

Van fouten leren

De verwachtingen die de maatschappij van de notaris heeft, zijn de afgelopen jaren fors toegenomen. Het begrip poortwachter is inmiddels ook door de beroepsgroep omarmd. De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) heeft haar positie bij fraudepreventie in een notitie vastgelegd, na consultatie met achterban en stakeholders.

ONDERMIJNING

Waar de maatschappij aan het einde van de vorige eeuw zich louter leek bezig te houden met de zaligheden van meer marktwerking, is twintig jaar later duidelijk dat die blik veel te eenzijdig was. In onze tijd gaat het vooral over ondermijning. Doordat

criminelen gebruikmaken van diensten van de bovenwereld, raken onder- en bovenwereld met elkaar verweven. De druk van de onderwereld neemt toe, normen vervagen en het gevoel van veiligheid en leefbaarheid neemt af. Niet raar dus dat de druk op poortwachters zoals banken, accountants en notarissen toeneemt.

BEWUSTWORDING

Voor notarissen is die druk goed merkbaar, zowel in de houding van de interne kwaliteitsauditor (KNB) als de externe toezichthouder (Bureau Financieel Toezicht). Het is logisch dat deze instanties de gewijzigde verwachtingen eerder hebben verwerkt in de uitoefening van hun rol, dan de beroepsbeoefenaar zelf. Maar met alle aandacht in de afgelopen twee jaar voor ethiek, fraudepreventie en onze poortwachtersrol is al veel gedaan aan bewustwording op deze thema's. Wat mij betreft blijven ze hoog op onze agenda staan, ook de komende jaren.

WEINIG KLACHTEN GEGROND

Ondertussen is het notariaat druk met het werk dat vanuit diezelfde maatschappij op hen afkomt. De vraag is groot, zowel naar diensten als naar goed personeel. Samen zijn we dit jaar goed voor zo'n 1,6 miljoen akten. Als het aantal gegronde klachten een graadmeter is voor de kwaliteit, dan doen we het goed. Vorig jaar oordeelde de tuchtrechter slechts in 75 van de 457 afgedane zaken dat de klacht gegrond was. Elke klacht is er een te veel, maar we leven nu eenmaal in een wereld met een fors toegenomen klaagcultuur.

LEREND VERMOGEN

Speelt het notariaat voldoende snel in op de toegenomen verwachtingen in de veranderde wereld? Leert de notaris voldoende snel van zijn fouten? Belangrijk voor het lerend vermogen is de cultuur. Voor onze kinderen vinden we dat het goed is om fouten te maken. Fouten maken is menselijk en je leert ervan. Het gaat erom dat je je niet voor de tweede keer aan dezelfde steen stoot, want dat is dom. Daarom is het streven naar bewustwording over onze rol als poortwachter zo belangrijk. Het notariaat kan beter worden, als we fouten durven te omhelzen als waardevolle leerprocessen. De angst voor het maken van fouten is voor dat proces echter fnuikend.

ANGST

Toch is het angst wat ik de laatste tijd bespeur. Als een eerste gemaakte fout, bijvoorbeeld een niet voldoende onderzoek naar de klant of een onjuiste inschatting van de transactie, al leidt tot de constatering van een wetsovertreding, een klacht en dus een verplichte beoordeling van de tuchtrechter, wat is dan daarvan het gevolg? Is het vreemd dat een lerende notaris dat ervaart als een onnodige tik op de vingers? En dat hij zijn handelen zich in het vervolg met name door defensieve overwegingen zal laten bepalen? Dat uitgangspunt is voor de directeur van een bv niet in het maatschappelijk belang, zo oordeelde de rechter laatst. Voor de notaris als belangrijke schakel in het maatschappelijk verkeer geldt wat mij betreft exact hetzelfde.

AANTREKKELIJK

Net als bij elk ander bedrijf is het voor de toekomst van het notariaat van belang dat de jonge generatie leert dat fouten maken niet desastreus hoeft te zijn voor je carrière. Fouten moeten worden besproken in plaats van verzwegen uit angst voor de gevolgen. Het doel moet zijn de strengere norm te bespreken en de wijze waarop die in de toekomst (nog) beter geïmplementeerd kan worden in ons handelen. Van die bespreking zal geleerd worden en alleen zo kan het kantoor zich aanpassen en ontwikkelen. Wat mij betreft, zal zowel het interne als het externe toezicht op deze vorm van leren gericht moeten zijn. Alleen dan is het notariaat aantrekkelijk genoeg om de juiste mensen te behouden en aan te trekken. Zowel de KNB en het BFT hebben hierin een grote verantwoordelijkheid. Laten we die samen nemen. ■



Nick van Buitenen | VOORZITTER KNB