken wordt. Daarna wordt een aantal gesprekken met verschillende medewerkers gevoerd om de gang van zaken op het kantoor te kunnen inventariseren. Door een dwarsdoorsnede van het kantoor te spreken kan snel een beeld worden verkregen van de organisatie en de verdeling van de diverse verantwoordelijkheden.

Gesprekken met de medewerkers vinden bij voorkeur onder vier ogen plaats, zodat er in alle vrijheid kan worden gesproken. De inhoud van de beroepsuitoefening staat centraal, waarbij ook het kantoormanagement aan bod komt. Tijdens de gesprekken wordt informatie verzameld; de conclusies en implicaties worden in het eindgesprek gepresenteerd.

In de presentatie naar de beroepsgroep is duidelijk gesteld dat de nadruk op de combinatie gesprek en toetsing ligt. Zo kan niet de indruk ontstaan dat het om een vrijblijvende bijeenkomst gaat. Het peer review is geen advies- of voorlichtingsbijeenkomst, maar dat betekent niet dat dit element geheel terzijde wordt geschoven.

Een gesprek met de boekhouder waarin de omgang met de anti-witwaswetgeving aan de orde komt is belangrijk, inzage in de boekhouding kan beperkt worden tot dossierniveau waarin de afrekeningen voldoende informatie geven. Inhoudelijk financiële controle wordt al uitgevoerd door de toezichthouder, het BFT, en daar is het in goede handen.

Welke van de negentien criteria aan bod komen en in welke volgorde is afhankelijk van de aangetroffen situatie.

De auditor onderbouwt zo gaandeweg zijn indruk van het kantoor en haar werkwijze. Hij verifieert de uitkomsten van de gesprekken. Hij zal zodoende ook de sterke en de minder sterke punten herkennen.

Dossieronderzoek

Op basis van de gesprekken en de repertoria kiest de auditor een aantal dossiers uit die hij wil inzien. De auditor neemt de dossiers zelf door, zelfstandig of in bijzijn van de notaris of de behandelaar. Standaard wordt controle op de identificatieprocedure uitgevoerd. Het uitgangspunt is inzage in ten minste vijf dossiers. Dossiers worden uit de drie vakgebieden ondernemingsrecht, familierecht en vastgoedpraktijk geselecteerd, waarbij rekening wordt gehouden met het zwaartepunt van de praktijk.

Een aantal doorgenomen dossiers wordt besproken. Het gaat daarbij om de indicaties die het dossier geeft over de wijze van de beroepsuitoefening. De bevindingen uit het dossieronderzoek worden ingebracht in het eindgesprek.

De toetsbare elementen in het dossieronderzoek zijn de diverse wettelijke verplichtingen.

Het dossieronderzoek is geen zoektocht naar onvolkomenheden. Zijn geconstateerde afwijkingen details, of raken ze juist de essentie van de beroepsuitoefening of de beroepsintegriteit? De auditor zoekt naar structuren, niet naar incidenten.

Het dossieronderzoek is op deze manier de tweede bron waaruit zaken opborrelen die tijdens het eindgesprek ter sprake worden gebracht. De peer reviewer heeft de juiste vragen gesteld doordat hij uit het dossier de specifieke punten van aandacht in een dergelijke zaak herkent.

Eindgesprek

Het eindgesprek vormt de afsluiting van het peer review, waarin de diverse elementen (vragenlijst, de gesprekken, de dossiers en de algemene indruk van de praktijk.) samenkomen. Het eindgesprek vindt plaats in aanwezigheid van alle notarissen en kandidaat-notarissen die verbonden zijn aan het betreffende kantoor, en vaak ook in aanwezigheid van andere personeelsleden. Hiermee wordt benadrukt dat streven naar en vormgeven aan kwaliteit een gezamenlijke inspanning is.

De auditor heeft zich gedurende de dag een beeld gevormd op basis van een aantal objectieve gegevens, gesprekken met de diverse medewerkers en dossieronderzoek. In het eindgesprek koppelt hij deze bevindingen aan de meer abstracte zaken integriteit, beroepseer en de maatschappelijke verplichting van het notarisambt.

De structurele zaken worden besproken in het eindgesprek, en worden in het rapport vermeld. Aan structurele tekortkomingen wordt een verbeterpunt met een termijn gekoppeld, details worden in de vorm van een aanbeveling onder de aandacht gebracht.

Conclusie en rapportage

Het rapport heeft een beschrijvend karakter en vormt een samenhangend geheel dat kan worden begrepen door iemand met een notariële achtergrond. Het dient als onderbouwing voor de eventuele verbeterpunten. In de afsluiting van het rapport wordt ook de algehele indruk beschreven over kantoor en het besef van kwaliteit genoemd. Daarnaast worden altijd een positief punt en een aandachtspunt geformuleerd. Deze punten worden bij de volgende toetsing aan de volgende auditor meegegeven zodat de voortgang kan worden getoetst.

In geval een misstand wordt geconstateerd meldt de auditor dit in het rapport en stelt vervolgens via het auditbureau het bestuur op de hoogte, dat de om een tuchtrechtelijk onderzoek kan vragen, of een klacht kan indienen.

Wordt klachtwaardig handelen vermoed dan kan een nadere toetsing worden aanbevolen. Een nadere toetsing wordt uitgevoerd door een team van minimaal drie auditoren.

In hun oordeel kiezen de auditoren tussen drie opties. (het kantoor voldoet, het voldoet met noodzaak tot verbetering, het voldoet niet). Meer opties maakt oordelen niet eenvoudiger. Het werken met punten en scores lijkt op het eerste gezicht objectief, maar zal snel tot vruchteloze discussies leiden over een punt meer of minder. Het past ook niet in de inhoudelijke gerichte opzet van het peer review.

Het bezochte kantoor ontvangt altijd een rapportage van het uitgevoerde peer review en wordt gevraagd de uitkomsten met alle medewerkers te bespreken.

Contactgegevens

Wilt u meer weten over de opzet, de ontwikkeling of de uitvoering van de peer reviews in het notariaat dan kunt u contact opnemen met:

Lineke Minkjan

mw. mr. E.E. Minkjan
bestuurssecretaris Kwaliteit en Regelgeving
l.minkjan@knbn.nl

of

Lex Diks

drs. A.J. Diks
coördinator kwaliteitszorg
l.diks@knbn.nl

Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie

Postbus 16020
2500 BA Den Haag
070 330 71 11

De wordcloud op de omslag werd gegenereerd op www.wordle.net



Koninklijke Notariële
Beroepsorganisatie