

In april waren er vijf regiobijeenkomsten over de notariële zorgplicht. Tijdens die bijeenkomsten ging Kees Louwerens, consultant bij de Galan Groep, in op de notariële toekomst in de huidige informatiesamenleving. Een onderwerp dat aan de orde kwam, was standaardisering. Volgens hem komen standaardproducten voort uit de omvangrijke kennis die het notariaat

heeft en hebben deze zich in de praktijk bewezen. Het zijn *best practices*. Louwerens: “Verrommel” die standaardproducten niet tot ogenschijnlijk laagwaardige en simpele retailproducten. Dat doet schade aan de geloofwaardigheid en stimuleert ook externe initiatieven die bijdragen aan de retailisering van het notariële product.’

‘Een standaardakte getuigt op zichzelf niet van mindere notariële dienstverlening. Het is een goede akte als deze steeds wordt bijgesteld op grond van gebruikservaring, de rechtsontwikkeling en maatschappelijke behoefte. Wordt gewerkt met diverse standaardakten voor specifieke doelgroepen, dan kan een individuele cliënt die past binnen een bepaalde doelgroep een goed, passend en kostenefficiënt “product” worden geleverd. Het is niet geloofwaardig te beweren dat voor elke cliënt een nieuwe akte moet worden ontworpen en uitgedacht, met bovendien een hoger risico op missers. In de praktijk is de scheidslijn standaardakte/maatwerkakte niet zo scherp. Om als notaris uit Midden-Brabant (met vroeger veel textiel- en schoenindustrie) een mooie parallel te trekken, zie ik in de praktijk regelmatig “maatwerk confectie”. Een standaard-

akte waaraan op enkele specifieke punten deskundig verstelwerk is gepleegd. Kostenefficiënt en doeltreffend. Bij beantwoording van de vraag of kwalitatief goed werk is geleverd, moet vooral worden gekeken naar de wijze waarop de notaris tot zijn advies en bijpassende akte is gekomen. Artsen schrijven veelal standaardmedicatie voor, zonder dat het publiek zich daarover beklagt. Het publiek begrijpt dat het de kunst van de arts is om de juiste diagnose te stellen en medicatie juist te doseren. Dit is voor het publiek wellicht helder omdat niet de arts maar de apotheek de medicatie levert. Vergeleken met de medische wereld kun je de notaris zien als apotheekhoudend huisarts. Dit laat onverlet dat de notariële meerwaarde vooral is gelegen in diagnostiek en dosering. Dát voorwerk bepaalt of met een standaardakte kwaliteit is geleverd!’

‘We hoeven er geen doekjes om te winden: in het notariaat is naast de adviespraktijk ook sprake van standaardwerk. Denk maar aan de voorgeschreven hypotheekakte en de reguliere KNB-modellen die door veel notariskantoren worden gebruikt. Sterker nog: na notarieel advies worden vaak standaardproducten gebruikt om dit advies handen en voeten te geven. Onlangs zijn er marktinitiatieven, waaronder de HEMA notarisservice, gestart, die binnen het notariaat weerstand oproepen maar onder het publiek met gejuich worden ontvangen. Duidelijke taal in combinatie met online vragenlijsten maken het notariële product voor het brede publiek toegankelijk. Het zijn ontwikkelingen waarmee invulling wordt gegeven aan wat de maatschappij van ons verlangt. Aan het notariaat de taak om dit

soort standaardproducten kwalitatief van hoog niveau te houden door te investeren in digitalisering en gebruik te maken van de vele (praktische) kennis die uitgerekend wij als notariaat hebben. Als het notariaat dit niet doet en blijft vasthouden aan het “oude” door te stellen dat niemand en niks standaard is – alsof we te maken hebben met “domme en onmondige” burgers –, zullen we juist niet geloofwaardig zijn als beroepsgroep en de strijd om het domeinmonopolie verliezen. Verander jezelf voordat de buitenwereld ons verandert! Kortom, we moeten mee met onze tijd en in beweging blijven en dit soort marktinitiatieven toejuichen. Innovatie en ondernemerschap moeten in de *spotlight* komen te staan. Dat heb ik node gemist in de regiobijeenkomst die ik onlangs heb bijgewoond!’

Stelling:

## Standaardproducten zijn kwalitatief niet minder dan maatwerk



Ivar Franken, notaris  
te Kaatsheuvel



Justine Tielemans-Buisman,  
notaris te Utrecht

‘Zoals bij elke dienstverlener moet er een gezonde mix van standaardproducten en maatwerkproducten aanwezig zijn. Terwijl het grootste deel van de cliënten perfect geholpen kan worden met standaardproducten, is er altijd een kleine groep die hiervoor niet in aanmerking komt. Voor die laatste groep dient maatwerk geleverd te worden. In het notariaat kunnen we ons gelukkig prijzen dat de afgelopen jaren de kwaliteit van de standaardproducten zo goed is geworden. Ze zijn perfect op maat gemaakt voor de gemiddelde cliënt die, mits alles goed

wordt uitgelegd, zeer tevreden naar buiten loopt en terecht het gevoel mag hebben dat alles goed geregeld is. Daarnaast kunnen diezelfde standaardproducten als uitstekende basis gebruikt worden als voor een bepaalde groep klanten maatwerk geleverd moet worden. Het is om die reden dat ook voor de zogenoemde basisproducten best een normaal tarief mag worden gevraagd. Zogenaamde standaardakten wegzetten tegen een abnormaal laag tarief is nergens goed voor en leidt uiteindelijk tot het einde van het notariaat.’



EENS

*Edwin van Luijn,  
notaris te Bostel*

‘Het werken met standaardproducten op zich is geen probleem zolang het maken van het product (veelal een akte) maar niet als het doel op zich beschouwd wordt. We mogen niet vergeten dat wat wij standaardproducten noemen, voor de gemiddelde klant geen standaardproduct is. Het betreft voor hem steeds bijzondere momenten in het leven en die kunnen we, vanuit zijn gezichtspunt, dan ook niet simpelweg afdoen als standaard. Daarom weerspreek ik de stelling, in die zin dat standaardproductie of liever standaarddienstverlening kwalitatief minder zal zijn dan dienstverlening op maat. Kwalitatief minder, niet vanwege het product zelf, maar vanwege de geringe aandacht die er is voor de manier waarop het product rechtsgevolgen zal hebben. Ons product is niet louter de akte

en maatwerk ziet dan ook op het gehele proces van dienstverlening. Zie het als dat wat een piloot doet: deze bestuurt een Chesna of een Boeing. Dat toestel is gedurende alle vluchten een vast gegeven. Wat geen vast gegeven is, is de plaats waar het vliegtuig landt. Elke landingsbaan (vergelijk Schiphol en Hongkong) heeft zijn eigen moeilijkheden en verrassingen. Steeds komt het bij de landing aan op de deskundigheid van de piloot. Zo is het ook met veel van onze akten. Zij zijn wellicht een gegeven (standaard), maar de *setting* waarin zo'n akte landt (de context waarin de akte haar werk moet doen), verschilt van geval tot geval. Daarin kunnen we onze deskundigheid en kwaliteiten tonen. Bovendien: landen op de automatische piloot geeft grote kans op brokken.’



ONEENS

*Geertjan Sarneel,  
notaris te Kapelle*



EENS

*Udo Louwerens,  
kandidaat-notaris  
te Woerden*

‘Een standaardproduct is per definitie niet minder van kwaliteit dan een maatwerkproduct. De standaard heeft zich immers in de praktijk al bewezen. Deze stelling is dus eigenlijk niet eens zo interessant. Veel belangrijker is de vraag: hoe bepaal je als (kandidaat-)notaris welk product geschikt is voor de cliënt? Het is de bespreking vooraf waar het om gaat. Hoe kom je tot je advies? Een gedegen inventarisatie vooraf van de wensen en verwachtingen van de cliënt bepaalt of een standaardproduct nodig is, of een maatwerkakte. Het is bovendien de taak van onze beroepsgroep om de eventuele gevolgen van bepaalde keuzes duidelijk te maken. Ook daarbij geldt dat het niet

uitmaakt of het uiteindelijke geadviseerde product standaard of maatwerk is. Er ligt echter wel een gevaar op de loer. Als je veel cliënten krijgt voor dezelfde soort akten, dan kun je al gauw denken dat je de wensen van de cliënt goed geïnventariseerd hebt, terwijl dat misschien niet zo is. Een standaardproduct is immers voortgekomen uit ervaring. Maar je moet er als adviseur op bedacht zijn dat jouw ervaring niet omslaat in aannamen. Geen cliënt is immers hetzelfde, al lijken veel vragen wel erg op elkaar. Een standaardakte of maatwerkakte dient in mijn optiek dan ook dezelfde uitgangspunten te hebben. Beide dienen kwalitatief gedegen notariële akten te zijn die voorzien in de behoefte van de cliënt.’