



# Gegevensverzameling ten behoeve van de Commissie Monitor Notariaat

## Eindrapportage

drs. R.J.M. Vogels

drs. J.P.J. de Jong

drs. P.Th. van der Zeijden

drs. D. Snel

drs. M. Mosselman

Zoetermeer, 1 oktober 2002

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij EIM. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van EIM. EIM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

*The responsibility for the contents of this report lies with EIM. Quoting of numbers and/or text as an explanation or support in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of EIM. EIM does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.*

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Doel van de Notarismonitor	5
1.3	Derde meting	5
1.4	Analysekader	6
1.5	Bouwstenen van de Notarismonitor	6
1.6	Opzet rapportage	9
2	Toegankelijkheid en tarieven van de diensten	11
2.1	Inleiding	11
2.2	Opbouw en geraadpleegde bronnen	11
2.3	Tariefontwikkeling	12
2.4	De ervaringen van notarissen	16
2.5	Aanbod van notarisdiensten	19
2.6	Omzetsamenstelling van notariskantoren	26
2.7	Ontwikkeling van aantallen akten	28
2.8	Houding en gedrag van particulieren	33
2.9	Ervaringen van grote, zakelijke cliënten	43
2.10	Houding van kandidaat-notarissen	49
3	Kwaliteit van de dienstverlening	63
3.1	Inleiding	63
3.2	Opbouw en geraadpleegde bronnen	63
3.3	Tevredenheid cliënten	64
3.4	Aantal klachten	66
3.5	Kwaliteit van het werken bij een notariskantoor	69
3.6	Zorgvuldigheid van werken	72
3.7	Aantrekkelijkheid van het beroep	73
3.8	Bedrijfsvoering	74
4	Continuïteit	85
4.1	Inleiding	85
4.2	Opbouw en geraadpleegde bronnen	85
4.3	Winstgevendheid van de notarispraktijk	87
4.4	Productiviteit en kosten	89
4.5	Beschikbare tijd per akte	91
4.6	Omzetontwikkeling	92
4.7	Marketingkosten	93
4.8	Ziekteverzuim	94
	<b>Bijlage</b>	
I	Onderzoeksverantwoording enquêtes	97
II	Gebruikte vragenlijsten	103
III	Geraadpleegde bronnen	139
IV	Kenmerken panelkantoren	141



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Op 1 oktober 1999 is de nieuwe Notariswet in werking getreden. Daarin worden de tarieven voor de registergoederenpraktijk (geleidelijk) vrijgelaten. In de familiepraktijk zijn de tarieven voor minder draagkrachtigen en voor degenen die geen vermogensheffing betalen, gebonden aan een maximum. Geleidelijke vrijlating van de tarieven in de registergoederenpraktijk geschiedt door de bandbreedtes (tussen minimum- en maximumtarieven) in een aantal stappen te verruimen. Voor een geleidelijke overgang naar vrije tariefvorming is gekozen om te voorkomen dat het notariaat te weinig tijd krijgt om de kantoorvoering aan te passen aan de nieuwe situatie, met het mogelijke gevolg dat de continuïteit, de kwaliteit en de toegankelijkheid van de notariële dienstverlening in gevaar komen. Naast vrijere tarieven bewerkstelligt de nieuwe Notariswet vrijere vestiging van de notariële dienstverlening.

Op grond van artikel 128, eerste lid van de wet heeft de Monitorcommissie tot taak om gedurende de overgangperiode jaarlijks te rapporteren over de gevolgen van de wet, in het bijzonder met betrekking tot de effecten op de bedrijfsvoering van het notariaat, de kwaliteit van de notariële dienstverlening, de continuïteit en de toegankelijkheid van het notariaat, en de ontwikkeling van de tarieven. Met het volgen van de notarispraktijk gedurende de overgangperiode wordt beoogd om door een tijdige signalering van mogelijke problemen de risico's die zijn verbonden aan het overgangsproces te beperken.

Sinds 1999 heeft de Commissie elk jaar een rapport uitgebracht. Aan de hand van de bevindingen van de Commissie is door de Staatssecretaris van Justitie in 2000 en 2001 besloten om de (geplande) jaarlijkse verruiming van de bandbreedten door te voeren. Dit jaar zal (mede) naar aanleiding van de bevindingen van de Commissie worden besloten of de bandbreedten in de registergoederenpraktijk geheel kunnen verdwijnen.

## 1.2 Doel van de Notarismonitor

De Notarismonitor van EIM is bedoeld om de Monitorcommissie te voorzien van gegevens voor de jaarlijkse rapportage van de Monitorcommissie. In aansluiting op de taakomschrijving van de Monitorcommissie levert de Notarismonitor informatie op het gebied van:

- de toegankelijkheid van het notariaat en de ontwikkeling van de tarieven,
- de kwaliteit van de notariële dienstverlening,
- de continuïteit van het notariaat.

## 1.3 Derde meting

Het onderhavige rapport doet verslag van de derde en tevens laatste meting met de Notarismonitor sinds de invoering van de nieuwe wet. In deze rapportage worden de gegevens weergegeven over een breed scala van indicatoren, die betrekking hebben op de bedrijfsvoering van het notariaat, de kwaliteit van de dienstverlening, de continuïteit en toegankelijkheid, en de ontwikkeling van de tarieven. Deze rapportage geeft inzicht in de ontwikkelingen die zich hebben voorgedaan sinds de invoering van de nieuwe

wet, door de gegevens te vergelijken met de vorige metingen. Waar mogelijk zullen veranderingen worden verklaard en/of in verband worden gebracht met de geboden vrijheden van de huidige wet.

Bij de meting is ernaar gestreefd de meest recente gegevens te gebruiken en de gegevens, indien mogelijk, te verzamelen in vergelijkbare perioden in het jaar.

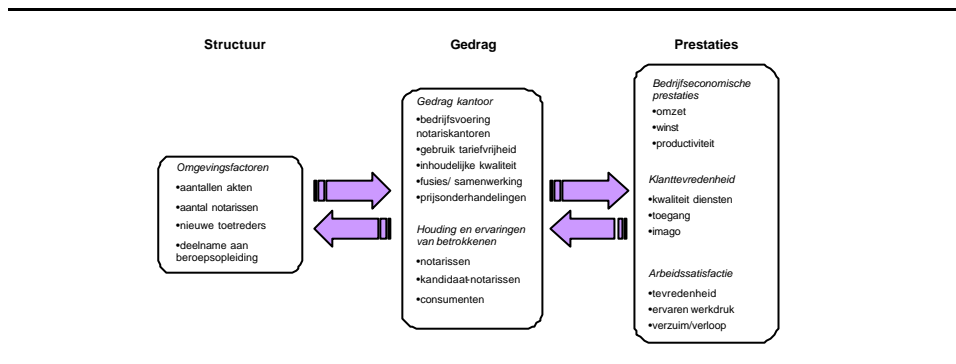
## 1.4 Analyse kader

Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit zijn de drie aandachtsvelden die in de Notarismonitor worden gevolgd. Om de ontwikkelingen binnen deze aandachtsgebieden te kunnen volgen en veranderingen te kunnen verklaren, is een analysekader ontwikkeld om de samenhang van de ontwikkelingen te kunnen achterhalen.

### *Integrale analyse van samenhang structuur, gedrag en prestaties*

De marktstructuur waarin notaris kantoren functioneren, en het gedrag van de kantoren beïnvloeden elkaar. De resultaten van deze beïnvloeding zijn terug te vinden in de prestaties. Bij prestaties moet worden gedacht aan bedrijfseconomische prestaties (omzetontwikkeling, winstgevendheid, productiviteit), kwaliteit en klanttevredenheid, en ook arbeidssatisfactie van de medewerkers in het notariaat.

figuur 1 Samenhang tussen structuur, gedrag en prestaties



Het analysekader heeft bij de opzet van de notarismonitor gediend als uitgangspunt voor het verzamelen van informatie. In de volgende paragraaf wordt uiteengezet welke onderzoeksactiviteiten zijn uitgevoerd, en welke informatie dat heeft opgeleverd.

## 1.5 Bouwstenen van de Notarismonitor

Om informatie te verkrijgen over de toegankelijkheid en tarieven, de kwaliteit en de continuïteit van het notariaat, heeft EIM diverse deelonderzoeken uitgevoerd.

De Notarismonitor bestond in het laatste jaar van de onderzoeks cyclus uit elf bouwstenen:

- 1 bedrijfseconomische resultaten
- 2 cliënttevredenheid
- 3 kwaliteit van het werken bij een notariskantoor
- 4 bedrijfsvoering van notariskantoren
- 5 tarievenonderzoek
- 6 onderzoek huishoudens
- 7 inhoudelijke kwaliteit
- 8 secundaire gegevens over toegankelijkheid
- 9 overige secundaire gegevens
- 10 grote, zakelijke cliënten
- 11 houding van kandidaat-notarissen.

Om relevante informatie te verkrijgen, is een panel van 122 notariskantoren samengesteld. Die kantoren leveren jaarlijks informatie waarmee de bouwstenen 1 t/m 3 en (gedeeltelijk) bouwsteen 5 worden uitgewerkt. Bijlage IV biedt meer inzicht in de samenstelling van het kantorenpanel. Hieronder volgt per bouwsteen een nadere bespreking.

#### *Ad 1 Bedrijfseconomische resultaten*

Met de bedrijfseconomische resultaten van notariskantoren kan worden gevolgd hoe notariskantoren zich in financiële zin hebben ontwikkeld. Dit geeft inzicht in de continuïteit van het notariaat. Het kantorenpanel verstrekke ook dit jaar weer gegevens over zijn bedrijfseconomische resultaten. In deze rapportage hebben de bedrijfseconomische resultaten betrekking op 1998, 1999, 2000 en 2001. Sinds de laatste maanden van 1999 hebben de bedrijfseconomische resultaten onder invloed gestaan van de nieuwe Notariswet.

#### *Ad 2 Cliënttevredenheid*

De tevredenheid van de cliënten van notariskantoren geeft een beeld van de kwaliteit van de notariële dienstverlening. Om de cliënttevredenheid te meten, zijn per aan het panel deelnemend kantoor enige tientallen cliënten telefonisch geïnterviewd. Er werden vragen gesteld over de bereikbaarheid van het notariskantoor, kennis, vaardigheden en klantgerichtheid van de medewerkers, de akten en de declaratie. Ook het aankoopgedrag van consumenten is onder de loep genomen (Vergelijkt de consument verschillende kantoren alvorens een keuze te maken? Heeft de cliënt over de prijs onderhandeld?). Dit zegt iets over de toegankelijkheid van het notariaat en de ontwikkelingen daarin. In deze rapportage is het onderdeel cliënttevredenheid uitgewerkt voor de jaren 1999 t/m 2002.

#### *Ad 3 Kwaliteit van het werken bij een notariskantoor*

De tevredenheid van medewerkers over het werken bij een notariskantoor is van invloed op de cliënttevredenheid, en daarmee op de kwaliteit van de notariële dienstverlening. Met behulp van een medewerkerstevredenheidsonderzoek is de kwaliteit van het werken in het notariaat gemeten. Hiervoor hebben de medewerkers van de panelkantoren een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Er werden vragen gesteld over o.a. de werkdruk en de organisatie van het werk. Daarnaast zijn per panelkantoor gegevens verzameld over het ziekteverzuim als indicator voor de kwaliteit van het werk. Dit deelonderzoek is uitgevoerd in het najaar van 1999 (bij de start van de nieuwe wet), 2000 en 2001.

#### *Ad 4 Bedrijfsvoering van notariskantoren*

De nieuwe Notariswet heeft gevolgen voor de bedrijfsvoering van notariskantoren. Daarbij moet worden gedacht aan kwaliteitsinitiatieven, meer aandacht voor training en opleiding, samenwerking met andere kantoren, etc. Dergelijke veranderingen kunnen van invloed zijn op zowel de toegankelijkheid als de kwaliteit van het notariaat. In een

telefonische enquête onder 300 notariskantoren werd gevraagd welke veranderingen de notaris waarneemt bij klanten, andere kantoren en het eigen kantoor. Er is voor gekozen om deze bouwsteen te richten op niet-panelkantoren, om de panelkantoren qua tijdsbeslag niet te veel te belasten. Dit onderzoek werd voor het eerst uitgevoerd in het jaar 2000. In het jaar 2001 is een groot aantal onderwerpen aan de vragenlijst toegevoegd, namelijk kwaliteitszorg, samenwerking, fusies, opleiding en kennisvergarig. In het jaar 2002 zijn deze onderwerpen opnieuw aan de orde gesteld, zodat een optimale vergelijking kan worden gemaakt.

#### *Ad 5 Tarievenonderzoek*

Het vrijlaten van de tarieven voor de registergoederenpraktijk is een van de centrale punten in de nieuwe Notariswet. De ontwikkeling van de tarieven geeft inzicht in de toegankelijkheid van het notariaat. In dit onderzoek is aan notariskantoren gevraagd een prijsopgave te doen voor het opmaken van acht verschillende akten, verdeeld over de familie- en de registergoederenpraktijk. Het tarievenonderzoek richtte zich op zowel de panelkantoren als de 300 overige notariskantoren (zie vorige bouwsteen). In onderhavig rapport wordt de tariefontwikkeling in de periode 1999-2002 beschreven.

#### *Ad 6 Onderzoek huishoudens*

Meer marktwerking in het notariaat kan leiden tot een gunstiger prijs-kwaliteitverhouding voor de Nederlandse consument. Via een telefonisch onderzoek onder Nederlandse consumenten is achterhaald hoe de consument de toegankelijkheid van notariële diensten ervaart. Weet de consument de notaris te vinden in voorkomende situaties? Hoe komt men in contact met een notaris? Daarnaast is het imago van de notaris in dit deelonderzoek aan de orde gesteld. Er kwamen vragen aan bod over de ervaren onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de notaris. Dit deelonderzoek is uitgevoerd in 1999, 2000 en 2002.

#### *Ad 7 Inhoudelijke kwaliteit*

De ontwikkeling in de aard van en het aantal bij de KNB ingediende klachten wordt jaarlijks gevolgd. Deze gegevens, die vanaf 1998 in de Notarismonitor zijn opgenomen, geven een indicatie van de inhoudelijke kwaliteit van de notariële dienstverlening. Verder biedt het aantal klachten bij de Kamers van Toezicht inzicht in de kwaliteit van notariskantoren. Ten slotte kan via gegevens van het Kadaster vanaf 1997 een indruk worden verkregen van de zorgvuldigheid van werken (inhoudelijke kwaliteit) daar waar het gaat om de registergoederenpraktijk. Met behulp van deze cijfers kan worden ingeschat of de kwaliteit van de notariële dienstverlening aan verandering onderhevig is sinds de nieuwe wet.

#### *Ad 8 Secundaire gegevens over toegankelijkheid*

Uit diverse bestaande bronnen kan informatie worden gehaald over de ontwikkeling van de toegankelijkheid van het notariaat gedurende de monitorperiode. De ontwikkelingen van de aantallen akten zijn te halen uit bestanden van de Belastingdienst, het Centraal Testamenten Register (hierna CTR) en het Kadaster. Alle akten die per notaris zijn opgemaakt, zijn in een of meer van deze bestanden aanwezig. Daarnaast kan op basis van bestanden van de KNB worden gevolgd hoe het aantal vestigingsplaatsen zich ontwikkelt en in welke mate schaalvergroting als gevolg van fusies optreedt. Ook dit geeft een indicatie van de toegankelijkheid van het notariaat.

#### *Ad 9 Overige secundaire gegevens*

Met behulp van gegevens van het CBS kan worden gevolgd hoeveel studenten in opleiding zijn voor het beroep van notaris. Daarnaast is gekeken naar het aantal deelnemers aan de beroepsopleiding. Behalve dat dit een indicator is voor de aantrekkelijkheid van het beroep en daarmee de kwaliteit, kan hiermee ook worden gezien of er in de toekomst problemen dreigen te ontstaan voor de continuïteit. Verder kan als indicator voor



de continuïteit met gegevens van het BFT en uit het KVPS van Ernst & Young worden gevolgd welke inkomens- en omzetontwikkelingen spelen in het notariaat.

*Ad 10 Grote, zakelijke cliënten*

Bij grote, zakelijke cliënten moet gedacht worden aan projectontwikkelaars, vertegenwoordigers van de grondbedrijven van gemeenten, medewerkers van woningcorporaties en pensioenfondsen. In de registergoederenpraktijk speelt deze groep een belangrijke rol door in grote volumes akten af te sluiten. De monitorcommissie vermoedt dat grote, zakelijke cliënten een betere onderhandelingspositie hebben dan particuliere consumenten. Dit zou dan tot uitdrukking komen in ruimere onderhandelingsmogelijkheden en meer korting. Via een telefonisch onderzoek heeft EIM dit in 2002 in kaart gebracht. Er is ook gevraagd naar de veranderingen die grote, zakelijke cliënten in het gedrag van notariskantoren hebben waargenomen sinds de nieuwe wet.

*Ad 11 Houding kandidaat-notarissen*

De Monitorcommissie concludeerde in haar tussenrapportage van 2001 aan de bewindslieden van Economische Zaken en Justitie en de beide Kamers der Staten-Generaal, dat de vrijere vestigingsmogelijkheden slechts in geringe mate tot een toename van nieuwe zelfstandige kantoren hebben geleid. Dit heeft de vraag opgeroepen, hoe kandidaat-notarissen aankijken tegen toetreding tot het notariaat en in het bijzonder tegen het opzetten van een nieuw kantoor en welke belemmeringen zij tegenkomen als zij een nieuw kantoor willen opzetten. Via interviews, groepsdiscussies en een internetenquête heeft EIM dit in 2002 onderzocht.

## 1.6 Opzet rapportage

Net als het onderzoek is deze rapportage opgebouwd aan de hand van drie aandachtsgebieden:

- toegankelijkheid en tarieven (hoofdstuk 2)
- kwaliteit (hoofdstuk 3)
- continuïteit (hoofdstuk 4).

Binnen deze aandachtsgebieden zijn met de Notarismonitor de veranderingen die optreden gevolgd en waar mogelijk verklaard. Uiteraard is de meeste aandacht daarbij uitgegaan naar het signaleren van veranderingen die een gevolg kunnen zijn van de implementatie van de nieuwe Notariswet. Bij het analyseren van de veranderingen is uiteraard rekening gehouden met factoren als veranderende regelgeving (zoals het nieuwe belastingstelsel en erfrecht) en conjunctuur.

In tabel 1 is samengevat met welke bouwstenen informatie wordt verkregen over elk van de drie aandachtsgebieden.

tabel 1 Onderzoeksactiviteiten en aandachtsgebieden

<i>Bouwsteen</i>	<i>Toegankelijkheid</i>	<i>Kwaliteit</i>	<i>Continuïteit</i>
Bedrijfseconomische resultaten	x		x
Cliënttevredenheid	x	x	
Kwaliteit van werken bij een notariskantoor		x	
Bedrijfsvoering van notariskantoren	x	x	
Tarievenonderzoek	x		
Onderzoek huishoudens	x		
Inhoudelijke kwaliteit		x	
Secundaire gegevens over toegankelijkheid	x		
Overige secundaire gegevens		x	x
Grote, zakelijke cliënten	x		
Houding kandidaat-notarissen	x		x

*Bron: EM, 2002.*

## 2 Toegankelijkheid en tarieven van de diensten

### 2.1 Inleiding

#### *Tarievenonderzoek: volgen van het gebruik van tariefvrijheden*

De toegankelijkheid van het notariaat wordt bepaald door een aantal zaken. Ten eerste speelt de ontwikkeling van de tarieven voor notarisdiensten een rol. De tariefvrijheid kan ertoe leiden dat tarieven stijgen of dalen, waardoor afname van bepaalde akten (bijv. in de familiepraktijk) gestimuleerd of ontmoedigd kan worden. In de monitorperiode is vanaf 2000 jaarlijks een tarievenonderzoek uitgevoerd (zie ook paragraaf 1.5). Voor dit onderzoek zijn in samenwerking met enkele notarissen en de KNB acht situaties beschreven. De situaties zijn toegesneden op gebruikelijke akten die voor de gemiddelde consument relevant zijn. Bij zowel de panelkantoren als de niet-panelkantoren uit het onderzoek naar de ontwikkeling rond de bedrijfsvoering is schriftelijk een prijsopgave gevraagd.

#### *Andere indicatoren van toegankelijkheid*

Naast tarieven spelen ook andere zaken een rol als het gaat om de toegankelijkheid van het notariaat. Het aanbod van notarisdiensten kan wijzigen doordat kantoren bepaalde (minder rendabele) activiteiten gaan inkrimpen. Het aantal notariskantoren kan verminderen of juist toenemen als gevolg van de veranderingen in de vestigingsvereisten, de toetreding van nieuwe notarissen kan toe- of afnemen, de aantrekkelijkheid van het notarisberoep kan toe- of afnemen, etc. Ook is de houding van consumenten ten opzichte van het notariaat van belang. In de familiepraktijk is het bij niet alle zaken verplicht langs de notaris te gaan. Veranderingen in het imago van het notariaat kunnen een rol spelen bij de keuze van een consument om een notaris al dan niet in te schakelen. Verder spelen grote, zakelijke cliënten (projectontwikkelaars, vertegenwoordigers van de grondbedrijven van gemeenten, etc.) in de registergoederenpraktijk een belangrijke rol. Zij sluiten in grote volumes akten af. De nieuwe wet zou gevolgen kunnen hebben voor hun onderhandelingspositie waardoor de toegankelijkheid van het notariaat verbetert. Ten slotte wordt gekeken naar de houding van kandidaat-notarissen ten aanzien van het notaris worden, al dan niet in vrije vestiging. Dit zal in de toekomst tevens gevolgen hebben voor de continuïteit van het notariaat.

### 2.2 Opbouw en geraadpleegde bronnen

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar:

- ontwikkeling van de tarieven van notarisdiensten (§ 2.3)
- ervaringen van notarissen met de nieuwe wet (§ 2.4)
- aanbod van notarisdiensten (§ 2.5)
- omzetsamenstelling van notariskantoren (§ 2.6)
- ontwikkeling van aantallen akten (§ 2.7)
- houding en gedrag van consumenten t.a.v. het raadplegen van notarissen (§ 2.8)
- ervaringen van grote, zakelijke cliënten met de nieuwe wet (§ 2.9)
- de houding van kandidaat-notarissen ten aanzien van vrije vestiging (§ 2.10)

In dit hoofdstuk wordt gebruikgemaakt van informatie die is verzameld met de volgende deelonderzoeken:

- Bedrijfseconomische resultaten (bouwsteen 1). Veranderingen in de omzetsamenstelling van notariskantoren (over vier praktijkgebieden) kunnen een gevolg zijn van veranderende concurrentieverhoudingen.
- Cliënttevredenheid (bouwsteen 2). De mate waarin cliënten verschillende kantoren met elkaar vergelijken, geeft een indruk van de toegankelijkheid van het notariaat.
- Bedrijfsvoering (bouwsteen 4). Er zijn diverse vragen gesteld over de veranderingen die notarissen ervaren sinds de invoering van de nieuwe wet.
- Tarievenonderzoek (bouwsteen 5). De acht verschillende situaties dienen hiervoor als basis.
- Onderzoek huishoudens (bouwsteen 6).
- Secundaire gegevens over toegankelijkheid (bouwsteen 8). Het betreft hier gegevens van het CTR, het Kadaster, de Belastingdienst en de KNB
- Grote, zakelijke cliënten (bouwsteen 10)
- Houding kandidaat-notarissen (bouwsteen 11).

## 2.3 Tariefontwikkeling

### *Acht cases om de tariefontwikkeling te kunnen volgen*

Om de ontwikkeling van de tarieven te kunnen volgen, zijn acht cases gekozen die samen een goed beeld geven van de ontwikkeling van de tarieven voor dat deel van de notarispraktijk waar een groot deel van de consumenten mee in aanraking komt. Er zijn zowel cases uit de registergoederenpraktijk als uit de familiepraktijk voorgelegd. Voor de volgende situaties is aan een steekproef van notarissen gevraagd om een opgave te doen van het honorarium dat in rekening wordt gebracht:

- 1 Het opstellen van huwelijkse voorwaarden vóór het huwelijk met uitsluiting van elke huwelijksegoederengemeenschap, inclusief het opmaken van gelijklopende testamenten. De partners hebben geen van beiden kinderen en zijn niet eerder gehuwd geweest.
- 2 Het opstellen van een samenlevingscontract zonder testamenten. Beide partners zijn ongehuwd.
- 3 Het opstellen van een los testament met het doel een goede vriend enig erfgenaam te maken. De testateur is ongehuwd en heeft geen kind.
- 4 Het transport van een huis van € 245.000,- in volle eigendom, inclusief het opmaken van een hypotheekakte voor hetzelfde bedrag. Beide akten passeren op dezelfde dag. De koopakte is opgemaakt door de makelaar. Het minimumtarief inclusief vaste kosten is € 827,-, het maximumtarief € 2.373,- (beide april 2002).
- 5 Het transport van een huis van € 113.445,-, inclusief het opmaken van een hypotheekakte voor hetzelfde bedrag inclusief het opmaken van twee gelijklopende testamenten op de langstlevende. De akten passeren op dezelfde dag. De koopakte moet ook door de notaris worden opgemaakt. De partners zijn gehuwd en hebben twee kinderen. Het minimumtarief inclusief vaste kosten is € 1.322,-, het maximumtarief € 2.672,- (beide april 2002). Bij het genoemde minimum en maximum is uitgegaan van € 150,- per testament.
- 6 Het transport van een tuinpad (groenstrook) gekocht van een buurman voor € 1.815,-, met een oppervlakte van 80 m<sup>2</sup>. Voor het tuinpad dienen geen erfdienstbaarheidsrechten te worden gevestigd. Partijen willen geen koopakte en willen direct overdragen. Het minimumtarief inclusief vaste kosten is € 298,-, het maximumtarief € 676,- (april 2002).
- 7 Het transport van een huis van € 363.024,- in volle eigendom, inclusief het opmaken van een hypotheekakte voor hetzelfde bedrag. Beide akten passeren op dezelfde dag. De koopakte is opgemaakt door de makelaar. Het minimumtarief inclusief vaste kosten is € 985,- en het maximumtarief € 2.927,- (april 2002).

- 8 Het transport van een huis van € 589.914,- in volle eigendom, inclusief het opmaken van een hypotheekakte voor hetzelfde bedrag. Beide akten passeren op dezelfde dag. De koopakte is opgemaakt door de makelaar. Het minimumtarief inclusief vaste kosten is € 1.547,-, het maximumtarief € 4.555,- (april 2002).

De consumenten zijn voor de cases omschreven als de groep met een inkomen boven het niveau waarbij het regime van de Wet op de Rechtsbijstand geldt en onder de vermogensbelastinggrens van vóór 1-1-2001. Bij de transacties van registergoederen (situatie 5 t/m situatie 8) is bovendien gevraagd naar de hoogte van de rekerchekosten die in rekening worden gebracht. Deze opgaven zijn door EIM verhoogd met de vaste bedragen (de verschotten) en de BTW.

Voor de oude tarieven en de minimum- en maximumtarieven die in deze paragraaf worden vermeld, zijn de vaste bedragen toegevoegd en de BTW. De rekerchekosten van het Kadaster zijn daarbij gesteld op € 54 (€ 27 voor situatie 6). Dit zijn de bedragen die in 2002 door het grootste deel van de kantoren voor rekerche in rekening worden gebracht.

In totaal is door 265 kantoren een tarief afgegeven voor de hiervoor genoemde acht situaties. De kantoren hebben de opgave gedaan nadat door EIM een faxformulier is toegezonden met de omschrijving van de acht situaties.

Verder zijn de oude tarieven (voor de invoering van de nieuwe wet) gecorrigeerd voor de BTW-verhoging per 1-1-2001 om een betere vergelijking mogelijk te maken.

#### *Aanzienlijke spreiding tussen verschillende notarissen*

In tabel 2 staat welke tarieven de ondervraagde notarissen in april 2002 hanteerden. Tevens is het gecorrigeerde 'oude' tarief vermeld van voor de invoering van de nieuwe wet. Uit tabel 2 blijkt dat er duidelijk spreiding zit in de gehanteerde tarieven. Als we per situatie een vergelijking maken tussen de tarieven van de duurste en die van de goedkoopste notarissen, blijken de duurste notarissen soms twee keer zoveel in rekening te brengen. De keuzemogelijkheden zijn voor de consumenten sinds het vrijlaten van de tarieven derhalve sterk verbeterd.

tabel 2 Spreiding van de tarieven (in € ) voor acht situaties, peildatum maart-april 2002 (n= 265)

	<i>Gemiddeld</i>	<i>Tarief tot 1-10-'99</i>	<i>Laagste 5%</i>	<i>Laagste 25%</i>	<i>Mediaan</i>	<i>Hoogste 25%</i>	<i>Hoogste 5%</i>
Situatie 1	758	541	547	655	730	847	1.027
Situatie 2	353	279	279	308	346	384	438
Situatie 3	245	145	157	200	230	277	378
Situatie 4	1.733	1.779	1.368	1.633	1.744	1.795	2.043
Situatie 5	2.029	1.711	1.616	1.908	2.015	2.153	2.466
Situatie 6	499	280	306	437	473	566	697
Situatie 7	2.098	2.196	1.589	1.903	2.134	2.206	2.495
Situatie 8	3.007	3.554	1.871	2.493	3.021	3.537	4.054

'Laagste 5%' wil zeggen dat 5% van de notarissen dit of een lager tarief in rekening brengt.

'Hoogste 5%' wil zeggen dat 5% van de notarissen dit of een hoger tarief in rekening brengt.

'Mediaan' is de middelste waarneming. Precies de helft van de kantoren zit onder dit bedrag en de andere helft boven dit bedrag.

NB: alle bedragen zijn inclusief 19% BTW, rekerchekosten en vaste kosten voor de inschrijving van akten.

Bron: EIM, 2002.

#### *Tarieven familiepraktijk gestegen*

De tarieven in de familiepraktijk zijn sinds de invoering van de nieuwe wet behoorlijk gestegen. Het gemiddelde tarief voor een 'los' testament (situatie 3) is zelfs met zo'n 70% omhooggegaan. Hierbij moet worden aangetekend dat het bij het 'losse' testament gaat om een akte die in de uitgangssituatie € 145 kostte en nu gemiddeld € 100 duurder is geworden. Circa een vijfde van de kantoren hanteert in 2002 voor de familiepraktijk tarieven die rond of onder het niveau liggen van de vaste tarieven van vóór 1 oktober 1999.

#### *Tarieven voor transport registergoederen voordeliger*

De tarieven van de registergoederenpraktijk lijken iets gedaald. Circa de helft van de ondervraagde kantoren werkt onder de oude tarieven. Naarmate de onderliggende waarde van de registergoederen toeneemt, dalen de tarieven ten opzichte van de oude situatie (tabel 2). Het onderzoek wijst bovendien uit dat de volgens de nieuwe Notariswet toegestane bandbreedte ook daadwerkelijk wordt benut, zowel naar boven als naar beneden. Overigens hoeven lagere tarieven niet te betekenen dat de consument ook goedkoper uit is bij de notaris. De waarde van onroerend goed is de afgelopen jaren sterk gestegen, en omdat in de registergoederenpraktijk de tarieven in de regel aan de onderliggende waarde zijn gekoppeld, kunnen de kosten voor de consument toch hoger uitvallen.

Het transport van een groenstrook vormt hierop een uitzondering. In de oude situatie gold voor een groenstrook een speciaal lager tarief als het ging om een perceel van minder dan 100 m<sup>2</sup> en een koopsom lager dan € 2.269,-. De bedoeling van dit lagere tarief was ervoor te zorgen dat ook kleine percelen goed worden overgedragen en geregistreerd bij het Kadaster. De tarieven die nu gemiddeld in rekening worden gebracht, liggen op het niveau van het oude tarief voor percelen waarbij aan de kortingsvoorwaarden (<100 m<sup>2</sup>) niet werd voldaan. Een klein deel, 5%, van de notarissen gebruikt echter nog steeds het oude 'groenstrooktarief', zo blijkt uit de aangeleverde gegevens.

#### *Procentuele verandering tarieven periode 1999-2002*

In vergelijking met de vorige meting zijn de tarieven van de familiepraktijk verder gestegen (tabel 3). De tarieven in de registergoederenpraktijk lijken op het geheel genomen iets lager dan in de periode voor de wetwijziging<sup>1</sup>. Een uitzondering vormt de overdracht van de zogenaamde groenstrookjes (situatie 6).

<sup>1</sup> Lagere of hogere tarieven betekenen niet automatisch dat consumenten goedkoper of duurder uit zijn. De tarieven zijn niet gecorrigeerd voor inflatie. De Consumenten Prijs Index van het CBS bedraagt voor de verschillende jaren in de onderzoeksperiode: 1999=100, 2000=103, 2001=107. Na inflatiecorrectie zouden alle indexcijfers in tabel 3 lager uitvallen.

tabel 3 Ontwikkeling index tarieven in de periode 1999-2002

	1999	2000	2001	2002
Situatie 1	100	113	131	140
Situatie 2	100	111	119	127
Situatie 3	100	140	154	169
Situatie 4	100	94	97	97
Situatie 5	100	96	105	119
Situatie 6	100	niet zuiver	167	178
Situatie 7	100	onbekend	94	96
Situatie 8	100	onbekend	84	85

Bron: EIM, 1999-2002.

Bij de situaties 7 en 8 is voor het jaar 2000 geen indexcijfer beschikbaar. Deze situaties werden pas in het onderzoek van 2001 voor het eerst aan de orde gesteld. Bij situatie 6 zijn geen zuivere cijfers beschikbaar voor 2000. De omschrijving van deze situatie was in 2000 onvoldoende duidelijk en dat heeft niet tot eenduidige opgaven geleid.

*Kleinere kantoren hanteren gemiddeld iets lagere tarieven*  
 In tabel 4 is weergegeven in hoeverre de gemiddelde tarieven voor de acht situaties verschillen naar omvang van de kantoren. Daaruit blijkt dat de kleinere kantoren gemiddeld de laagste tarieven in rekening brengen.

tabel 4 Gemiddelde tarieven in euro voor acht situaties per grootteklasse uitgedrukt in aantal notarissen, peildatum maart-april 2002 (n= 265)

	1 notaris	2 notarissen	3 notarissen	4 of meer notarissen	Totaal
Situatie 1	735	770	787	913	758
Situatie 2	350	349	362	405	353
Situatie 3	242	236	261	321	245
Situatie 4	1.731	1.730	1.791	1.714	1.733
Situatie 5	2.019	2.010	2.054	2.275	2.029
Situatie 6	498	475	542	582	499
Situatie 7	2.091	2.082	2.163	2.149	2.098
Situatie 8	3.003	2.910	3.286	3.155	3.007

Bron: EIM, 2002.

*Tariefbeleid van kantoren verschilt*  
 Op basis van de opgegeven tarieven heeft EIM de notariskantoren in vier groepen verdeeld:

- kantoren die qua prijsstelling ruwweg de oude staffel volgen (45%)
- kantoren met lage tarieven, oftewel prijsvechters (28%)
- kantoren die kostprijsgeoriënteerde tarieven lijken te hanteren (25%)
- kantoren met uitgesproken hoge tarieven (2%).

Het tariefbeleid blijkt aanmerkelijk te kunnen verschillen. Circa 45% van de kantoren heeft tarieven opgegeven die vergelijkbaar zijn met de oude tarieflijsten van vóór de wetwijziging. Dat wil zeggen: relatief lage tarieven bij de familiepraktijk en relatief hoge tarieven bij de registergoederenpraktijk. Bij deze groep wordt mogelijk nog kruis-subsidiëring toegepast. Een in omvang kleinere maar wel substantiële groep van circa

28% geeft voor alle cases relatief lage prijzen op. Een derde groep kantoren blijkt tarieven te hanteren die nauw samenhangen met de tijdbesteding. Dat wil zeggen: familiepraktijk duurder dan vroeger, registergoederenpraktijk voordeliger met name bij de duurere objecten. Een restgroep van circa 2% is ingedeeld in de categorie 'duur': zij zitten met alle akten aan de bovenkant.

tabel 5 Gemiddelde tarieven in euro voor acht situaties per 'tariefcluster', peildatum maart-april 2002 (n= 265)

	<i>Oude systematiek</i>	<i>Prijsvechter</i>	<i>Kostprijs-oriëntatie</i>	<i>Duur</i>	<i>Tarief tot 1-10-'99</i>	<i>Gemiddeld 2002</i>
Aantal kantoren in deze groep	45%	28%	25%	2%		
Situatie 1	697	730	911	754	541	758
Situatie 2	333	338	403	426	279	353
Situatie 3	218	229	313	257	145	245
Situatie 4	1.772	1.538	1.818	2.897	1.779	1.733
Situatie 5	1.992	1.845	2.267	2.751	1.711	2.029
Situatie 6	460	488	589	539	280	499
Situatie 7	2.166	1.798	2.182	4.235	2.196	2.098
Situatie 8	3.280	2.295	3.148	5.683	3.554	3.007

Bron: EIM, 2002.

## 2.4 De ervaringen van notarissen

Deze paragraaf gaat in op de veranderingen die notarissen signaleren in het gedrag van hun cliënten sinds de nieuwe wet is ingevoerd. In het onderzoek naar de bedrijfsvoering (bouwsteen 4) werden hierover enkele vragen gesteld. Daarnaast werden enkele algemene vragen gesteld over de positieve en de negatieve effecten die men ervaart.

### 2.4.1 Veranderingen bij cliënten

Steeds meer notarissen signaleren veranderingen bij hun cliënten sinds de nieuwe wet is ingevoerd. Ruim 94% van de notarissen is van mening dat sinds de inwerkingtreding er een verandering in het gedrag van hun cliënten heeft plaatsgevonden. In 2001 en 2000 was respectievelijk ruim 90 en ruim 80% die mening toegedaan.

#### *Cliënten zijn prijsbewuster geworden*

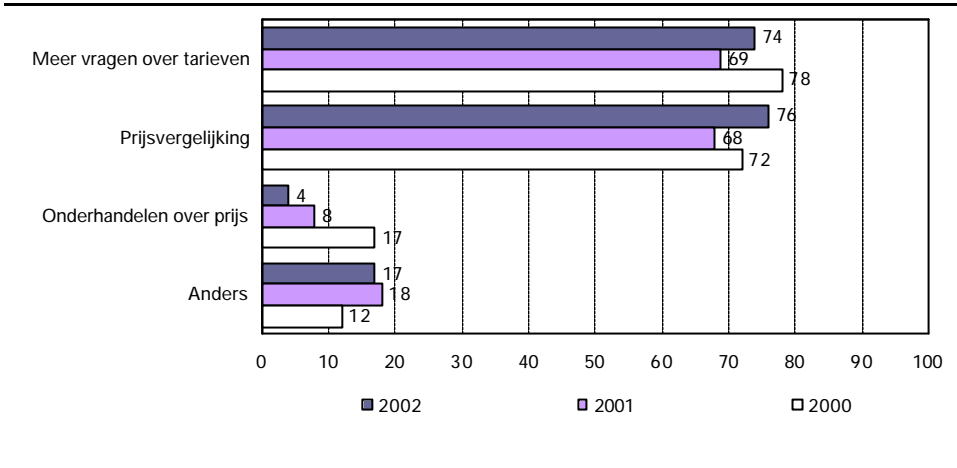
De belangrijkste verandering die notarissen bij hun cliënten signaleren, is een hoog prijsbewustzijn. Dit was in de onderzoeken van 2000 en 2001 ook al het geval: er wordt vaak gevraagd om offertes of informatie over de prijs. Daarnaast ziet men dat de cliënt prijzen vergelijkt: men vertoont shopgedrag (figuur 2). Met name wordt dit genoemd in de onroerendgoedsfeer, waarbij men probeert af te dingen.

Het percentage notarissen dat zegt dat de cliënt onderhandelt over de prijs is sinds 2000 aanzienlijk afgenomen. Het gaat hier overigens nadrukkelijk om de perceptie van de notarissen. Een mogelijke verklaring is dat notarissen eraan gewend raken dat cliënten het prijsniveau ter discussie stellen, en dat het onderhandelen over de prijs niet meer als 'verandering sinds de nieuwe wet' wordt opgemerkt. Ook kan de oorzaak liggen in het feit dat veel notarissen niet meegaan in de poging tot onderhandelen van een cliënt, waardoor het aantal cliënten dat dit probeert weer is gedaald.



Onder de categorie 'anders' vallen onder meer opmerkingen zoals het prijsbewuster worden van de cliënt en daarbij minder aandacht voor de kwaliteit, kritischer en agressievere opstelling (die door de notaris als onplezierig wordt ervaren) en minder binding aan één kantoor.

figuur 2 Belangrijkste veranderingen die notarissen waarnemen bij cliënten, in 2000 (n=203), 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten



Bron: EIM, 2000-2002.

#### 2.4.2 Positieve effecten van de nieuwe wet

Vanaf de meting van het jaar 2001 is aan de notarissen gevraagd welke positieve effecten zij toeschrijven aan de nieuwe Notariswet. Eén op de drie notarissen kan geen positieve effecten bedenken. In de vorige meting was dit nog 40%. Het aantal notarissen dat geen positieve effecten ervaart, lijkt met andere woorden iets te zijn afgenomen.

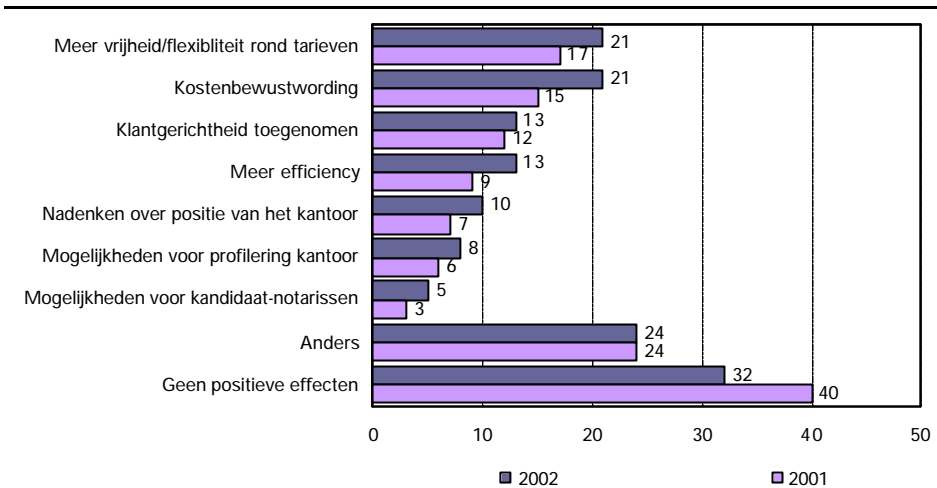
##### *Vrijheid zelf tarieven vast te stellen*

Als belangrijkste effect wordt, evenals bij de meting van 2001, genoemd het feit dat er meer vrijheid is gekomen om de tarieven vast te stellen. Dit punt wordt door 21% van de notarissen aangehaald (zie figuur 3). Ten opzichte van de vorige meting ervaren iets meer notarissen dit als positief effect van de nieuwe wet.

##### *Meer kostenbewustzijn*

Meer notarissen zijn van mening dat men kostenbewuster is geworden. Vorig jaar gaf nog 15% aan dit als belangrijk positief effect te ervaren, nu wordt dit door 21% genoemd. Zo wordt onder meer genoemd dat bepaalde diensten reëler geprijsd worden en dat bepaalde doelgroepen met gerichte tarieven beter bediend kunnen worden. De kantoren zijn ook kritischer gaan kijken naar de gehanteerde tarieven, dat wil zeggen of die kostendekkend zijn.

figuur 3 Ervaren positieve effecten als gevolg van de nieuwe Notariswet in 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten



Bron: EIM, 2001-2002.

Een veelgenoemd effect onder de categorie 'anders' is de opmerking dat men commerciëler, zakelijker is gaan opereren: als ondernemer. Daarnaast wordt het kwaliteitsbewustzijn vaak als positief effect van de invoering van de nieuwe wet genoemd. De verruiming van het vestigingsbeleid, zodat (kandidaat-)notarissen meer vrijheid hebben zich te vestigen, en het kunnen optreden buiten het eigen arrondissement (vrijheid in het passeren van akten) worden ook als positieve punten genoemd, evenals de versoepeling in het aanwijzen van waarnemers.

#### 2.4.3 Negatieve effecten van de nieuwe wet

Evenals in 2001 is de notarissen gevraagd welke minpunten zij zien of ervaren ten aanzien van de inwerkingtreding van de nieuwe Notariswet. Van de ondervraagden kon, evenals in 2001, 7% geen ongunstig of ongewenst effect noemen (figuur 4). Notarissen kunnen derhalve makkelijker negatieve effecten van de nieuwe wet noemen dan positieve effecten.

##### *Prijs belangrijker dan kwaliteit*

Als belangrijkste minpunt wordt ervaren dat in de branche de prijs steeds meer als concurrentiewapen wordt gehanteerd. De commerciëlere opstelling van de notaris is er volgens 33% van de ondervraagden de oorzaak van dat notarissen meer zijn gericht op het binnenhalen van cliënten dan op het bieden van kwaliteit.

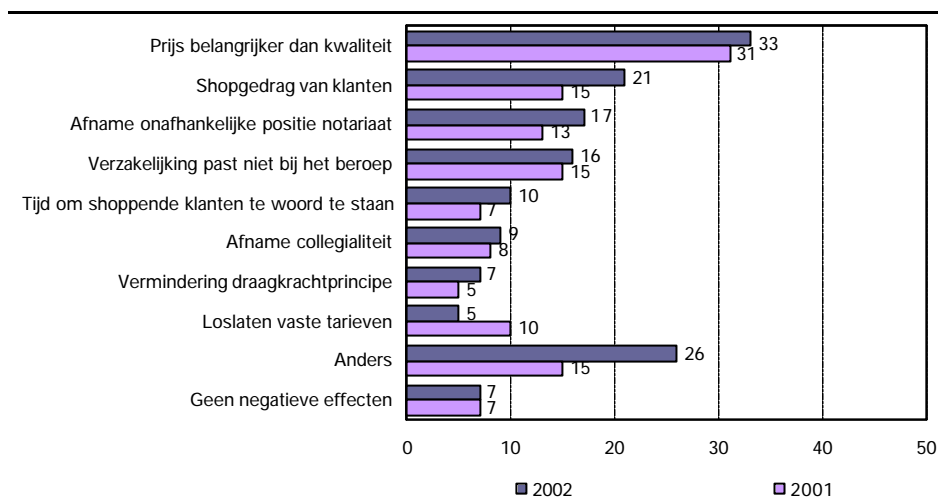
##### *Shoppedrag van potentiële cliënten*

Ten opzichte van de vorige meting vindt een groter aantal notarissen het shoppedrag van de cliënt een negatief effect van de invoering van de nieuwe Notariswet. De cliënt vertoont in de ogen van 21% van de ondervraagde notarissen in toenemende mate shoppedrag. Hij vraagt bij verschillende notarissen prijzen op, en maakt op basis hiervan een keuze. Verschillende notarissen geven aan dat men het gevoel heeft tegen elkaar uitgespeeld te worden: men besteedt tijd aan het maken van een offerte, die dan door de shoppende cliënt weer wordt gebruikt bij een andere notaris.

### *Afname onafhankelijke positie*

De vrijemarktwerking laat volgens veel notarissen zien dat kantoren zich zakelijker gaan opstellen. De concurrentie in de regio wordt groter door de vrijere vestiging. De onderlinge uitwisseling van ervaringen komt daarmee onder druk te staan. Men voorziet ook dat dit het imago van het beroep notaris schaadt. De neutraliteit en vertrouwenspositie ziet men onder druk komen te staan (17%). De verzakelijking vindt men niet bij het beroep passen (16%).

figuur 4 Ervaren negatieve effecten als gevolg van de nieuwe Notariswet in 2001 (n=301) en 2002 (n=302) in procenten



Bron: EIM, 2001-2002.

Onder de categorie 'anders' zijn veelgenoemde aspecten: kantoren die het financieel moeilijker hebben gekregen door prijsconcurrentie, de vrije vestiging, de toetsing van kwaliteit laat te wensen over bij nieuwe kantoren/benoemingen, de houding van sommige cliënten ('men is agressiever geworden'), de familiepraktijk die duurder is geworden, het vermeende 'dualistische' karakter dat het notariaat heeft gekregen (enerzijds verplichte dienstverlening, anderzijds marktwerking), en de verplichte tolken voor buitenlandse cliënten die een grote financiële belasting vormen.

## 2.5 Aanbod van notarisdiensten

### *Aantal vestigingen van notariskantoren sterk toegenomen*

In tabel 6 is het aantal vestigingen van notariskantoren per ring weergegeven. Het aanbod van notarisdiensten is in de periode 1994-1998 nauwelijks gegroeid. In de afgelopen drie jaar is het aantal vestigingen gestegen tot 882. Bij de nieuwe vestigingen gaat het in een aantal gevallen om nevenvestigingen van een kantoor in dezelfde plaats. De ontwikkelingen in de groei van het aantal vestigingen doen zich met name voor in de grote steden Amsterdam, Utrecht en Rotterdam. In de overige ringen is de toename van het aantal kantoren per saldo minder groot.

tabel 6 Ontwikkeling aantal vestigingen van notariskantoren per ring, 1994-2002

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Alkmaar	32	32	32	32	32	32	35	35	35
Almelo	27	28	28	28	28	28	29	29	31
Amsterdam	48	50	50	49	49	54	58	62	65
Arnhem	61	63	64	63	64	65	67	66	65
Drenthe	27	27	27	27	27	27	27	33	31
Breda	53	53	52	49	50	50	51	49	50
Dordrecht	25	24	24	27	25	25	27	27	26
Den Haag	86	88	89	89	92	96	93	96	94
Groningen	34	34	34	36	35	35	35	35	35
Haarlem	44	45	45	45	45	45	45	45	44
Den Bosch	57	58	58	62	62	65	62	65	66
Leeuwarden	46	46	46	46	46	47	48	49	48
Maastricht	35	35	35	35	35	35	36	37	37
Middelburg	22	22	20	20	19	19	20	20	21
Roermond	23	23	23	23	22	23	27	26	26
Rotterdam	45	43	43	44	44	47	51	56	56
Utrecht	53	55	55	55	55	59	60	61	65
Zutphen	42	43	43	45	42	42	42	43	44
Zwolle	38	38	37	37	38	40	41	40	43
<b>Nederland</b>	<b>798</b>	<b>807</b>	<b>805</b>	<b>812</b>	<b>810</b>	<b>834</b>	<b>854</b>	<b>874</b>	<b>882</b>

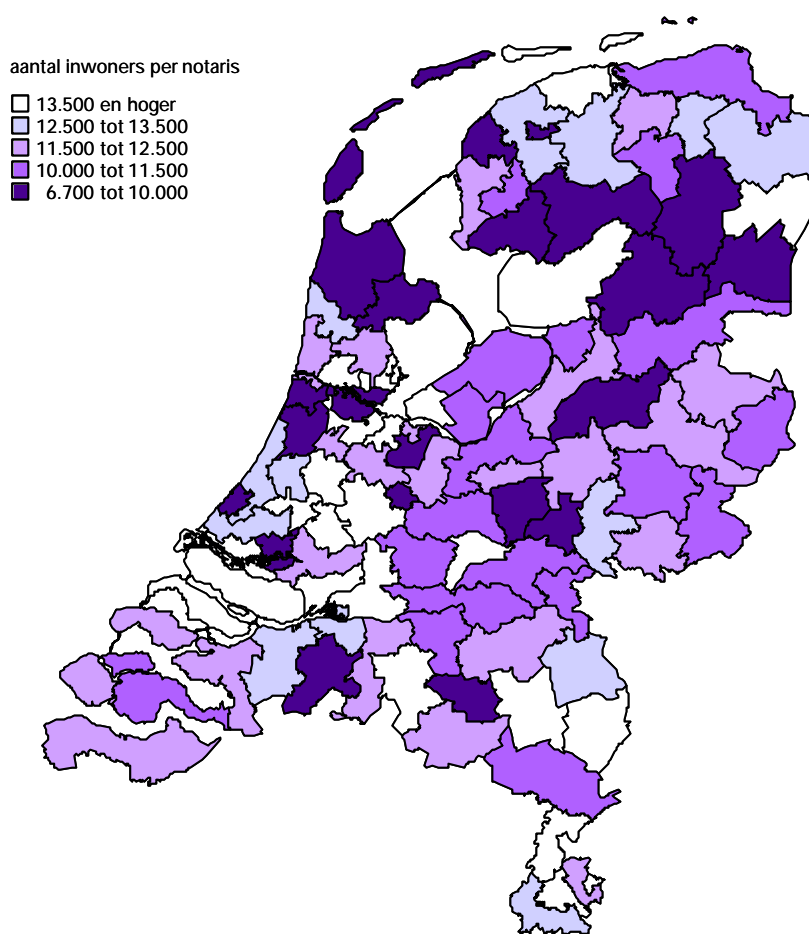
Bron: KNB, 2002.

#### *Regionale verschillen*

Notarissen zijn verre van gelijkmatig verdeeld over Nederland als wordt gekeken op het niveau van de eerste twee cijfers van de postcode. Amsterdam is het gebied met de meeste notarissen. Friesland en Zeeland kennen veel gebieden met slechts enkele notarissen.

Met de huidige Notariswet is het eenvoudiger geworden voor een notaris om zich te vestigen. Vestigen nieuwe notarissen zich met name in de gebieden waar nu al veel notarissen zitten, of trekken juist de 'witte vlekken' nieuwe notarissen aan? Om dit te analyseren heeft EIM het aantal notarissen in een postcodegebied gekoppeld aan het aantal inwoners. De *notarisdichtheid* is het aantal inwoners per notaris in een bepaald gebied. Dit geeft een indicatie van het relatieve aantal notarissen en daarmee de toegankelijkheid. In 2001 loopt het aantal inwoners per notaris uiteen van 7.000 in sommige gebieden tot 25.000 in andere gebieden. In 2000 waren die verschillen overigens nog veel groter. In het gebied met de laagste dichtheid waren er toen 30.400 inwoners op één notaris. In figuur 5 staat de notarisdichtheid per postcodegebied. Een 'donkere vlek' wijst op een hoge notarisdichtheid en een 'witte vlek' op een lage notarisdichtheid (veel inwoners per notaris).

figuur 5 Notarisdichtheid (aantal inwoners per notaris) per postcodegebied, 2002

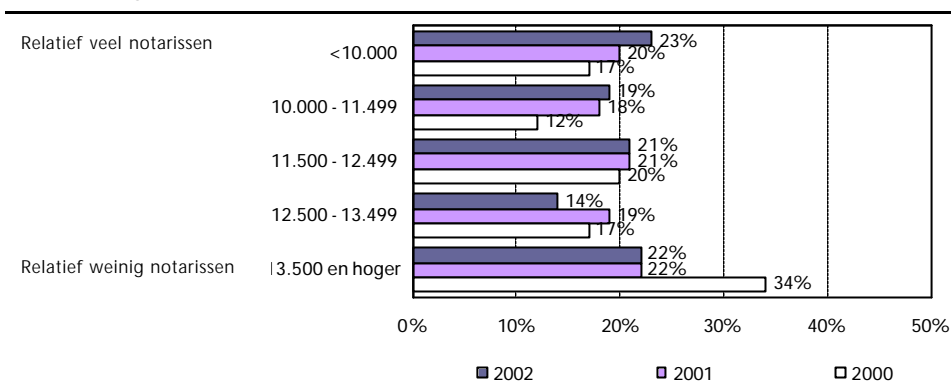


Bron: CBS, KNB, 2002; bewerking EIM.

#### *Notarisdichtheid heeft zich verbeterd*

Als wordt gekeken naar de ontwikkelingen over een periode van 3 jaar, dan neemt het aantal gebieden met een ongunstige notarisdichtheid af. Onder 'ongunstig' wordt hier verstaan de gebieden waar relatief veel inwoners zijn per notarisstandplaats. In figuur 6 is deze ontwikkeling te zien. De figuur geeft in procenten aan de postcodegebieden waar bijvoorbeeld 13.500 of meer inwoners één notaris moeten delen (lage notarisdichtheid). In 2000 was dat in 34% van de gebieden het geval en in 2001 en 2002 in 22% van de postcodegebieden. Ook in de gebieden met relatief veel notarissen is een duidelijke ontwikkeling te bespeuren. In 42% van de gebieden delen nu 11.500 mensen of minder één notaris. In 2001 was dat in 38% en in 2000 in 29% van de postcodegebieden het geval. De notarissen hebben zich in de afgelopen drie jaar dus beter verdeeld over het land en de toegankelijkheid is (in dit opzicht) toegenomen.

figuur 6 Ontwikkeling notarisdichtheid in aantal inwoners per notaris per postcodegebied in de periode mei 2000-mei 2002 (in procenten)



Bron: CBS, KNB, 2002; bewerking EIM.

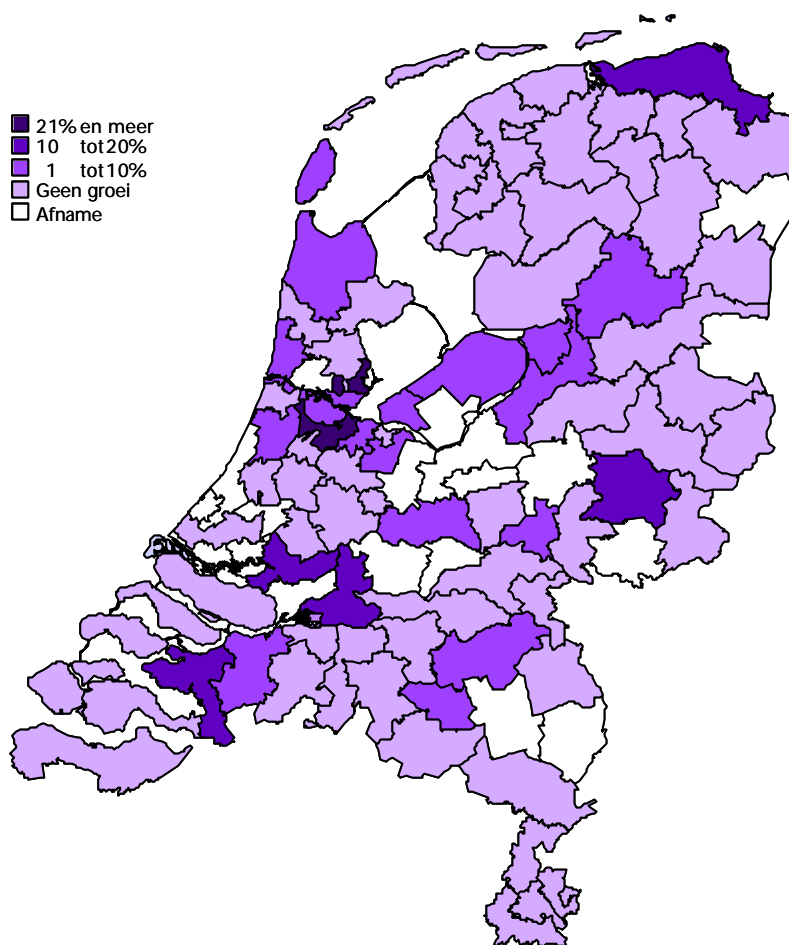
#### *Groei aantal notarissen per regio*

De groei van het notariaat verschilt als wordt gekeken naar de verschillende postcodegebieden. Vergeleken met vorig jaar zijn er minder uitschieters. Toen waren er nog zes gebieden met een groei van meer dan 25%. In de periode 2001-2002 is er nog maar één regio met een groei in het aantal notarissen van meer dan 25%, namelijk de regio Diemen-Amstelveen (postcode 11). Dit gebied groeide overigens ook in de periode 2000-2001 met meer dan 25%.

Een afname van het aantal notarissen met 10% of meer is te zien in de volgende postcodegebieden:

- 15 (Wormerveer, Zaandam, Krommenie, Koog aan de Zaan)
- 40 (Tiel, Opheusden)
- 57 (Helmond, Deurne, Asten, Someren)
- 95 (Borger, Ter Apel, Stadskanaal).

figuur 7 Groei aantal notarissen per postcodegebied periode mei 2001-mei 2002



Bron: CBS, KNB, 2002: bewerking EIM.

#### Aantal kantoren-maatschappen

Het aantal kantoren-maatschappen in het notariaat is in de laatste jaren veel minder sterk toegenomen dan het aantal vestigingen (tabel 7). Bij deze telling zijn alle vestigingen met dezelfde kantoor-naam als één kantoor-maatschap geteld. De aantallen vanaf 2000 zijn vastgesteld op basis van de KNB-bestanden door de unieke kantoor-namen te tellen, de voorafgaande jaren zijn uit de publicatie 'Stand van de advocatuur' van KSU overgenomen.

tabel 7 Ontwikkeling aantal kantoren-maatschappen, 1993-2002

	1993	1994	1995	1996	1999	2000	2001	2002
Aantal kantoren	738	745	748	747	748	746	757	758

Bron: KSU en KNB, 2000-2001 peildatum ultimo april, 2002 peildatum 1 juli.

#### Aantal nieuw benoemde notarissen onder huidige wet

Aan de hand van het bestand van de KNB is een telling gemaakt van het aantal nieuw benoemde notarissen vanaf 1-10-1999. In totaal zijn per 1-7-2002 in 262 notarissen benoemd onder de huidige regelgeving. In 2000 is een duidelijke 'piek' te zien met 134 benoemingen. In 2001 ligt het aantal benoemingen weer op het niveau zoals dat ook in de jaren 1996-1998 te zien was. In tabel 8 is de ontwikkeling te zien vanaf 1996. In 2002 zijn tot 1 juli in totaal 52 notarissen benoemd.

tabel 8 Aantal benoemingen per maand, 1996-2002 (peildatum 1 juli 2002)

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
januari	7	4	4	7		6	6
februari	1	9	10	8		7	5
maart	9	6	4	8	20	1	10
april	4	5	6	13	30	5	9
mei	8	2	6	18	13	14	9
juni	3	16	8	12	18	14	13
juli	8	10	18	9	11	4	
augustus			1	4	8	1	
september	9	1		3	1	6	
oktober	14	6	12		8	5	
november	3	10	7		16	7	
december	12	9	5		9	6	
mannen	69	68	67	65	103	56	41
vrouwen	9	10	14	17	31	20	11
Totaal	78	78	81	82	134	76	52

Bron: KNB, bewerking EIM, 2002.

#### *Aantal vrouwelijke notarissen*

Het aantal vrouwen dat wordt benoemd als notaris blijft achter als wordt gekeken naar de fractie vrouwen dat actief is binnen het beroep (tabel 9). Tot het geboortjaar 1969 zijn de mannen in de meerderheid. Vanaf 1970 neemt het aandeel van vrouwen sterk toe tot zelfs 75% voor de lichte van geboortjaar 1976. De toename van het percentage vrouwen onder kandidaat-notarissen is nog niet terug te vinden als wordt gekeken naar de benoemingen. In totaal is slechts 10% van de notarissen een vrouw.

tabel 9 Verhouding mannen en vrouwen in het notariaat, in procenten

geboortjaar	notaris		kandidaat		totaal	
	man	vrouw	man	vrouw	man	vrouw
1963	88	13	70	30	51	49
1964	73	28	62	38	53	47
1965	71	29	61	39	55	45
1966	67	33	57	43	52	48
1967	62	38	43	57	38	62
1968	50	50	54	46	55	45
1969	80	20	51	49	48	52
1970	89	11	48	52	45	55
1971	67	33	44	56	43	57
1972			37	63	37	63
1973			45	55	45	55
1974			36	64	36	64
1975			41	59	41	59
1976			25	75	25	75
1977			26	74	26	74
1978			35	65	35	65
1979			40	60	40	60
Totaal	90	10	44	56	62	37

Bron: KNB, bewerking EIM, 2002.

#### *Gemiddelde leeftijd bij benoeming*

De gemiddelde leeftijd van de notaris bij benoeming ligt de laatste 3 jaar boven de 41 jaar. In de periode 1983-1999 is de gemiddelde leeftijd bij benoeming tussen de 40 en 41 jaar. Notarissen die vóór 1983 zijn benoemd, zijn op veel jongere leeftijd notaris geworden. De gemiddelde leeftijd bij benoeming was toen jonger dan 36 jaar.



### *Dissociaties*

De KNB heeft vanaf het jaar 1998 een analyse gemaakt van de ontwikkelingen op het gebied van dissociaties (een of meer notarissen treden uit een bestaand, al dan niet interdisciplinair samenwerkingsverband). Bij deze analyse is de opheffing van een samenwerkingsverband en de verspreiding van daarbinnen op verschillende vestigingen zittende notarissen over verschillende bestaande en nieuwe kantoren geteld als één dissociatie per vestiging (zie tabel 10). De meeste dissociaties hebben zich voorgedaan begin 2001. Per 1 mei van dat jaar waren er al 14 van de 19 geteld.

tabel 10 Ontwikkeling aantal dissociaties, 1998-2001

	1998	1-1-1999 tot 1-10-1999	1-10-1999 tot 31-12-2000	2001
Aantal dissociaties	10	1	14	19

Bron: KNB, 2002.

### *Aantal ontslagen op eigen verzoek*

De KNB heeft een telling gemaakt van het aantal notarissen dat op eigen verzoek is ontslagen zonder de 65-jarige leeftijd te hebben bereikt. Vergeleken met 1998 lijkt het aantal notarissen dat vervroegd 'met pensioen' gaat, te stijgen (tabel 11). In 2000 en 2001 zijn in totaal 90 notarissen op eigen verzoek uitgeschreven. In 2001 hebben daarnaast nog 7 notarissen de 65-jarige leeftijd behaald en 5 notarissen zijn overleden.

tabel 11 Ontwikkeling aantal ontslagen op eigen verzoek, 1998-2002

	1998	1-1-1999 tot 1-10-1999	1-10-1999 tot 31-12-2000	2001
Aantal ontslagen op eigen verzoek	12	32	45	45

Bron: KNB, 2002.

### *Ontwikkeling aantal (kandidaat-)notarissen*

Uit tabel 12 blijkt dat de groei van het aantal kandidaat-notarissen de laatste jaren steeds veel groter was dan de groei van het aantal notarissen. Zeker als wordt gekeken naar de periode vanaf 1997, is te zien dat het aantal kandidaat-notarissen zeer sterk groeit. Als gevolg van de nieuwe Notariswet is te verwachten dat het aantal notarissen relatief sneller zal gaan groeien. Dit is in 2001 ook daadwerkelijk het geval geweest. Per saldo zijn er 23 nieuwe notarissen benoemd. Vanaf 1-10-1999 gerekend zijn er in totaal 106 notarissen bijgekomen.

tabel 12 Ontwikkeling aantal ingeschreven (kandidaat-)notarissen KNB, 1994-2002  
(peildatum t/m 1999 1/10, 2000 per 1/7, 2001 per 1/5, 2002 per 1/7)

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Notarissen	1.161	1.193	1.198	1.239	1.266	1.318	1.351	1.401	1.424
Index 1994 = 100	100	103	103	107	109	114	116	121	123
Kandidaat-notaris	1.421	1.502	1.608	1.719	1.858	1.982	2.095	2.135	2.108
Index 1994 = 100	100	106	113	121	131	139	147	150	148
Totaal	2.582	2.695	2.806	2.958	3.124	3.300	3.446	3.536	3.532
Index 1994 = 100	100	104	109	115	121	128	133	137	137
Gemiddeld aantal (kandidaat-)notarissen per vestiging	3,2	3,3	3,5	3,7	3,9	4,0	4,1	4,1	4,0

Bron: KNB, 2002; bewerking EIM.

## 2.6 Omzetsamenstelling van notariskantoren

### *Omzetsamenstelling als indicator voor de toegankelijkheid*

In het onderzoek naar de bedrijfseconomische resultaten van notariskantoren (bouwsteen 1) is de panelkantoren gevraagd naar de aantallen akten en de verdeling van de omzet over de praktijkgebieden: registergoederen, familiepraktijk, ondernemingspraktijk en overige akten.

Veranderingen in de aantallen akten en de verdeling van de omzet van notariskantoren kunnen een gevolg zijn van veranderende concurrentieverhoudingen en aanpassingen in de tarieven. Er wordt duidelijk in welke praktijkgebieden relatief veel omzet wordt gerealiseerd. Een mogelijke reactie op prijsconcurrentie is dat kantoren zich meer gaan richten op die praktijkgebieden waar de meest aantrekkelijke marges zijn te behalen.

### *In de registergoederenpraktijk wordt relatief veel omzet behaald*

In tabel 13 is weergegeven hoe de omzet van de panelkantoren in de periode 1998-2001 was verdeeld over de verschillende praktijkgebieden. Daarnaast zijn in de tabel de verdeling van het aantal gepasseerde akten en de verdeling van de inzet van het personeel over de praktijkgebieden weergegeven. Uit de tabel kan onder andere worden afgelezen dat:

- met de registergoederenpraktijk relatief veel omzet wordt gerealiseerd in verhouding tot de inzet van personeel. Deze gunstige verhouding neemt echter af sinds de nieuwe wet is ingevoerd. In 1998 bedroeg het omzetaandeel van de registergoederenpraktijk nog 67,9% terwijl het aandeel personeelsinzet 55% was. In 2001 is het omzetaandeel 62,1% met een personeelsinzet van 54%. In dit verband concludeert Ernst & Young (rapport KPVS 2002) dat met name in de registergoederenpraktijk sprake is van een duidelijke margedaling.
- in de familiepraktijk traditioneel weinig omzet wordt behaald gegeven een bepaalde inzet van personeel. In 1998 werd 12,2% van de omzet gerealiseerd met een aandeel in de personeelsinzet van 21%. In 2001 bedraagt deze verhouding 15,0% omzetaandeel met een personele inzet van 23%. De verhouding lijkt met andere woorden iets minder scheef te worden. Echter, nog steeds is de familiepraktijk een praktijkgebied dat notariskantoren relatief weinig 'oplevert'.
- het belang van de registergoederenpraktijk in de totale omzet van notariskantoren de laatste jaren is afgenomen. De ontwikkelingen op de onroerendgoedmarkt spelen hierbij zeker een rol.

- het aandeel in de omzet van de ondernemingspraktijk aanzienlijk hoger is bij de grotere kantoren (met meer dan 20 fulltime krachten). Daar is 18,6% van de omzet afkomstig uit dit praktijkgebied.

tabel 13 Gemiddelde verdeling van omzet, aantal akten en personeelsinzet van de panelkantoren naar praktijkgebieden en naar grootteklasse, 1998 (n = 63), 1999 (n = 66), 2000 (n = 63), 2001 (n = 51)

grootteklasse	verdeling omzet in %				verdeling akten in %				verdeling inzet van personeel in %			
	1998	1999	2000	2001	1998	1999	2000	2001	1998	1999	2000	2001
<b>Tot en met 10 fulltime krachten</b>												
Registergoederenpraktijk	73,0	73,8	70,6	68,9	65	64	60	61	60	62	59	56
Familiepraktijk	12,9	13,4	16,5	16,5	24	25	29	27	22	22	24	24
Ondernemingspraktijk	6,8	6,5	7,2	8,2	6	6	7	7	10	9	12	11
Overige akten	5,1	4,0	3,0	3,7	5	5	4	5	8	7	5	9
Saldo rentebaten derdengelden	1,5	1,5	2,4	2,3								
Saldo verschotten	0,7	0,8	0,3	0,4								
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Meer dan 10 t/m 20 fulltime krachten</b>												
Registergoederenpraktijk	71,0	72,9	67,3	63,8	63	65	61	57	56	59	58	58
Familiepraktijk	13,0	12,5	15,5	16,7	23	23	26	29	24	22	22	21
Ondernemingspraktijk	8,8	8,6	10,6	12,8	7	6	8	9	14	13	15	15
Overige akten	4,9	4,2	3,8	4,5	7	6	5	5	6	6	5	6
Saldo rentebaten derdengelden	1,7	1,3	2,6	3,1								
Saldo verschotten	0,6	0,5	0,2	-0,9								
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Meer dan 20 fulltime krachten</b>												
Registergoederenpraktijk	64,4	68,7	61,5	59,5	59	65	58	58	54	56	52	51
Familiepraktijk	11,7	10,3	13,4	13,7	23	19	24	25	19	21	21	23
Ondernemingspraktijk	17,7	15,2	17,0	18,6	12	11	12	14	19	17	22	21
Overige akten	4,1	4,3	4,0	2,8	6	5	6	3	8	6	5	5
Saldo rentebaten derdengelden	2,0	1,8	4,3	5,5								
Saldo verschotten	0,1	-0,3	-0,2	-0,1								
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Gemiddelde alle kantoren</b>												
Registergoederenpraktijk	67,9	70,8	64,6	62,1	62	65	60	58	55	58	55	54
Familiepraktijk	12,2	11,5	14,5	15,0	23	22	25	27	21	21	22	23
Ondernemingspraktijk	13,2	11,8	13,6	15,4	9	8	10	11	16	15	18	18
Overige akten	4,5	4,2	3,8	3,5	6	5	5	4	8	6	5	5
Saldo rentebaten derdengelden	1,8	1,6	3,5	4,3								
Saldo verschotten	0,4	0,1	0,0	-0,3								
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Bron: EIM, 1999-2002.

## 2.7 Ontwikkeling van aantallen akten

### *Veranderingen in aantal akten als indicator voor de toegankelijkheid*

De ontwikkeling van de aantallen gepasseerde akten geeft een indicatie voor de toegankelijkheid van het notariaat. Verschuivingen in het totale aantal akten en in aantallen akten van bepaalde praktijkgebieden kunnen bijvoorbeeld worden veroorzaakt door aanpassingen van de tarieven. Evengoed is het mogelijk dat veranderingen in het aantal akten een gevolg zijn van veranderingen in regelgeving of conjunctuur. Aan de hand van de bestanden van de Belastingdienst en het CTR zijn de veranderingen in de aantallen akten nauwkeurig te volgen<sup>1</sup>.

### *Aantallen akten Belastingdienst*

In tabel 14 is het aantal akten dat is geregistreerd bij de Belastingdienst weergegeven, waarbij vier praktijkgebieden zijn onderscheiden. De Belastingdienst registreert in beginsel alle akten. Testamenten worden bij de Belastingdienst pas geregistreerd op het moment van overlijden van de testateur. Omdat het CTR deze akten registreert op het moment van afsluiten (zie onder), zijn testamenten uit het overzicht weggelaten. Uit tabel 14 blijkt dat het aantal akten in 2001 lager uitvalt dan in de voorafgaande jaren.

tabel 14 Aantallen akten (excl. testamenten) geregistreerd bij de Belastingdienst voor heel Nederland

<i>Praktijkgebied</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>
Registergoederenpraktijk	1.013.900	1.060.700	1.170.000	959.100	929.100
<i>Waarvan:</i>					
- transport registergoed	369.200	375.500	386.800	352.300	344.600
- hypotheke	639.200	678.700	775.700	598.500	574.200
Familiepraktijk	85.700	87.100	89.500	86.400	89.100
Ondernemingspraktijk	106.200	109.600	111.600	111.500	121.600
Overige akten	111.000	111.700	120.500	117.000	124.700
Totaal aantal akten	1.316.800	1.369.100	1.491.600	1.274.000	1.264.500

*Bron: Belastingdienst, 1997-2001.*

### *Minder akten in de registergoederenpraktijk*

In tabel 15 is de ontwikkeling van het aantal akten in een indexcijfer weergegeven. De registergoederenpraktijk vertoonde tot en met 1999 een stijgende lijn. Met name het aantal hypothecaire akten is in de periode 1997-1999 zeer sterk gestegen. In 2000 is een kentering opgetreden: het aantal akten lag in de registergoederenpraktijk lager dan het niveau van 1997. In het jaar 2001 heeft deze daling zich licht doorgezet. Veel notarissen zijn opnieuw geconfronteerd met een lager aantal akten. De daling is echter minder sterk dan in 2000. Het beeld van de registergoederenpraktijk is consistent met de ontwikkelingen op de huizenmarkt, waar inmiddels weer 'normale' verhoudingen heersen tussen koper en verkoper.

<sup>1</sup> Het aantal akten in de bestanden van de Belastingdienst en het CTR wijkt af van het aantal akten dat bij de KNB bekend is. In deze paragraaf gaat het vooral om de *ontwikkeling* in de aantallen akten. Om deze ontwikkeling te volgen is de vraag welke instantie het aantal akten juist registreert minder van belang: het consequent gebruiken van dezelfde bron garandeert een goede vergelijkbaarheid van de gegevens in de tijd.

tabel 15 Index van aantallen akten (excl. testamenten) geregistreerd bij de Belastingdienst voor heel Nederland (1997 = 100)

<i>Praktijkgebied</i>	1997	1998	1999	2000	2001
Registergoederenpraktijk	100	105	115	95	92
<i>Waarvan:</i>					
- transport registergoed	100	102	105	95	93
- hypotheke	100	106	121	94	90
Familiepraktijk	100	102	104	101	104
Ondernemingspraktijk	100	103	105	105	115
Overige akten	100	101	109	105	112
Totaal aantal akten	100	104	113	97	96

Bron: Belastingdienst, 1997-2001.

Daar waar het aantal akten in de registergoederenpraktijk is gedaald, zien veel notarissen zich geconfronteerd met een toenemend aantal akten in de overige praktijkgebieden. Met name in de ondernemingspraktijk is het aantal akten sterk gestegen. Ook in de familiepraktijk zien we een lichte toename van het aantal akten. Echter, testamenten zijn bij de berekening van dit indexcijfer niet meegenomen.

#### *Testamenten geregistreerd bij het CTR*

Het CTR registreert alle nieuwe testamenten en wijzigingen in bestaande testamenten. Deze gegevens zijn complementair aan de aantallen akten van de Belastingdienst. Van het CTR zijn de gegevens ontvangen vanaf 1996 (zie tabel 16).

tabel 16 Aantal bij het CTR ingeschreven testamenten

	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Nieuwe testamenten	284.500	289.400	270.600	280.000	249.000	217.700
Wijzigingen bestaande testamenten	13.100	14.500	15.400	16.900	16.200	14.500
Totaal	297.600	303.900	286.000	296.900	265.200	232.200

Bron: CTR, 1996-2001.

*Vooraf aantal nieuwe testamenten is fors gedaald in laatste twee jaar*  
 In tabel 17 is de ontwikkeling van het aantal testamenten in een indexcijfer weergegeven. In de periode van 1996 tot en met 1999 zijn er geen spectaculaire veranderingen in het aantal nieuwe testamenten. Het aantal wijzigingen in bestaande testamenten nam in deze periode gestaag toe. In de jaren 2000 en 2001 is een behoorlijke teruggang in de aantallen te zien. Het aantal ingeschreven testamenten daalde met tientallen procenten. Deze terugval is voor een deel te verklaren uit de terugval in de huizenmarkt: bij de aankoop van een huis wordt vaak ook een testament geregeld of gewijzigd. Daarnaast spelen de ontwikkelingen rond de introductie van het nieuwe erfrecht een rol. Een andere oorzaak kan liggen in de ontwikkeling van de tarieven, die sinds de nieuwe Notariswet in de familiepraktijk gemiddeld fors zijn toegenomen (zie paragraaf 2.3).

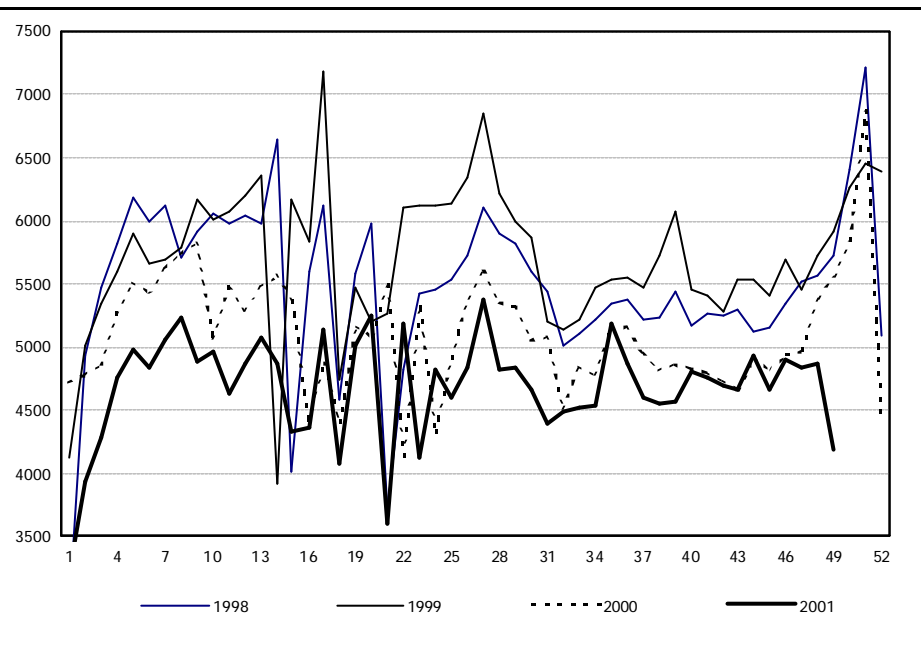
tabel 17 Index van het aantal bij het CTR ingeschreven testamenten  
(1996 = 100)

	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Nieuwe testamenten	100	102	95	98	88	77
Wijzigingen bestaande testamenten	100	111	118	129	124	111
Totaal	100	102	96	100	89	78

Bron: CTR, 1996-2001.

Uit figuur 8 blijkt dat het aantal testamenten in bijna alle weken van het jaar 2001 lager lag dan in voorgaande jaren (vetgedrukte lijn).

figuur 8 Aantal akten geregistreerd bij het CTR per week



Bron: CTR, 1998-2001.

#### *Aantallen akten per notaris*

Op basis van de bestanden van de Belastingdienst en het CTR is een analyse gemaakt van het gemiddelde aantal akten per notaris. Deze gemiddelde 'portefeuille' kan worden berekend vanaf 1999 (tabel 18). Daarvoor kregen notarissen van de Belastingdienst andere identificatienummers toegekend, waardoor de gegevens niet goed vergelijkbaar zijn met eerdere jaren.

Het jaar 1999 was een topjaar voor het notariaat: een notaris maakte toen gemiddeld 1.266 akten op. In 2000 is het gemiddelde aantal akten per notaris gedaald tot 1.138. Deze daling heeft zich in het jaar 2002 voortgezet, mede door de toetreding van nieuwe notarissen. De registergoederenpraktijk blijft verreweg het belangrijkste praktijkgebied in het notariaat als het gaat om het aantal akten.

Zowel in de registergoederen- als de familiepraktijk worden nu veel minder akten opgesteld dan twee jaar geleden. Deze daling wordt vooral veroorzaakt door de afname van het aantal hypotheek- en van het aantal testamenten in de familiepraktijk.

tabel 18 Gemiddeld aantal akten per notaris en de spreiding daarin, periode 1999-2001

	<b>Gemiddeld</b>	<i>Laagste</i> 5%	<i>Laagste</i> 25%	<i>Hoogste</i> 25%	<i>Hoogste</i> 5%
Registergoederen	<b>827</b>	76	501	1.092	1.689
Familiepraktijk	<b>275</b>	25	167	372	549
Ondernemingspraktijk	<b>79</b>	7	26	97	250
Overige akten	<b>85</b>	16	39	105	209
<b>Totaal 1999</b>	<b>1.266</b>	241	789	1.613	2.353
Registergoederen	<b>721</b>	85	459	928	1.446
Familiepraktijk	<b>245</b>	18	142	331	484
Ondernemingspraktijk	<b>84</b>	7	26	104	258
Overige akten	<b>88</b>	17	41	106	209
<b>Totaal 2000</b>	<b>1.138</b>	89	662	1.379	2.025
Registergoederen	<b>663</b>	40	400	839	1.316
Familiepraktijk	<b>229</b>	12	125	290	436
Ondernemingspraktijk	<b>87</b>	5	26	105	275
Overige akten	<b>89</b>	13	40	106	197
<b>Totaal 2001</b>	<b>1.068</b>	68	574	1.256	1.874

'Hoogste 5%' wil zeggen dat 5% van de notarissen in 2001 meer dan 1.874 akten heeft opgemaakt.

'Laagste 25%' wil zeggen dat 25% van de notarissen in 2001 minder dan 574 akten heeft opgemaakt.

Bron: CTR en Belastingdienst, 1999-2001; berekening EIM.

In tabel 18 is tevens de spreiding in het aantal akten weergegeven door te kijken naar de percentielen per praktijkgebied (het aantal akten van de laagste 5%, de laagste 25%, hoogste 25% en hoogste 5% van de notarissen). Er blijkt dat tussen notarissen onderling aanzienlijke verschillen kunnen optreden in het aantal akten dat wordt opgemaakt. Zo maakte in 1999 5% van de notarissen meer dan 2.353 akten op. Dit is bijna twee keer het gemiddelde aantal akten. Ook zijn er notarissen die nauwelijks akten opmaken. Het gaat hierbij vaak om notarissen die zeer actief zijn in het advieswerk.

*Bijna alle notarissen zijn nog in enige mate actief op het terrein van de familiepraktijk*

Door het vrijlaten van tarieven zouden notarissen ervoor kunnen kiezen om uit oogpunt van rendement de familiepraktijk geheel te vermijden. Op basis van de bestanden van de Belastingdienst en het CTR is nagegaan welk deel van de notarissen in het geheel geen akten in de familiepraktijk heeft opgemaakt. Dit was in zowel 1999, 2000 als 2001 bij slechts 1% van de notarissen het geval.

Uit het opmaken van akten in de familiepraktijk kan overigens alleen worden afgeleid of notarissen op dit gebied actief zijn, en niet of zij hun activiteiten op dit gebied afbouwen. Zo eindigt de afwikkeling van een boedel niet altijd in een akte. Een vermindering van dergelijke werkzaamheden komt in het opmaken van akten niet tot uitdrukking.

### *Er zijn vijf typen van notarissen*

Zoals in tabel 18 al naar voren kwam, houdt niet iedere notaris zich in gelijke mate bezig met de vier praktijkgebieden. Op basis van de verdeling van de akten over de praktijkgebieden zijn de notarissen verdeeld in vijf typen: specialisten op het terrein van registergoederen, representatieven, allrounders, specialisten in de familiepraktijk, en specialisten in de ondernemingspraktijk. Deze indeling is gebaseerd op een clusteranalyse die met de samengevoegde databestanden van Belastingdienst en CTR is uitgevoerd. De onderscheidende kenmerken van deze typen worden weergegeven in tabel 19.

tabel 19 Verdeling van akten per type notaris, in procenten

Praktijkgebied	Specialist	Represen-	All-rounders	Specialist	Specialist on-	Totaal
	register	tatieven		familie	ndernemings	
	goederen	goederen		praktijk	praktijk	
Registergoederen	74	61	40	12	14	65
Familiepraktijk	17	28	19	79	6	22
Ondernemingspraktijk	4	5	20	2	53	6
Overige akten	5	6	21	7	27	7
Totaal	100	100	100	100	100	100

Bron: Belastingdienst en CTR 1999-2001; bewerking door EIM.

De kenmerken per type zijn als volgt:

- Specialisten op het gebied van registergoederen: de notarissen in dit cluster houden zich verhoudingsgewijs veel bezig met het opstellen van akten van transport en hypotheek. Van hun totale aantal akten valt gemiddeld circa 74% in de registergoederenpraktijk.
- Representatieven: bij dit type notaris is de verdeling van de akten over de vier praktijkgebieden het meest een afspiegeling van de gemiddelde portefeuille van alle notarissen. Ook voor deze notarissen zijn registergoederen het belangrijkste praktijkgebied.
- Allrounders: deze notarissen zijn op alle praktijkgebieden actief. Hoewel registergoederen het grootste aandeel in het totaal aantal akten hebben (40%), vormen bij deze groep ook de ondernemingspraktijk en de overige akten een belangrijk deel van de omzet.
- Specialisten in de familiepraktijk: bij deze notarissen valt 79% van het aantal opgestelde akten in de familiepraktijk. De overige praktijkgebieden spelen voor deze notarissen nauwelijks een rol.
- Specialisten in de ondernemingspraktijk: bij dit type valt meer dan de helft van de afgesloten akten in de ondernemingspraktijk. Ook de overige akten zijn voor deze notarissen belangrijk.

Verreweg de meeste notarissen behoren tot het eerste en het tweede type. Dit wordt duidelijk uit tabel 20. In 1999 behoorde 41% van de notarissen tot de groep 'specialisten op het gebied van registergoederen' en 45% tot de groep 'representatieven'. In het jaar 2000 is het aantal notarissen uit de eerste groep afgenomen ten gunste van de tweede groep: 31% van de notarissen kan nog als 'specialist registergoederen' worden aangemerkt. Deze ontwikkeling wordt veroorzaakt door de eerder signaleerde teruggang van de registergoederenpraktijk in het algemeen: notarissen houden zich verhoudingsgewijs meer met andere praktijkgebieden bezig. In het jaar 2001 is de verdeling over de verschillende typen nagenoeg gelijk aan die in het jaar 2000.



tabel 20 Verdeling aantal notarissen over de clusters, in procenten

Cluster	1999	2000	2001
Specialisten registergoederen	41	31	31
Representatieven	45	53	50
Allrounders	8	9	10
Specialisten familiepraktijk	2	2	3
Specialisten ondernemingspraktijk	4	5	6
Alle notarissen	100	100	100

Bron: Belastingdienst en CTR 1999-2001; bewerking door EIM.

Uit tabel 20 wordt tevens duidelijk dat slechts weinig notarissen zich hebben gespecialiseerd in de familiepraktijk en de ondernemingspraktijk. In alle jaren kan slechts 2 à 3% van de notarissen als 'specialist familiepraktijk' worden aangemerkt. Dit resultaat is niet verbazingwekkend: de marges in de familiepraktijk zijn relatief laag, zodat een specialisme op dit terrein voor velen niet lonend is.

#### *Ontwikkeling aantal akten 'groenstrookjes'*

Een bijzonder punt van aandacht krijgen de akten voor kleine registertransacties: de zogenaamde groenstrookjes. Als definitie voor de 'groenstrookjes' wordt door het Kadaster gehanteerd een koopsom van maximaal € 2.268,90 en een oppervlakte van ten hoogste 100 m<sup>2</sup>. Aan de hand van gegevens van het Kadaster kan worden bijgehouden welke ontwikkelingen hier optreden.

Op basis van de gegevens van het Kadaster is te constateren dat het aantal transportakten voor 'groenstrookjes' vooral in het jaar 1999 is teruggelopen (tabel 21). Het jaar 2000 liet daarentegen een aanzienlijke stijging van het aantal transportakten zien. Uit de gegevens van het Kadaster blijkt dat deze ontwikkeling zich in het hele jaar en in alle regio's heeft voorgedaan. De stijging wordt waarschijnlijk veroorzaakt door gemeenten die in het jaar 2000 relatief veel groenstrookjes hebben overgedragen aan burgers. In het jaar 2001 is het aantal groenstrookjes juist weer teruggelopen naar hetzelfde niveau als in 1997 en 1998. Al met al lijkt het er niet op dat het transport van 'groenstrookjes' sinds de invoering van de nieuwe wet sterk is teruggelopen.

tabel 21 Ontwikkeling transportakten voor percelen met een koopsom van maximaal € 2.268,90 en een oppervlakte van maximaal 100 m<sup>2</sup>

	1997	1998	1999	2000	2001
Totaal	11.063	10.813	10.030	12.776	10.765
Index (1997 = 100)	100	98	91	115	97

Bron: Kadaster, 1997-2001.

## 2.8 Houding en gedrag van particulieren

### *Het oordeel van particulieren als indicator voor de toegankelijkheid*

Een belangrijke indicator voor de toegankelijkheid van het notariaat is het soort diensten waarvoor, en de mate waarin consumenten een notaris inschakelen. Achterliggende factoren die de inschakeling van een notaris kunnen beïnvloeden, zoals het imago en de vermeende deskundigheid van de notaris, spelen hierbij een grote rol. Om de toegankelijkheid van het notariaat voor consumenten te monitoren, is in februari van 2002

voor de derde maal een telefonisch onderzoek gehouden onder consumenten. In bijlage I is een nadere beschrijving van de opzet, uitvoering en respons van dit deelonderzoek opgenomen.

De resultaten van dit toegankelijkheidsonderzoek worden in deze paragraaf gepresenteerd en zullen samen worden weergegeven met de uitkomsten van de twee eerdere metingen, die respectievelijk in 1999 en in 2000 hebben plaatsgevonden. Hierdoor wordt het mogelijk om de ontwikkeling van de toegankelijkheid van het notariaat door de tijd te volgen. Zoals uit de rest van deze paragraaf zal blijken, verschillen de uitkomsten slechts in zeer beperkte mate ten opzichte van de voorgaande metingen.

### 2.8.1 *Gebruik van notarisdiensten*

#### *Circa een kwart van de consumenten heeft recent gebruikgemaakt van notarisdiensten*

Bij de eerste meting, in 1999, had 22% van de respondenten in de afgelopen anderhalf jaar gebruikgemaakt van de diensten van een notaris. Een jaar later, in mei 2000, was dit percentage opgelopen tot 24. In de derde meting bedroeg het percentage respondenten dat recent (afgelopen anderhalf jaar) gebruik heeft gemaakt van notarisdiensten 21%. De verschillen zijn slechts marginaal. Al met al lijkt de toegankelijkheid van het notariaat sinds de nieuwe wet niet te zijn afgenomen.

De inschakeling van een notaris is onder mensen met een leeftijd van 20 tot en met 39 jaar het hoogst. Van deze groep respondenten bezocht 38% in de afgelopen anderhalf jaar een notaris. De notaris wordt hiermee veel vaker geraadpleegd dan andere juridische dienstverleners, zoals de accountant (16%) en de advocaat (6%). Het hogere percentage wekt geen verbazing omdat deze groep zeer actief is op de woningmarkt, en hypotheekakten zijn verreweg het belangrijkste type akte in de notariële praktijk.

Aan de mensen die niet recent een notaris bezochten, is gevraagd of zij een notaris zouden weten te vinden als zij er een nodig hebben. Van deze respondenten zegt 95% dat zij zonder twijfel een notaris weten te vinden. Dit percentage ligt op hetzelfde niveau als in voorgaande jaren.

#### *Groter percentage consumenten heeft een vaste relatie met de notaris*

De belangrijkste bron van het eerste contact met de notaris is nog altijd de makelaar. In vergelijking met 2000 hebben iets meer mensen een vaste relatie met een notaris. Daarnaast zijn familie, vrienden en kennissen, en de Gouden Gids, het telefoonboek en de gemeentegids belangrijke bronnen voor het eerste contact (tabel 22).

tabel 22 Bron van het eerste contact met de notaris in 1999 (n=2.025), 2000 (n=2.004) en 2002 (n=2.038)

	1999	2000	2002
Via makelaar	20	22	21
Eerder contact gehad	8	12	13
Vaste relatie	8	6	12
Via vriend, familie of bekende	15	17	11
Via telefoonboek, Gouden Gids, gemeentegids e.d.	12	14	11
Persoonlijke relatie	6	5	7
Bank	6	7	6
Enige in het dorp	6	3	3
Via accountant of boekhouder	2	3	3
Via advocaat	0	0	0
Anders	20	12	12

Bron: EIM, 1999-2002.

Uit tabel 22 blijkt ten slotte dat 12% van de mensen die de afgelopen anderhalf jaar contact hebben gehad met een notaris, via een andere weg met de notaris in aanraking kwam. Belangrijke andere bronnen van het eerste contact waren de wederpartij, veelal verkopers van een huis, of een (financieel) adviseur.

*Aankoop woning blijft belangrijkste reden voor contact met de notaris*  
De belangrijkste reden om een notaris te bezoeken blijft de aankoop van een woning. Van alle respondenten die een notaris bezochten, deed 29% dat in verband met de verwerving van een woonhuis. Daar staat tegenover dat slechts 6% van de respondenten een notaris bezocht in verband met de verkoop van een huis. De achterliggende reden is dat veel verkopers zich tijdens de overdracht van hun woning bij de notaris laten vertegenwoordigen door hun makelaar. Overigens is het relatieve belang van de aankoop van een woonhuis als onderwerp van het contact met de notaris wel afgenomen. In 2000 was de aankoop van een woonhuis namelijk nog voor 32% van de bezoeken de aanleiding om de notaris te bezoeken.

Andere belangrijke redenen om een notaris te bezoeken zijn het laten opmaken van een testament (13%), het afsluiten of wijzigen van een hypotheek (beide 13%) of het afwikkelen van een erfenis (11%). Samenlevingscontracten, andere familiezaken en adviezen zijn in belang afgenomen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de naderende wijzigingen in de familiepraktijk, waardoor veel consumenten ervoor kiezen om het laten opstellen van testamenten etc. uit te stellen. Ook de tariefsverhogingen in de familiepraktijk (zie paragraaf 2.3) zouden deze daling kunnen veroorzaken.

tabel 23 Redenen voor het bezoek aan de notaris in 1999 (n=2.025), 2000 (n=2.004) en 2002 (n=2.038), in procenten

	1999	2000	2002
Aankoop woning	28	32	29
Testament	20	15	13
Wijziging hypotheek	18	12	13
Afsluiten hypotheek	16	15	13
Afwikkeling erfenis	7	11	11
Verkoop woning	8	11	6
Aan- of verkoop overig registergoed	6	7	6
Huwelijkse voorwaarden	4	1	3
Samenlevingscontract	5	5	3
Schenken	2	1	2
Andere familie zaken	4	3	1
Diverse adviezen	2	3	1
Regelen voogdij	1	2	1
Bemiddeling	1	0	0
Overige redenen	9	6	9

Bron: EIM, 1999-2002.

De categorie 'overige redenen' omvat uiteenlopende zaken, zoals de oprichting van een onderneming, vereniging of stichting, of bedrijfsoverdracht of de verkoop van aandelen.

### 2.8.2 De selectie van de notaris

#### *Vergelijken van kantoren neemt niet toe*

Een klein deel van de mensen die gebruik hebben gemaakt van de diensten van een notaris heeft ook daadwerkelijk een vergelijking gemaakt tussen verschillende notaris-kantoren. Evenals in de voorgaande meting (2000) lag dit percentage op 7%. In de afgelopen periode is het aantal mensen dat notaris-kantoren heeft vergeleken dus niet toegenomen. Mensen die de notaris inschakelen voor schenkingen, het afsluiten van een hypotheek of voor diverse andere zaken hebben vaker verschillende kantoren vergeleken dan mensen die andere zaken bij de notaris hebben geregeld. Voor het opstellen van een testament of het afwickelen van een erfenis wordt nog het minst een vergelijking gemaakt tussen kantoren.

#### *Vaste relatie met notaris steeds belangrijker*

De belangrijkste reden waarom voor de notaris wordt gekozen – twee jaar geleden nog de vestigingsplaats – is dit jaar ingenomen door de vaste relatie met een bepaalde notaris. De vestigingsplaats is nog steeds wel belangrijk, en wordt in 22% van de gevallen ook als leidraad genomen bij de uiteindelijke keuze. Ook laten veel mensen zich bij de keuze van een notaris adviseren door hun makelaar, familie of kennissen, of door de bank. De hoogte van de declaratie is voor slechts 3% van de notariscliënten de doorslaggevende reden om voor een bepaald kantoor te kiezen, ondanks dat een aanzienlijk deel van de consumenten wel de moeite neemt om de kosten vooraf door te nemen (zie paragraaf 2.8.3).

Ook voeren veel mensen (12%) nog andere redenen aan voor de keuze voor deze notaris. De belangrijkste reden was dat de notaris die zij hebben gekozen het dichtstbij gevestigd was, of dat deze notaris werd aangeraden door een andere relatie, bijvoorbeeld een huurdersvereniging of een hypotheekadviseur.

tabel 24 Reden waarom voor deze notaris is gekozen in 1999 (n=2.025), 2000 (n=2.004) en 2002 (n=2.038), in procenten

	1999	2000	2002
Vaste relatie	18	20	33
Vestigingsplaats	26	27	22
Advies makelaar	16	14	17
Aanraden kennis, familie of bekende	17	19	13
Indruk eerste gesprek of contact	8	7	5
Prijs	3	3	3
Op advies van de bank	5	3	2
Andere reden	21	18	12

Bron: EIM, 1999-2002.

### 2.8.3 Declaratie

#### *Meeste mensen betalen zelf de notarisrekening*

Bijna driekwart (73%) van de ondervraagden heeft de rekening van de notaris geheel zelf betaald. Vooral mensen die een woning verkopen, familie zaken regelen, of die een notaris inschakelen voor de afhandeling van een schenking of erfenis, hebben relatief vaak de rekening niet zelf hoeven betalen. Mensen die een notaris opzoeken voor de aankoop van een huis, het opstellen van een samenlevingscontract of huwelijkse voorwaarden, of voor het afsluiten of wijzigen van een hypotheek betalen meestal wel zelf de rekening.

#### *Steeds meer mensen maken van tevoren afspraken over de hoogte van de declaratie*

Meer dan de helft (53%) van de ondervraagde notaris klanten heeft vooraf de kosten van de dienstverlening met de notaris besproken. Dit is een forse terugval ten opzichte van de 63% die in 2000 de kosten van de diensten van tevoren besprak.

Het aantal mensen dat van tevoren een bedrag met de notaris is overeengekomen, is echter wel gestegen. Het percentage mensen dat op deze manier vooraf duidelijkheid schept over de hoogte van de rekening ligt inmiddels op 18%, terwijl dat in 1999 nog maar 11% was. Ook het aantal rekeningen dat is gebaseerd op een uurtarief is toegenomen. Het aantal mensen dat de notaris betaalt op basis van een percentage van de koopsom van hun (register)goed, is gedaald (tabel 25). Dit heeft alles te maken met het kleinere aandeel van registergoederen in de notariële praktijk in vergelijking met voorgaande jaren.

tabel 25 Manier waarop de hoogte van de rekening is bepaald in 1999 (n=2.025), 2000 (n=2.004) en 2002 (n=2.038), in procenten

	1999	2000	2002
Standaardtarief	54	49	48
Percentage van de koopsom	28	27	23
Vooraf overeengekomen bedrag	11	13	18
Uurtarief	4	5	8
Niet gespecificeerd	1	4	3
Anders	2	2	1

Bron: EIM, 1999-2002.

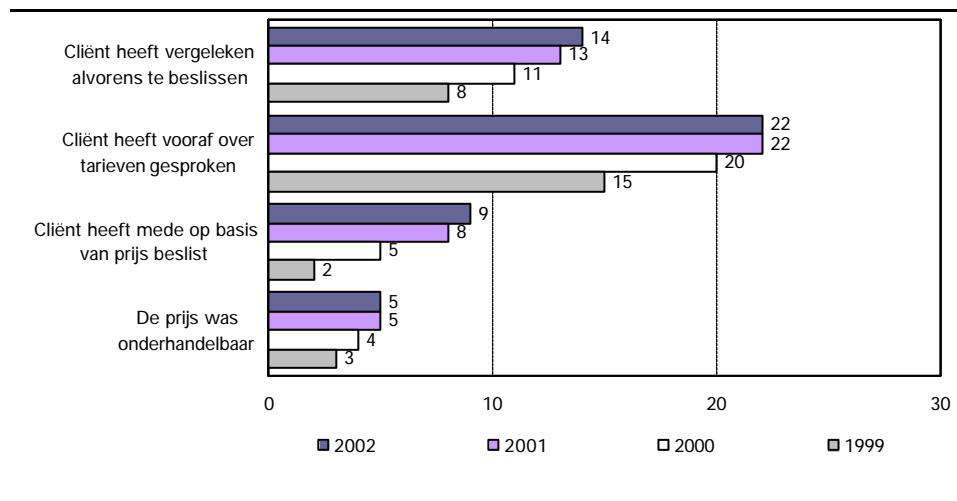
#### *Circa 10% bedingt korting op de rekening*

In Nederland is onderhandelen over de prijs geen gangbaar verschijnsel (tenzij het gaat om de aankoop van een auto of woning). Dit maakt dat de ruimte die consumenten hebben om te onderhandelen nog nauwelijks wordt benut. Het percentage cliënten dat korting heeft gekregen op de diensten is vergelijkbaar met dat in het jaar 2000. Was het percentage klanten dat korting kreeg in 2000 nog 11%, in 2002 komt dit percentage uit op 10.

#### *Prijzen worden steeds meer vergeleken*

Ook in het onderzoek onder de cliënten van de panelkantoren (bouwsteen 2) zijn vragen gesteld waarmee men zich een beeld kan verschaffen van de mate waarin klanten zich prijsbewust opstellen. Uit de resultaten blijkt dat dit eind 1999 nog nauwelijks het geval was. In de jaren daarna is de prijsbewustheid duidelijk toegenomen. In 1999 vergeleek slechts 8% de verschillende kantoren alvorens te kiezen. In het onderzoek dat in 2002 is gehouden onder de klanten van de panelkantoren is deze score opgelopen tot 14% (figuur 9).

figuur 9 De keuze van een notariškantoor, 1999 (n=2.470), 2000 (n=1.532), 2001 (n=2.037), 2002 (n=1.880), in procenten



Bron: EIM, 1999-2002.

Het gedeelte van de cliënten dat vooraf over de prijzen heeft gesproken is eveneens gestegen. Hetzelfde geldt voor het deel van de klanten dat mede op basis van de prijs

heeft beslist. Het deel van de klanten dat heeft onderhandeld over de prijs is in 2002 gelijk gebleven aan dat in 2001, na in 1999 en in 2000 licht gestegen te zijn. In absolute zin is het aantal cliënten waarbij de prijs de doorslaggevende factor is bij de keuze van een kantoor, nog niet groot. Ook door het Centrum voor Marketing Analyses wordt deze conclusie getrokken. Uit dit door KNB gefinancierde onderzoek komt naar voren dat de prijs niet van grote invloed is op de kantoorkeuze.

*Menig cliënt wordt geattendeerd op de regeling voor minvermogenden*  
Personen met een laag inkomen en een gering vermogen, kunnen in aanmerking komen voor het maximumtarief minder draagkrachtigen. Deze personen moeten dan wel voldoen aan artikel 34 van de Wet op de rechtsbijstand (regeling minvermogenden). In 2002 is aan de cliënten van de panelkantoren gevraagd of zij gewezen zijn op de regeling minvermogenden. Van de ondervraagden kan 8% zich herinneren hierop te zijn gewezen. Kennelijk maken veel kantoren werk van het attenderen van cliënten op deze regeling. Er kan overigens niet worden beoordeeld of het percentage van acht hoog of laag is. Lang niet alle cliënten komen voor de regeling in aanmerking, en voor veel cliënten (bijv. miljonairs) kan de notaris bij voorbaat uitsluiten dat de regeling van toepassing is.

#### 2.8.4 *Inschakeling van de notaris in verschillende situaties*

Het merendeel van de ondervraagde respondenten heeft in de afgelopen anderhalf jaar geen notaris bezocht. Om toch enige informatie te verkrijgen over de toegankelijkheid van het notariaat, zijn aan deze consumenten enkele vragen gesteld over verschillende situaties waarvoor de notaris ingeschakeld kan worden. De mate waarin dit het geval is, zegt iets over de toegankelijkheid van deze beroepsgroep. Er werden vier vragen gesteld:

- 1 Bij wie zou u te rade gaan als u een vraag heeft op het gebied van huwelijkse voorwaarden of een samenlevingscontract?
- 2 En bij wie zou u te rade gaan als u een vraag heeft over erfenissen?
- 3 En bij wie zou u te rade gaan bij geschillen in de familiesfeer?
- 4 En bij wie zou u te rade gaan voor advisering op fiscaal gebied?

De vragen zijn volledig open gesteld. De respondent is dus niet door de enquêteurs geholpen met antwoordcategorieën, maar moest zelf aangeven bij welke instanties of personen hij te rade zou gaan. Als gevolg van de nieuwe wetgeving zouden consumenten ertoe over kunnen gaan om de notaris in andere situaties in te schakelen.

*Case 1: vragen over huwelijkse voorwaarden of samenlevingscontract*  
Met vragen op het gebied van huwelijkse voorwaarden of samenlevingscontract zou ruim driekwart van de respondenten zich tot een notaris wenden (tabel 26). De positie van de notaris op het vlak van het familierecht is derhalve stevig. Een advocaat wordt ten opzichte van de situatie voor oktober 1999 nu minder vaak genoemd. Na een tijdelijke toename van de advocaat als vraagbaak, zakt deze terug naar ongeveer 9%. Hiermee blijft de advocaat wel de tweede plaats bezetten.

tabel 26 Bij wie zou men te rade gaan met vragen over huwelijkse voorwaarden of samenlevingscontract, in 1999 (n=2.025), 2000 (n=2.004) en 2002 (n=2.038), in procenten

	1999	2000	2002
Notaris	74	73	76
Advocaat	11	17	9
Rechtskundig adviesbureau	3	7	3
Accountant	1	1	2
Brancheorganisatie	0	1	0
Fiscaal adviesbureau	0	1	0
Anders	15	6	5

Bron: EIM, 1999-2002.

De teruggang van de categorie 'anders', die al in 2000 was ingezet, blijkt zich door te zetten. Voorbeelden van antwoorden die in deze categorie zijn gegeven, zijn de gemeente, internet en ondersteuning uit religieuze kringen.

#### *Case 2: vragen over erfenissen*

De positie van de notaris is het best op het gebied van erfenissen. Van de respondenten zou 86% zich met vragen over een erfenis tot de notaris wenden (tabel 27). Wederom is de advocaat de tweede keus, maar zijn positie op dit gebied is gehalveerd ten opzichte van twee jaar geleden. De accountant heeft zijn positie ten opzichte van de voorgaande meting juist iets weten te verbeteren.

tabel 27 Bij wie zou men te rade gaan met vragen op het gebied van erfenissen, in 1999 (n=2.025), 2000 (n=2.004) en 2002 (n=2.038), in procenten

	1999	2000	2002
Notaris	83	85	86
Advocaat	6	8	4
Accountant	1	1	3
Rechtskundig adviesbureau	1	2	1
Fiscaal adviesbureau	1	1	1
Anders	12	8	3

Bron: EIM, 1999-2002.

In de categorie 'Anders' scoort in de meting van 2002 de Belastingdienst hoog. Daarnaast worden de bank, de Consumentenbond en de begrafenisondernemer genoemd.

#### *Case 3: vragen over geschillen in de familiesfeer*

Bij geschillen in de familiesfeer zullen consumenten het vaakst een beroep doen op een advocaat (tabel 28). Op de tweede plaats zullen consumenten met familietwisten zich wenden tot de notaris. De posities van de advocaat en de notaris zijn de afgelopen periode wel verslechterd. Beiden hebben terrein moeten prijsgeven, met name aan adviesbureaus.



tabel 28 Bij wie zou men te rade gaan voor bemiddeling bij geschillen in de familie-sfeer, in 1999 (n=2.025), 2000 (n=2.004) en 2002 (n=2.038), in procenten

	1999	2000	2002
Advocaat	36	38	30
Notaris	33	31	27
Rechtskundig adviesbureau	4	10	12
Zelf oplossen	9	5	3
Rechts- en wetswinkel	3	0	1
Kerk	1	2	1
Bureau voor rechtshulp	1	0	1
Sociaal raadslieden / maatschappelijk werk	1	2	1
Accountant	1	1	1
Fiscaal adviesbureau	0	0	1
Brancheorganisatie	0	1	0
Anders	10	6	5

Bron: EIM, 1999-2002.

#### *Case 4: advisering op fiscaal gebied*

Op het gebied van advisering over fiscale zaken is met name het aandeel van de accountant sterk stijgende. De accountant is inmiddels voor 38% van de ondervraagden een belangrijke bron van informatie. De belastingadviseur komt met 25% op de tweede plaats, en heeft de afgelopen twee jaar juist flink terrein moeten inleveren. Ook de notaris heeft, met een huidig niveau van 3%, flink terrein verloren op het fiscale vlak (tabel 29).

tabel 29 Bij wie zou men te rade gaan voor advisering op fiscaal gebied, in 1999 (n=2.025), 2000 (n=2.004) en 2002 (n=2.038), in procenten

	1999	2000	2002
Fiscaal adviesbureau / belastingadviseur	39	41	25
Accountant	26	28	38
Bank	8	5	4
Notaris	7	8	3
Advocaat	3	4	3
Brancheorganisatie	0	2	2
Rechtskundig adviesbureau	1	3	1
Boekhouder	4	0	0
Anders	10	7	16

Bron: EIM, 1999-2002.

De meest genoemde antwoorden in de categorie 'Anders' waren de Belastingdienst, de verzekeringsagent, de vakbond en 'niemand'; ongeveer 1% van de respondenten wil namelijk graag zelf deze vragen oplossen.

### 2.8.5 *Imago van de notaris*

Aan alle consumenten zijn drie stellingen voorgelegd omtrent het imago van de notaris. Het betrof de volgende drie stellingen:

- 1 Een notaris is deskundig;
- 2 Een notaris is onpartijdig;
- 3 Een notaris biedt waar voor zijn geld.

Per stelling konden de respondenten aangeven in welke mate zij het met de stelling eens zijn. Hierbij konden zij kiezen uit de antwoorden: helemaal mee eens (score 2), mee eens (1), neutraal (0), mee oneens (-1) en helemaal mee oneens (-2). De gemiddelde imagoscores zijn in figuur 10 afgebeeld.

#### *Imago van notaris is onveranderd goed*

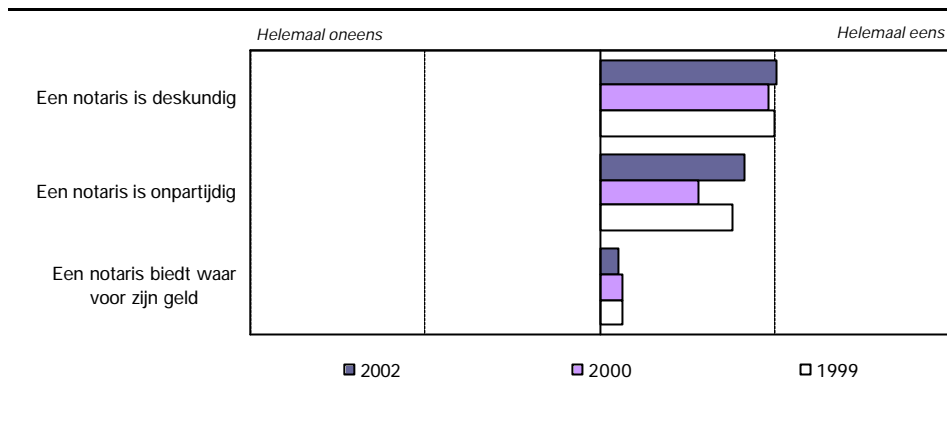
Er hebben zich de afgelopen periode geen grote veranderingen voorgedaan in het imago van de notaris. De notaris wordt nog steeds gezien als deskundig en onpartijdig. Consumenten zijn het eens met de stelling dat de notaris deskundig is. Gemiddeld genomen is men het ook bijna eens met de stelling dat de notaris onpartijdig is. Na een kleine terugval van beide indicatoren voor het imago in 2000, zijn beide weer terug op het oorspronkelijke niveau. De mening van de consument over de onpartijdigheid is zelfs iets positiever dan in 1999.

Ook onder cliënten heeft de notaris het imago van deskundig en onpartijdig. Uit een recent onderzoek van het Centrum voor Marketing Analyses (CMA) blijkt dat 89% van de cliënten de notaris onafhankelijk vindt<sup>1</sup>. Slechts 12% van de cliënten is het eens met de stelling door CMA voorgelegde stelling: 'Wat een notaris doet kan iedereen. Het zijn allemaal standaardhandelingen'.

De prijs-kwaliteitverhouding van de notaris is vrijwel gelijk gebleven. In figuur 10 is een zeer lichte afname zichtbaar, maar dat is geen significant verschil ten opzichte van de vorige metingen. Per saldo zijn particulieren nog steeds positief over de prijs-kwaliteit verhouding, al is dat wel beduidend minder dan bij de andere stellingen. Overigens vertoonden de antwoorden op de stelling dat een notaris waar biedt voor zijn geld wel de grootste spreiding. Al met al is het imago van de notaris bij de Nederlandse consument sinds de nieuwe wet niet slechter geworden.

<sup>1</sup> Centrum voor Marketing Analyses, De tevredenheid van cliënten: tekstrapport voor Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie te 's-Gravenhage, januari 2002.

figuur 10 Imago van de notaris in 1999 (n=2.025), 2000 (n=2.004) en 2002 (n=2.038)



Bron: EIM, 1999-2002.

## 2.9 Ervaringen van grote, zakelijke cliënten

In de registergoederenpraktijk spelen zakelijke cliënten vaak een belangrijke rol door in grote volumes akten af te sluiten. Grote zakelijke cliënten hebben regelmatig contact met de notaris en zijn daardoor goed in staat om de veranderingen sinds de nieuwe wet te beoordelen. Daarnaast ervaren zij mogelijk een toename van hun onderhandelingsmacht.

EIM heeft een telefonische enquête uitgevoerd onder 155 grote zakelijke cliënten. In dit onderzoek zijn 3 categorieën cliënten onderscheiden, te weten: gemeenten, woningcorporaties en commerciële partijen (pensioenfondsen, projectontwikkelaars). In deze paragraaf worden de resultaten van dit onderzoek beschreven. Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met de resultaten van het onderzoek onder particuliere consumenten (bouwsteen 6) en het cliënttevredenheidsonderzoek (bouwsteen 2).

### 2.9.1 Gebruik van notarisdiensten

#### *Bijna wekelijks contact met de notaris*

De ondervraagde zakelijke cliënten hebben zeer regelmatig contact met de notaris. In het laatste anderhalf jaar hebben zij gemiddeld 72 keer zaken gedaan voor de overdracht van onroerend goed. Dit betekent dat een grote, zakelijke cliënt bijna wekelijks contact heeft met de notaris. Eén op de drie cliënten heeft tussen de 25 en 100 zaken afgehandeld. Er is ook een grote groep die in deze periode meer dan 100 keer zaken met notarissen heeft gedaan (tabel 30).

tabel 30 Aantal keer dat in de laatste anderhalf jaar zaken is gedaan met een notaris voor de overdracht van onroerend goed, in procenten (n = 155)

	<i>percentage</i>
minder dan 10	19
10 tot minder dan 25	22
25 tot minder dan 100	33
100 of meer	26

Bron: EIM, 2002.

### *Meerderheid maakt gebruik van verschillende kantoren*

In de enquête is gevraagd of men altijd van dezelfde notaris gebruikmaakt, of juist een beroep doet op meerdere kantoren. De meeste grote zakelijke cliënten hebben in het afgelopen anderhalf jaar gebruikgemaakt van verschillende notariskantoren (tabel 31). Gemiddeld maakt 68% gebruik van verschillende kantoren en 32% beperkt zich tot één kantoor. Gemeenten en woningcorporaties handelen hun zaken vaker bij één notaris af. Commerciële partijen gebruiken bijna allemaal meer dan één kantoor.

tabel 31 Gebruikmaken van verschillende notariskantoren door grote cliënten, in procenten (n = 155)

	<i>percentage</i>
totaal grote zakelijke cliënten	68
- gemeenten	64
- woningcorporaties	57
- commerciële partijen	87

Bron: EIM, 2002.

## 2.9.2 De selectie van de notaris

### *Grote cliënten vergelijken meer dan particuliere consumenten*

Een aanzienlijk deel van de grote, zakelijke cliënten maakt een vergelijking tussen verschillende kantoren alvorens een keuze te maken. Concreet is dit bij 37% van de grote cliënten het geval. In vergelijking met particuliere consumenten gaan grote cliënten veel vaker 'shoppen'. Dit is logisch, omdat zij met regelmaat zaken doen met notarissen zullen zij de kwaliteit en werkwijze van een kantoor eerder ter discussie stellen en beter op de hoogte zijn van wat de markt te bieden heeft. Van de particuliere consumenten maakte in 2002 maar 7% een vergelijking tussen kantoren (tabel 32).

tabel 32 Mate waarin kantoren worden vergeleken alvorens te kiezen, door grote cliënten (n = 155) en particulieren (n = 2.038), in procenten

	<i>percentage</i>
consumenten	7
grote cliënten	37
- gemeenten	14
- woningcorporaties	55
- commerciële partijen	53

Bron: EIM, 2002.

### *Gemeenten gaan minder vaak 'shoppen'*

Bij gemeenten wordt duidelijk minder vergeleken: kennelijk hebben zij minder behoefte om zaken bij verschillende kantoren onder te brengen (zie tabel 32). Medewerkers van woningcorporaties en commerciële partijen maken relatief vaak een vergelijking tussen kantoren. Dit verschil weerspiegelt dat in not-for-profitorganisaties zoals gemeenten de prikkels ontbreken om zich in de markt actief op te stellen.

### *Bij grotere cliënten wordt keuze kantoor vaker door prijs bepaald*

Voor grote, zakelijke cliënten speelt de prijs in verhouding met particuliere consumenten een grote rol bij de keuze voor een notariskantoor. Een kwart van de grote cliënten

heeft zich bij de keuze van het notariskantoor waarmee het laatst zaken is gedaan, mede laten leiden door de prijs (tabel 33). In het cliënttevredenheidsonderzoek (bouwsteen 2) is ook gevraagd of de prijs een rol heeft gespeeld. Bij deze groep, die hoofdzakelijk uit particuliere consumenten bestaat, is dat slechts bij 9% van de ondervraagden het geval.

tabel 33 Mate waarin de prijs een rol speelt bij de keuze van het kantoor, voor grote cliënten (n = 155) en particulieren (n = 1.880), in procenten

	<i>percentage</i>
(particuliere) cliënten van panelkantoren	9
grote cliënten	25
- gemeenten	5
- woningcorporaties	33
- commerciële partijen	45

Bron: EIM, 2002.

In tabel 33 is ook duidelijk weer een verschil te zien in benadering tussen de verschillende cliëntengroepen. Met een toenemende commerciële opstelling neemt ook het belang van de prijs toe. Bij de gemeenten heeft bij slechts 5% van de respondenten de prijs een rol gespeeld, tegenover bij 45% van de commerciële partijen.

### 2.9.3 Declaratie

#### *Woningcorporaties en commerciële partijen bespreken kosten vooraf*

In tabel 34 staat in welke mate de verschillende cliëntgroepen vooraf met de notaris spreken over de kosten van de te leveren akte(n). Op het eerste oog lijkt het aantal consumenten weinig te verschillen van het aantal grote, zakelijke cliënten (53 vs. 54%). Tussen de afzonderlijke cliëntgroepen treden echter verschillen op. Woningcorporaties en commerciële partijen zijn duidelijk meer met het prijsaspect bezig dan de medewerkers van gemeenten.

tabel 34 Mate waarin vooraf over de kosten wordt gesproken door grote cliënten (n = 155) en particulieren (n = 2.038)

	<i>percentage</i>
consumenten	53
grote cliënten	54
- gemeenten	27
- woningcorporaties	73
- commerciële partijen	73

Bron: EIM, 2002.

#### *Tarieven komen bij grote cliënten vaker na overleg tot stand*

In tabel 35 is weergegeven op welke manier de hoogte van de rekening uiteindelijk wordt bepaald. Het valt op dat het aantal grote, zakelijke cliënten dat van tevoren een bedrag overeenkomt beduidend hoger is dan bij particuliere consumenten. Voor grote, zakelijke cliënten is dit de meest gangbare manier waarop de hoogte van de rekening wordt bepaald (39%). Bij particuliere consumenten wordt de hoogte van de rekening in slechts in 18% van de gevallen vooraf geregeld.

tabel 35 Manier waarop de hoogte van de rekening is bepaald, voor grote cliënten (n = 155) en particulieren (n=2.038), in procenten

	particulieren	totaal zake- lijke cliënten	gemeenten	woning corporaties	commerciële partijen
Standaardtarief	48	35	57	23	16
Percentage van de koopsom	23	11	13	9	12
Vooraf overeenge- komen bedrag	18	39	16	52	52
Uurtarief	8	4	2	6	5
Niet gespecificeerd	3	4	6	2	3
Raamcontract	0	5	2	6	8
Anders	1	3	5	2	3

Bron: EIM, 1999-2002.

#### *Gemeenten maken vooraf minder prijsafspraken*

Uit tabel 35 blijkt opnieuw dat het koopgedrag van gemeenten afwijkt van het koopgedrag van woningcorporaties en commerciële partijen. Vertegenwoordigers van gemeenten maken vooraf nog iets minder vaak prijsafspraken dan particuliere consumenten. Verder hebben woningcorporaties en commerciële partijen relatief vaak raamcontracten afgesloten om te voorkomen dat voor ieder transport opnieuw offertes aangevraagd moeten worden. Veel minder vaak nemen zij genoegen met een standaardtarief.

#### *Grotere cliënten onderhandelen vaker over de prijs*

In het cliënttevredenheidsonderzoek (bouwsteen 2) is aan cliënten gevraagd of zij bij hun laatste transactie met de notaris over de prijs hebben onderhandeld. Door deze groep, die hoofdzakelijk uit particuliere consumenten bestaat, wordt met notarissen nog maar weinig over de prijs onderhandeld (5%). Grote, zakelijke cliënten zijn in dit opzicht mondiger en hebben een meer zakelijke instelling. Bij de laatste afhandeling van een zaak heeft 39% van deze groep onderhandeld over de prijs (tabel 36).

tabel 36 Mate waarin over de prijs is onderhandeld door grote cliënten (n = 155) en particulieren (n = 1.880)

	percentage
(particuliere) cliënten van panelkantoren	5
grote cliënten	39
- gemeenten	20
- woningcorporaties	53
- commerciële partijen	50

Bron: EIM, 2002.

Bij gemeenten is echter nog geen cultuur aanwezig om over de prijs te onderhandelen. Slechts 20% heeft bij de notaris de prijs ter discussie gesteld. Bij de andere meer commercieel werkende partijen ligt dit beduidend anders.

*Kortingen: een veel voorkomend fenomeen bij de grote klanten*

Bij de grote zakelijke cliënten is het verkrijgen van korting veelal vanzelfsprekend: 61% heeft op één of andere manier korting gekregen, bijvoorbeeld door een lager tarief of doordat een deel van de werkzaamheden niet is gedeclareerd (tabel 37). Van de particuliere consumenten heeft in 2002 slechts 10% aangegeven korting te hebben gekregen. Grote cliënten krijgen dus veel vaker korting. Woningcorporaties en commerciële partijen blijken meer dan gemeenten hun onderhandelingsmacht te benutten. Volgens eigen zeggen weten zij vaker korting te bedingen (77 resp. 60%) dan laatstgenoemde groep (50%).

tabel 37 Verkrijgen van kortingen door grote cliënten (n = 155) en particulieren (n = 2.038)

	<i>percentage</i>
consumenten	10
grote cliënten	61
- gemeenten	50
- woningcorporaties	77
- commerciële partijen	63

Bron: EIM, 2002.

*Korting loopt uiteen van 10 tot 25%*

De grote, zakelijke cliënten die korting hebben gekregen is gevraagd om een schatting te maken van de omvang daarvan. Hoewel veel respondenten zeggen dit niet concreet te kunnen aangeven, lopen de schattingen vaak uiteen van 10 tot 25%. Incidenteel zijn er uitschieters. Een van de ondervraagden merkte op: 'wij betalen 50% tot twee derde van wat een particulier moet betalen'. Ook merken diverse respondenten op dat zij naast een lagere rekening ook gratis adviesdiensten hebben ontvangen.

#### 2.9.4 Waargenomen veranderingen

*Er wordt meer marktwerking ervaren*

Grote, zakelijke cliënten kunnen zich door hun veelvuldige contacten met de notaris een goed beeld vormen van de veranderingen sinds de invoering van de nieuwe Notariswet. De door grote, zakelijke cliënten geconstateerde veranderingen staan in tabel 38.

tabel 38 Door grote cliënten waargenomen veranderingen in het gedrag van notaris-kantoren, in procenten (n = 155)

	<i>percentage</i>
concurrentie	39
commerciëlere opstelling	37
meer klantgerichtheid	26
verlaging tarieven	20
prijsonderhandeling bespreekbaar	17
verhoging tarieven	4
samenwerkingsverbanden	4
minder collegialiteit	2
schaalvergroting	2

Bron: EIM, 2002.

De meest genoemde verandering is dat men een toenemende concurrentie tussen de kantoren ervaart (39%). Notariskantoren proberen elkaar soms de loef af te steken door spontaan langs te komen voor acquisitiedoeleinden ('Ze nemen meer contact met je op').

Verder wordt door 37% een commerciëlere opstelling gesignaleerd (reclameacties, dingen zakelijker benaderen, etc.). In dit verband wordt door enkele cliënten een daling van de kwaliteit aangegeven, als gevolg van kostenbesparingen.

Men vindt ook dat de notaris zich klantgerichter opstelt (26%), dat wil zeggen een positievere instelling heeft als het gaat om vragen te beantwoorden en het zelf opnemen van contact. Daarnaast ziet men ontwikkelingen op het gebied van de prijs. Volgens 20% van de ondervraagden is die verlaagd. Verder is de prijs nu vaker onderhandelbaar terwijl dat vroeger niet het geval was (17%).

*Ruim een derde is vaker over de prijs gaan onderhandelen*

Vrijwel alle grote cliënten geven aan bekend te zijn met het feit dat de vaste tarieven voor registergoedtransacties sinds 1 oktober 1999 zijn afgeschaft en dat de tarieven geleidelijk aan vrij worden (95%).

Van de ondervraagden heeft 36% van deze mogelijkheid gebruikgemaakt door vaker met notarissen over de prijs te onderhandelen. De commerciële partijen zijn er meer op uit om de prijzen te drukken dan gemeenten en woningcorporaties.

tabel 39 Aantal grote cliënten dat vaker onderhandelt over de prijs sinds invoering nieuwe Notariswet (n = 155)

	<i>percentage</i>
grote cliënten	36
- gemeenten	23
- woningcorporaties	36
- commerciële partijen	57

Bron: EIM, 2002.



*Meer dan de helft van de grote cliënten ontving al korting voor invoering nieuwe wet*

Uit tabel 37 bleek dat 61% van de grote zakelijke cliënten korting weet te bedingen. Uit het onderzoek blijkt dat dit geen nieuw verschijnsel is: meer dan de helft van de grote zakelijke cliënten (52%) geeft aan ook al eens korting bij de notaris gekregen te hebben vóór de invoering van de nieuwe Notariswet (tabel 40). Dit gebeurde bijvoorbeeld door een deel van de werkzaamheden met betrekking tot akten niet te declareren of advieswerk niet in rekening te brengen.

tabel 40 Aantal grote cliënten dat korting verkreeg vóór de invoering nieuwe Notariswet (n = 155)

	<i>percentage</i>
totaal grote zakelijke cliënten	52
- gemeenten	41
- woningcorporaties	59
- commerciële partijen	60

Bron: EIM, 2002.

Overigens moet bij tabel 40 worden benadrukt dat het gaat om de percepties van de ondervraagden. Binnen de oude tariefstructuur bestonden ook al diverse regelingen die de cliënt korting opleverden, maar feitelijk het gevolg waren van toepassing van het tarief (bijv. de zgn. '4-miljoen regeling') en niet van prijsonderhandelingen.

Voorzichtig kan geconcludeerd worden dat het aantal grote, reguliere cliënten dat korting krijgt is toegenomen sinds de nieuwe wet. De ondervraagden zijn dit ook zelf van mening: 62% zegt dat de mogelijkheden voor prijsonderhandelingen sinds de invoering van de nieuwe Notariswet beter zijn geworden.

Al met al is gebleken dat grote, zakelijke cliënten zich een stuk agressiever op de markt bewegen dan particuliere consumenten. Door hun uitgebreide ervaring met notariskantoren weten zij beter wat er te koop is; er worden ook vaker kantoren onderling vergeleken om de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen vinden. De keuze voor een notaris kantoor wordt vaker dan bij particulieren op de prijs gebaseerd. Tevens weten grote, zakelijke cliënten veel vaker kortingen te bedingen.

Sinds de nieuwe Notariswet worden er door grote, zakelijke cliënten veranderingen ervaren die wijzen op een toename van de marktwerking (meer prijsconcurrentie, klantgerichtheid, etc.). Een meerderheid vindt dat de mogelijkheden voor prijsonderhandelingen sinds de invoering van de nieuwe wet zijn toegenomen.

## 2.10 Houding van kandidaat-notarissen

In paragraaf 2.5 bleek dat de vrijere vestigingsmogelijkheden slechts in geringe mate tot een toename van nieuwe zelfstandige kantoren hebben geleid. Dit heeft de vraag opgevoerd hoe kandidaat-notarissen aankijken tegen toetreding tot het notariaat en in het bijzonder tegen het opzetten van een nieuw kantoor en welke belemmeringen zij tegenkomen als zij een nieuw kantoor willen opzetten.

### *Er zijn verschillende belemmeringen om notaris te worden*

Er zijn verschillende factoren die een kandidaat-notaris ervan kunnen weerhouden om notaris te worden. Soms zijn er belemmeringen op het persoonlijke vlak, bijvoorbeeld als een kandidaat liever in deeltijd werkt of geen trek heeft in het zelfstandige ondernemerschap. Daarnaast kunnen toetredingsdrempels een kandidaat ervan weerhouden om notaris te worden. De Amerikaanse econoom Porter noemt als belangrijkste toetredingsdrempels: schaalvoordelen, benodigd kapitaal, productdifferentiatie, overstapkosten, toegang tot distributiekkanalen en overheidsbeleid. De persoonlijke belemmeringen en toetredingsdrempels kunnen verschillen bij de keuze voor een solitaire of associatieve vestiging.

### *Onderzoek onder kandidaat-notarissen én na 1-1-2000 benoemde notarissen*

Om te kunnen onderzoeken welke belemmeringen en drempels een rol spelen, heeft EIM een kwalitatief onderzoek uitgevoerd (interviews en een groepsdiscussie met kandidaat-notarissen) gevolgd door een enquête via internet (zie ook bijlage I). Er zijn bij de internetenquête niet alleen kandidaat-notarissen benaderd, maar ook notarissen die onder de nieuwe wet notaris zijn geworden. Deze laatste groep is in het onderzoek meegenomen omdat zij pas onlangs notaris zijn geworden, en naar verwachting goed kunnen aangeven welke drempels men kan verwachten. In de uitwerking van de resultaten worden waar mogelijk de verschillen tussen beide groepen aangegeven.

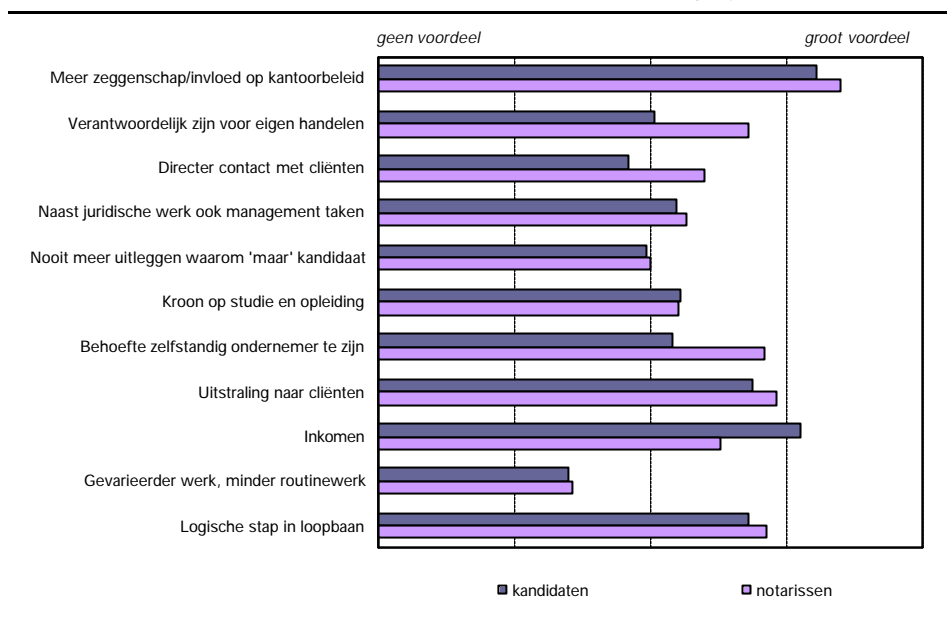
Bij de resultaten van dit deelonderzoek zal eerst worden ingegaan op de houding van kandidaat-notarissen en notarissen ten aanzien van het notaris worden. Daarna worden de toetredingsdrempels uitgewerkt. Het deelonderzoek gaat tot slot in op de door de respondenten aangegeven suggesties voor verbetering.

#### 2.10.1 *Houding ten opzichte van het notaris worden*

##### *Motieven om notaris te worden*

Kandidaat-notarissen kunnen verschillende voordelen zien in het notaris worden. In de internetenquête gaven zij een oordeel over elf mogelijke voordelen. De respondenten hebben per aspect kunnen aangeven of zij hier geen, enig of groot voordeel aan toekennen. Ook de onlangs benoemde notarissen kregen deze vraag voorgelegd. De antwoorden zijn omgerekend naar een gemiddelde score (figuur 11).

figuur 11 Motieven om notaris te zijn/worden, oordeel kandidaat-notarissen (n = 561) en recent benoemde notarissen (n = 69) over elf mogelijke voordelen



Bron: EIM 2002

Het voornaamste motief om notaris te worden is het krijgen van meer zeggenschap en invloed op het kantoorbeleid. Bestaande notarissen zijn volgens eigen zeggen vaker gemotiveerd door 'het verantwoordelijk kunnen zijn voor het eigen handelen', 'directer contact met de cliënten' en 'de behoefte om zelfstandig ondernemer te zijn'. Kandidaat-notarissen lopen vaker warm voor een verhoging van het inkomen. Het kunnen doen van gevarieerder werk is bij beide groepen sporadisch een motief om notaris te zijn/worden. Kennelijk is het werk van kandidaat-notarissen als gevarieerd genoeg.

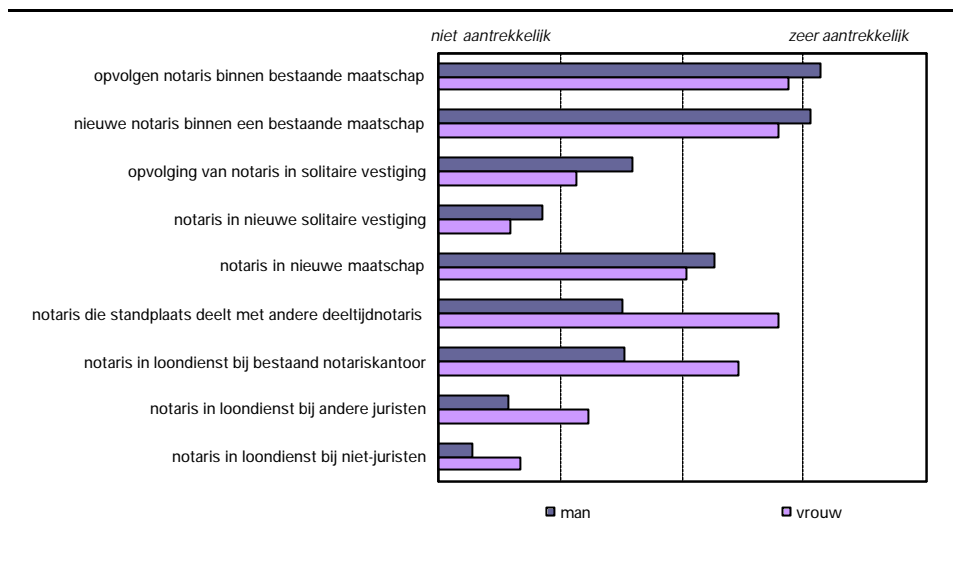
Andere motieven om notaris te worden:

- status c.q. voor vol aan worden gezien, zowel intern als extern,
- meer vrijheid, onder andere in het zelf indelen van de tijd (incl. vrije tijd en mogelijkheid tot parttime werken),
- het zelf zaken volledig af kunnen handelen, inclusief het passeren van akten.

*Kandidaat-notarissen gaan bij voorkeur in bestaande maatschap werken*

Op dit moment zijn er verschillende manieren mogelijk om notaris te worden. Daarnaast is er volop discussie over de notaris in loondienst. De kandidaat-notarissen is gevraagd aan te geven hoe aantrekkelijk zij de verschillende vormen van notariaat vinden, ervan uitgaande dat alle vormen zouden bestaan. De antwoorden konden worden gegeven op een vijf-puntsschaal die liep van 'niet aantrekkelijk' tot 'zeer aantrekkelijk' (figuur 12).

figuur 12 Aantrekkelijkheid verschillende vormen van notariaat volgens mannelijke (n = 310) en vrouwelijke (n = 251) kandidaat-notarissen



Bron: EIM 2002

Uit de antwoorden blijkt dat het toetreden tot een bestaande maatschap veruit als de meest aantrekkelijke vorm wordt gezien door kandidaat-notarissen. Vestiging in solitair verband wordt als onaantrekkelijk beschouwd. Het starten van een nieuwe maatschap beoordeelt men in vergelijking met solitaire vestiging in ieder geval een stuk aantrekkelijker.

#### *Vrouwen hebben vaker voorkeur om in loondienst te beginnen*

Uit figuur 12 blijkt dat het notaris zijn in deeltijd en in loondienst bij een bestaand kantoor door vooral vrouwelijke kandidaat-notarissen als aantrekkelijk worden beoordeeld. De thuissituatie (schoolgaande kinderen, etc.) zal hierbij een voorname rol spelen.

#### *Solitaire vestiging wordt relatief weinig overwogen*

Aan de nieuwe notarissen die zijn toegetreden tot een maatschap is gevraagd of zij hebben overwogen een eigen kantoor op te zetten. Van deze groep geeft 73% aan dit nooit te hebben overwogen. Een kleinschalig kantoor heeft volgens deze groep geen goede toekomst. Het beroep is hiervoor te complex, niet alleen inhoudelijk maar ook ten aanzien van de bedrijfsvoering. Daarnaast is het krijgen van een goede positie in de markt voor nieuwe kantoren moeilijk. Het toetreden tot een bestaande maatschap wordt als logischer en eenvoudiger gezien.

Van de ondervraagde notarissen die zich hebben aangesloten bij een bestaande maatschap (40 van de 69 ondervraagde notarissen), heeft 72% nooit overwogen een eigen kantoor op te zetten. De behoefte aan specialisatie en de financiële onzekerheid als zelfstandig ondernemer, zijn de meest genoemde redenen om aan te sluiten bij een bestaande maatschap. Alleen het vereenvoudigen van de vestigingseisen lijkt met andere woorden niet voldoende om solitaire vestiging te stimuleren.

#### *Notaris in deeltijd heeft vooral belangstelling van vrouwelijke kandidaat-notarissen*

In de huidige notariswet is de mogelijkheid gecreëerd om in deeltijd het beroep uit te oefenen. De notaris heeft de mogelijkheid een waarnemer aan te wijzen. Dit kan een

kandidaat-notaris zijn. Het kan echter ook een andere notaris zijn. Hierdoor is het mogelijk dat twee notarissen binnen één kantoor ieder voor tenminste 18 uur werken en in die tijd waarnemen voor de notaris die niet aanwezig is<sup>1</sup>. In het onderzoek is gevraagd of deze optie bekend is en of het een te overwegen optie is. Van de kandidaat-notarissen is 53% op de hoogte van het bestaan van deze mogelijkheid. Mannen zijn hierbij overigens beter geïnformeerd dan vrouwen (58% tegen 47%). Met name kandidaat-notarissen in de leeftijdscategorie 35 tot 45 jaar<sup>2</sup> zijn goed op de hoogte van deze mogelijkheid (65%).

Als het gaat over de uitspraak of de deeltijdnotaris een te overwegen optie is voor de eigen toekomst, zijn het vooral vrouwen die hiervoor belangstelling hebben. Van de vrouwen zegt 75% naar deze mogelijkheid te zullen kijken, bij de mannen is dat 40% (mannen en vrouwen samen 57%). Belangrijke voordelen die dit volgens de ondervraagden oplevert, zijn de betere mogelijkheden om werk met ouderschap/gezin te combineren, en om een beter evenwicht tussen werk en privé te bewaren. Andere voordelen die worden genoemd zijn het krijgen van meer tijd voor het bijhouden van vakkennis, en het kunnen bekleden van nevenfuncties.

Voor de mogelijkheid van notaris in deeltijd wordt als belangrijkste nadeel genoemd het 'organiseren van de afwezigheid'. Dit heeft betrekking op het overdragen van werk (dossiers), de bereikbaarheid voor cliënten, e.d. Andere nadelen zijn een (vermeende) lagere betrokkenheid van de notaris bij het kantoor, het niet voor vol worden aangezien, minder inkomsten, en het gevaar dat men 'niet voldoende in het eigen vak zit'.

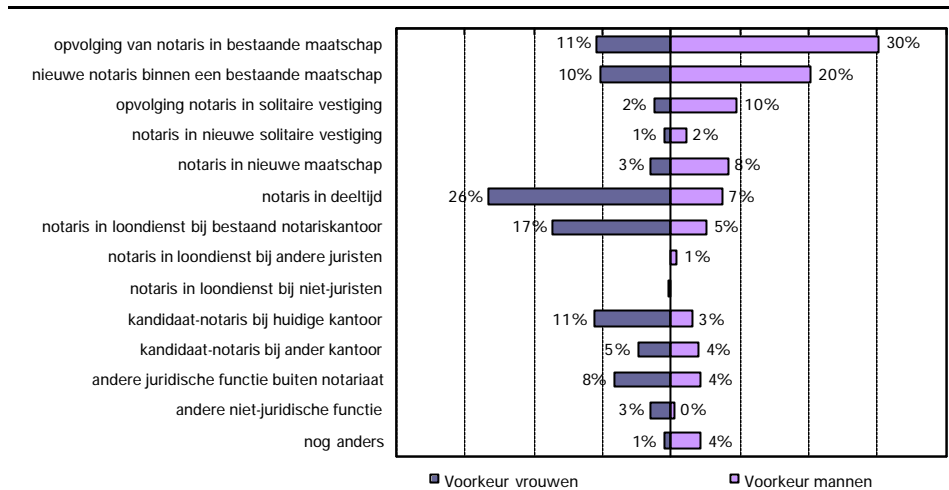
#### *Voorkeur eigen positie in 2008*

De kandidaat-notarissen is gevraagd een uitspraak te doen over de eigen positie in 2008. Gekozen is voor het jaar 2008 omdat vrijwel iedere kandidaat-notaris in dat jaar klaar is of zou kunnen zijn met de beroepsopleiding en verplichte stageperiode. De verschillende vormen van notariaat die nu mogelijk zijn of dat wellicht gaan worden, zijn ter beoordeling voorgelegd. Vervolgens is gevraagd aan te geven naar welke vorm de voorkeur uit zou gaan (figuur 13).

<sup>1</sup> Wet op het Notarisambt, art 29 lid 3 en Besluit deeltijd notarissen van 31 mei 1999.

<sup>2</sup> Dit is ook de leeftijdscategorie waarin de meeste notarissen zich bevinden als zij worden benoemd.

figuur 13 Voorkeur eigen positie in 2008 volgens mannelijke (n = 310) en vrouwelijke (n = 251) kandidaat-notarissen



Bron: EIM 2002

Van de mannelijke kandidaat-notarissen wil de helft bij voorkeur toetreden tot een bestaande maatschap (als opvolger of nieuwe notaris). Verder zou 10% graag een solitaire standplaats willen overnemen. Maar weinig kandidaat-notarissen hebben voorkeur voor het opzetten van een nieuwe solitaire vestiging (2%) of maatschap (8%).

Het beeld bij de vrouwelijke kandidaat-notarissen is geheel anders als wordt gekeken naar de voorkeur. Van de vrouwen wil 26% bij voorkeur notaris in deeltijd worden en 17% graag notaris in loondienst bij een bestaand kantoor. Slechts enkele vrouwen geven de voorkeur aan het opvolgen van een solitaire notaris of het opzetten van een nieuwe vestiging.

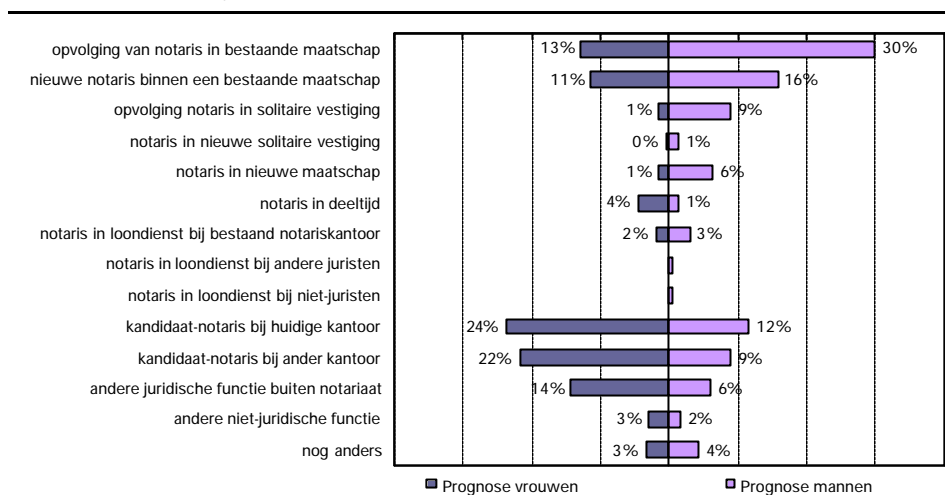
Ten slotte valt op dat beide groepen zeer loyaal zijn aan de eigen beroepsgroep als het gaat om het werken in loondienst. Slechts een klein deel van de kandidaat-notarissen zou als notaris in loondienst willen werken bij andere juridische dienstverleners of niet-juristen.

#### Prognose eigen positie in 2008

De voorkeur van kandidaat-notarissen kan worden afgezet tegen hun verwachtingspatroon. Nog niet alle in figuur 13 geschetste mogelijkheden behoren tot de realiteit. Uit figuur 14 blijkt dat in 2008 46% van de vrouwen verwacht nog steeds als kandidaat-notaris te werken. Bij de mannen geldt dit voor 21%. Kennelijk ziet een flink deel van de groep kandidaat-notarissen onoverkomelijke belemmeringen bij het notaris worden. Precies 20% van de vrouwelijke kandidaat-notarissen denkt zelfs in 2008 niet meer als (kandidaat-)notaris te werken, bij de mannen is dat 12%.

Het verschil tussen de voorkeur en de meest waarschijnlijke positie is bij vrouwen erg groot. Van de vrouwen acht 32% het waarschijnlijk in 2008 notaris te zijn terwijl 71% dit graag zou willen in één van de genoemde vormen. Van de mannen wil 83% notaris zijn in 2008 en 67% acht het ook waarschijnlijk dat dit gaat lukken.

figuur 14 Meest waarschijnlijke positie in 2008 volgens mannelijke (n = 310) en vrouwelijke (n = 251) kandidaat-notarissen



Bron: EIM 2002

Uit figuur 13 en figuur 14 kan in ieder geval worden geconcludeerd dat een spectaculaire toename van het aantal solitaire vestigingen onder de huidige omstandigheden niet valt te verwachten. In de volgende deelparagraaf wordt uiteengezet welke toetredingsdrempels (kandidaat-)notarissen ervaren.

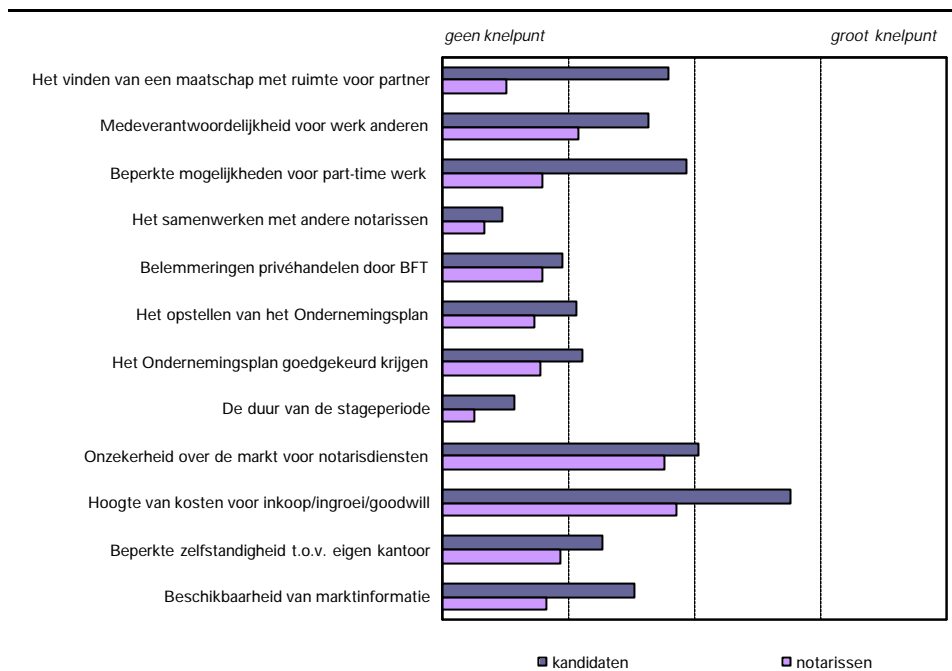
### 2.10.2 Toetredingsdrempels

#### *Knelpunten bij toetreding in bestaande maatschappen*

Kandidaat-notarissen kunnen verschillende problemen ervaren bij het notaris worden. In de internetenquête gaven zij een oordeel over twaalf mogelijke knelpunten. Deze zijn uit het vooronderzoek (bestaande uit interviews en een groepsdiscussie met kandidaat-notarissen) naar voren gekomen.

Per mogelijkheid is aangegeven of dit wordt gezien of is ervaren als geen knelpunt, een klein knelpunt of een groot knelpunt. Ook de recent benoemde notarissen (sinds de nieuwe wet) werd deze vraag gesteld. De antwoorden zijn omgerekend naar een gemiddelde score (figuur 15). Bij het knelpunt 'Het vinden van een maatschap met ruimte voor partner' wordt nadrukkelijk bedoeld ruimte voor een *nieuwe* partner.

figuur 15 Knelpunten bij toetreding tot bestaande maatschap, volgens kandidaat-notarissen (n = 561) en recent benoemde notarissen (n = 69)



Bron: EIM 2002

Het is niet verbazingwekkend dat reeds benoemde notarissen minder knelpunten zien. Zij hebben alle inspanningen en investeringen die gepleegd moeten worden immers al achter de rug. De verschillen zijn met name groot bij de aspecten 'het vinden van een maatschap met ruimte voor een nieuwe notaris', 'mogelijkheden voor deeltijdwerk' en 'de hoogte van kosten van inkoop'. Kandidaten zien hierin veel grotere drempels.

#### *Belangrijkste knelpunten onzekere markt en hoge kosten goodwill*

Zowel kandidaat-notarissen als recent benoemde notarissen geven verhoudingsgewijs vaak aan, dat de hoogte van de kosten om zich in bestaande maatschappen in te kopen een grote belemmering vormt om notaris te worden. De kosten voor goodwill zijn in menig geval aanzienlijk en kunnen kandidaat-notarissen ervan weerhouden om toe te treden.

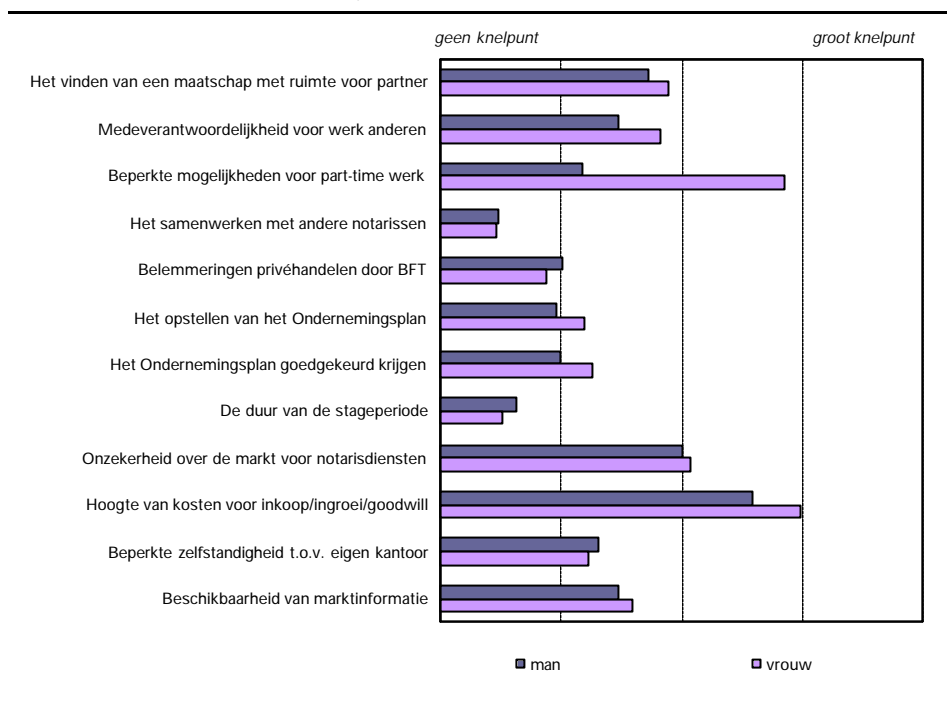
Verder blijkt dat onzekere marktomstandigheden, en daarmee de onzekerheid van het eigen voortbestaan als notaris, beide groepen relatief vaak parten spelen. Sinds de nieuwe wet is de notaris ondernemer geworden met alle bijbehorende risico's. Een deel van de kandidaat-notarissen ervaart dit niet als aantrekkelijk.

#### *Vrouwen zien meer belemmeringen dan mannen*

Het belang van de knelpunten verschilt sterk als de resultaten worden uitgesplitst tussen mannen en vrouwen (figuur 16). Niet onverwacht zien vrouwen vooral in de beperktere mogelijkheden voor deeltijdwerk een groot knelpunt. Ook bij de andere punten ervaren vrouwelijke kandidaat-notarissen doorgaans hogere drempels dan hun mannelijke collega's.



figuur 16 Knelpunten bij toetreding tot bestaande maatschap, volgens mannelijke (n = 310) en vrouwelijke (n = 251) kandidaat-notarissen



Bron: EIM 2002

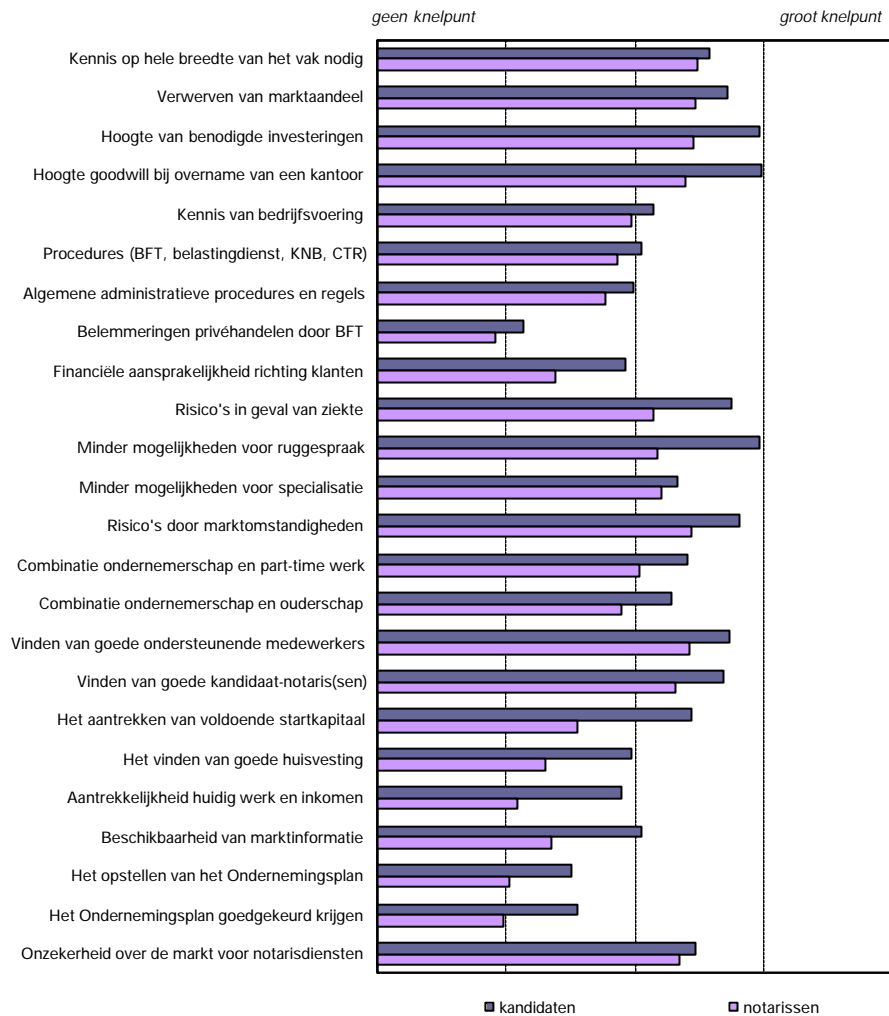
#### *Knelpunten bij toetreding met nieuw kantoor*

De toetreding tot het notariaat door het oprichten van een nieuw kantoor als solitaire vestiging of als nieuwe maatschap kent aanzienlijk meer knelpunten. Uit de voorstudie zijn in totaal 24 knelpunten gekomen (figuur 17).

#### *Knelpunten worden als zwaarder ervaren dan bij vestiging in bestaande maatschap*

Zoals in figuur 17 is te zien zijn er niet alleen veel meer knelpunten, het gewicht dat aan de knelpunten wordt toegekend, is gemiddeld ook veel hoger. Respondenten die inmiddels notaris zijn, zien wel weer minder knelpunten dan kandidaat-notarissen. Kandidaat-notarissen zien de hoogte van de benodigde investeringen, de geringere mogelijkheden voor ruggespraak, en de hoogte van goodwill (bij overname van een solitaire vestiging) als de belangrijkste knelpunten.

figuur 17 Knelpunten bij toetreding via het opzetten van een nieuw kantoor of de overname van een solitaire vestiging, volgens kandidaat-notarissen (n = 561) en recent benoemde notarissen (n = 69)

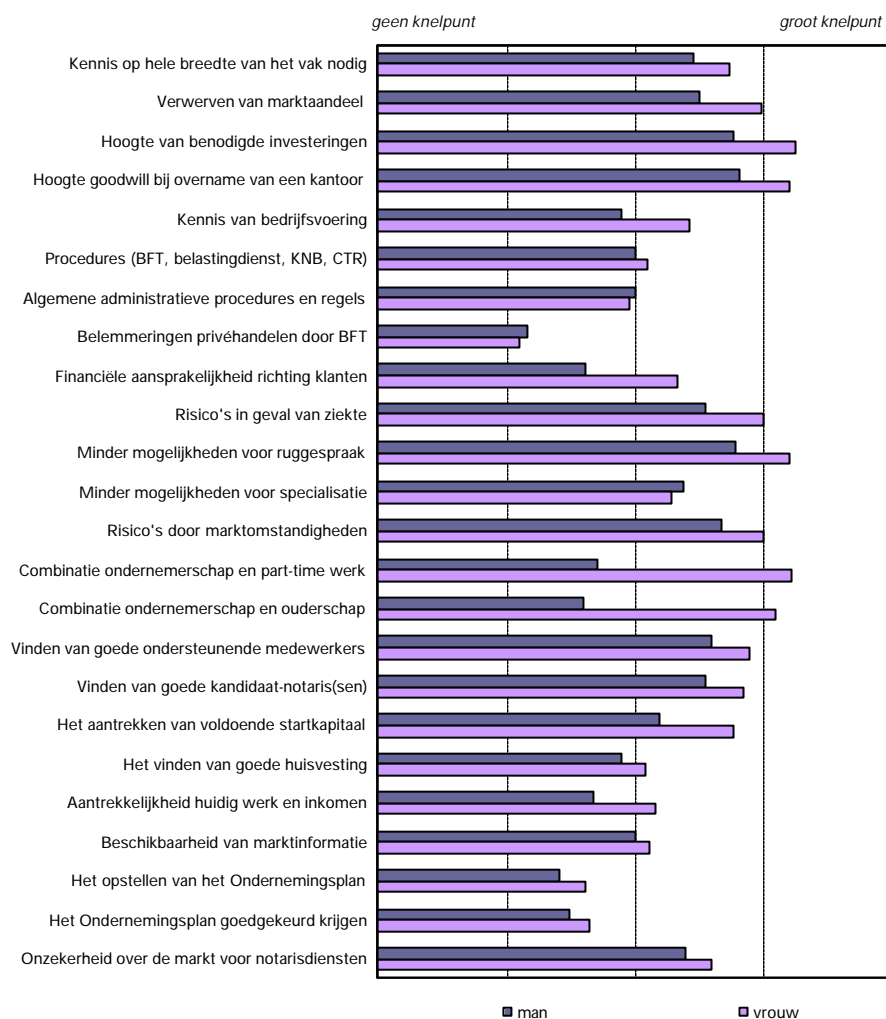


Bron: EIM 2002

*Vrouwen zien meer knelpunten dan mannen*

Ook bij deze vraag zijn de verschillen tussen mannen en vrouwen groot en zelfs nog groter dan bij de vraag naar knelpunten voor toetreding tot een bestaande maatschap. Met name als het gaat om de combinatie van het ondernemerschap met deeltijdwerk en/of ouderschap, zien vrouwen veel hogere drempels dan mannen (figuur 18).

figuur 18 Knelpunten bij toetreding met nieuw kantoor of bij overname solitaire vestiging, volgens mannelijke (n = 310) en vrouwelijke (n = 251) kandidaat-notarissen



Bron: EIM 2002

*Ervaringen met krijgen van goedkeuring voor het ondernemingsplan*  
 Aan de recent benoemde notarissen die hebben meegedaan aan het onderzoek (69 notarissen), is gevraagd welke problemen zij zijn tegengekomen met het verkrijgen van goedkeuring voor het ondernemingsplan. Circa de helft van de notarissen wist problemen te noemen. Het lijkt erop dat de procedure met het ondernemingsplan nog voor verbetering vatbaar is. Notarissen klagen onder andere over tijdrovende procedures en onduidelijkheden over de procedure. De volgende problemen zijn incidenteel genoemd:

- Tijdrovende procedures: de Commissie neemt ruim de tijd (soms zelfs bijna de maximale termijn) om de plannen te beoordelen en te reageren op eventuele aanvullingen en toelichtingen. Notarissen noemen termijnen van in totaal meer dan 6 maanden.
- Hoge kosten (bijvoorbeeld voor een verklaring van een makelaar).
- Paternalistisch systeem.
- Te gedetailleerde en versnipperde regelgeving.
- Het opvragen van stukken door de Commissie die niet wettelijk verplicht zijn.
- Traag handelen door Kamer van Toezicht bij afgifte vereiste verklaringen.

- Onduidelijkheid over de procedure.
- Grote administratieve last.
- Te grote rol voor BFT, te kleine rol voor Kamer van Toezicht.
- Onduidelijkheid c.q. grote twijfels over het nut van het ondernemingsplan bij opvolging of toetreding tot bestaande maatschap. In dit geval heeft de maatschap zelf immers al kunnen beoordelen of kandidaten geschikt zijn om een goede bijdrage te kunnen leveren aan het kantoor. Daarbij komt dat een aantal kandidaat-notarissen al is toegetreden tot de maatschap en dus al deelt in de kosten en de winst. Ten tijde van het onderzoek waren er 31 kandidaat-notarissen die al deel uitmaakten van de maatschap waarin zij werkten.

### 2.10.3 Suggesties ter verbetering van de huidige regelgeving

Aan alle respondenten is gevraagd voorstellen te doen voor veranderingen in de regelgeving die het worden van notaris aantrekkelijker maken. Iedere respondent kon maximaal drie voorstellen doen. De belangrijkste suggesties zijn:

1. notaris in loondienst,
2. meer mogelijkheden voor parttime werk (eventueel met kinderopvangregeling), en
3. toestaan van specialisatie (afschaffen van de ministerieplicht).

Daarnaast kwamen uit het onderzoek nog vele andere suggesties ter verbetering naar voren. Er moet worden benadrukt dat het daarbij gaat om suggesties die slechts door één of enkele kandidaat-notarissen zijn geopperd, en nog niet op realiteitswaarde zijn getoetst. Deze suggesties zijn:

- Kortere stageperiode voor specifieke groepen (bijvoorbeeld mensen die al lang in het notariaat werken, kandidaten die parttime werken, mensen uit de advocatuur, kandidaten met nevenfunctie aan de universiteit e.d.).
- Mogelijkheden voor een sabbatical year zonder waarnemingsbevoegdheid te moeten missen.
- Zorgen dat notaris ambtenaar met salaris wordt in plaats van ondernemer.
- Hoge goodwillbedragen aan banden leggen.
- Afschaffen verplichte deelname aan notarieel pensioenfonds. Dit fonds is ingesteld op het moment dat goodwillbetalingen niet meer waren toegestaan. Nu wordt weer goodwill gevraagd én is deelname nog steeds verplicht. Dat is dubbelop.
- Afschaffen van bepaalde verplichtingen bij opvolging of benoeming in de maatschap (zoals het opstellen van een ondernemersplan).
- Specialistische kennis toegankelijk maken, bijvoorbeeld bij de KNB (voor solitaire kantoren).
- Vervangen van de benaming 'kandidaat-notaris' voor 'notaris in opleiding'.
- Vast salaris.
- Wettelijke regeling dat je na de stageperiode automatisch notaris wordt.
- Afschaffen goedkeuring ondernemersplan.
- Vereenvoudiging van de procedure voor het indienen en goedgekeurd krijgen van het ondernemingsplan.
- Verkorten van de stageperiode. Hierbij is ook opgemerkt dat de stage zelfs langer wordt indien in deeltijd wordt gewerkt. Zelfs als de deeltijd dag wordt benut voor het geven van onderwijs aan de universiteit in notariële vakken.
- Instellen van een landelijk notarieel team dat adviseert bij het worden van notaris.
- Vrijere vestiging.
- Meer doorzichtigheid van beoordelingscriteria van ondernemingsplannen.

- Mogelijkheid voor notarissen met gemoedsbezwaren t.o.v. bepaalde wet- en regelgeving om dienst te weigeren.
- Meer mogelijkheden voor interdisciplinaire samenwerking.
- Afschaffing van toezicht op persoonlijke financiën.
- Minder regels met betrekking tot de administratie.
- Terugdraaien van het huidige tarievenstelsel.
- Regelgeving om de onafhankelijke positie van de notaris te waarborgen (zeker in tijden van grotere concurrentie).
- Geen notaris in loondienst mogelijk maken.
- Quotum voor het aantal te passeren akten per notaris.
- Afschaffen verplichte deelname aan het notarieel pensioenfonds.
- Voorrang voor het benoemen van vrouwen.
- Afschaffen van het opgeven van financiële gegevens van de partner van de notaris.
- Betere begeleiding van notarissen voor zaken die buiten het normale werkkterrein vallen.
- Meer controle op vakinhoudelijke kennis.
- Beperking van de beroepsopleiding.
- Meer aanbod van beroepsopleiding (momenteel is er maar één instantie).
- Minder toezicht van het BFT.
- Minder administratieve rompslomp.
- Verplichting tot het volgen van management- en organisatiecursussen.
- Pro-Deoregeling invoeren.



## 3 Kwaliteit van de dienstverlening

### 3.1 Inleiding

#### *Effecten van de nieuwe Notariswet op de kwaliteit van notarisdiensten*

Meer tariefvrijheid en meer concurrentie zouden ten koste kunnen gaan van de kwaliteit van notarisdiensten. Aan de andere kant is het mogelijk dat op kwaliteit geconcurrereerd gaat worden, waardoor de kwaliteit juist verbetert. Het is van belang in de overgangperiode een beeld te krijgen van de kwaliteit die het notariaat levert en of daar verandering in optreedt (met de Notariswet werd geen achteruitgang van de kwaliteit beoogd).

#### *Relationele en inhoudelijke kwaliteit*

Kwaliteit kan op verschillende manieren worden gedefinieerd en onderzocht. Ten eerste kan kwaliteit worden opgevat als een relationeel begrip. Uiteindelijk dient de cliënt tevreden te zijn over de prestaties die de notaris levert. Een cliënttevredenheidsonderzoek heeft inzicht geboden in de perceptie van kwaliteit door cliënten, net als het aantal klachten dat door cliënten bij de KNB en/of de Kamers van Toezicht wordt ingediend. Kwaliteit kan ook worden gedefinieerd als een inhoudelijk begrip. Daarbij draait het om de zorgvuldigheid van werken, de juridische kwaliteit van akten, het ethisch gedrag van notarissen, en initiatieven en activiteiten van notariskantoren ter verbetering van de inhoudelijke kwaliteit (waaronder kwaliteitszorg en opleidingen). Ook de tevredenheid van de medewerkers in het notariaat is een indicator van inhoudelijke kwaliteit. Immers, minder zorgvuldig werken als gevolg van toegenomen werkdruk door meer concurrentie kan ten koste gaan van de kwaliteit die uiteindelijk wordt geleverd. Verder is gekeken naar het aantal rectificaties in akten om een beeld te krijgen van de inhoudelijke kwaliteit.

In de Notarismonitor is de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening overigens niet met 'harde' maatstaven vastgelegd. De meeste inhoudelijke fouten in akten komen pas na jaren of zelfs nooit aan het licht.

### 3.2 Opbouw en geraadpleegde bronnen

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de kwaliteit van de notarisdiensten. De kwaliteit komt tot uiting in:

- tevredenheid van cliënten (§ 3.3)
- de ontwikkeling van het aantal klachten (§ 3.4)
- kwaliteit van het werken bij een notariskantoor (§ 3.5)
- akten van rectificatie en bijhoudingsverklaringen (§ 3.6)
- de bedrijfsvoering van notariskantoren (§ 3.7).

De bouwstenen die voor dit hoofdstuk zijn gebruikt, zijn:

- Cliënttevredenheid (bouwsteen 2) als indicator van de relationele kwaliteit.
- Kwaliteit van het werken bij een notariskantoor (bouwsteen 3) als indicator van de inhoudelijke kwaliteit.
- Bedrijfsvoering van notariskantoren (bouwsteen 4). In dit onderzoek kwamen ook vragen over kwaliteitsinitiatieven, opleiding en kennisvergaring, en integriteit aan bod (inhoudelijke kwaliteit).

- Aantallen klachten (bouwsteen 7) op basis van aantallen ingediende klachten bij de KNB en de Kamers van Toezicht.
- Overige secundaire gegevens (bouwsteen 9). De instroom in de opleidingen voor het notarisambt is een indicator voor de aantrekkelijkheid van het beroep.

### 3.3 Tevredenheid cliënten

#### 3.3.1 Aanpak

##### *Tevredenheid van cliënten als indicator voor de kwaliteit van de dienstverlening*

Een aantal aspecten van de inhoudelijke kwaliteit van de diensten van notariskantoren is door de consumenten niet te beoordelen. Zo is in veel gevallen de juridische correctheid van een akte voor een leek niet goed in te schatten. De consument heeft echter wel een mening over de wijze waarop de diensten worden geleverd. De tevredenheid over de aspecten die daarmee samenhangen, geeft een belangrijke indicatie voor de kwaliteit van de diensten van de notariskantoren.

##### *Dataverzameling*

Voor de nulmeting in de laatste maanden van 1999 zijn 2.470 cliënten van de panelkantoren telefonisch geïnterviewd over hun ervaringen met de diensten van de notariskantoren (bouwsteen 2). In het jaar 2000 werden de resultaten verwerkt van 1.532 geslaagde interviews, terwijl in 2001 interviews zijn afgenomen bij 2.037 cliënten. In 2002 vonden 1.880 geslaagde interviews plaats.

De tevredenheid van de klanten is bepaald aan de hand van hun oordeel over een aantal aspecten. De aspecten zijn als volgt gegroepeerd:

- de bereikbaarheid van het kantoor (6 aspecten)
- de deskundigheid van de medewerkers (4 aspecten)
- de houding en de klantgerichtheid van de medewerkers (6 aspecten)
- de akte (4 aspecten)
- de declaratie (2 aspecten).

#### 3.3.2 *Tevredenheid over de notariële dienstverlening*

De tevredenheid van cliënten is uitgedrukt in een rapportcijfer. Over de meeste aspecten zijn cliënten van notariskantoren goed te spreken (zie tabel 41). In alle vier de jaren liggen de resultaten op een vergelijkbaar niveau. Het lijkt er dus niet op dat de nieuwe Notariswet negatieve gevolgen heeft gehad voor de (relationele) kwaliteit van de dienstverlening. Alleen de fysieke bereikbaarheid (de aanwezige parkeerfaciliteiten) en de leesbaarheid van de opgemaakte akten blijven enigszins achter bij dit positieve totaalbeeld. Het oordeel over de leesbaarheid van de akten is sinds de nieuwe Notariswet wel iets verbeterd. Als we het oordeel van cliënten vergelijken tussen de verschillende praktijkgebieden (registergoederen, familiepraktijk, ondernemingspraktijk, en overige), ontlopen de scores elkaar nauwelijks.



tabel 41 Tevredenheid cliënten over aspecten van de notariële dienstverlening uitgedrukt in een rapportcijfer, 1999 (n=2.470), 2000 (n=1.532), 2001 (n=2.037), 2002 (n=1.880)

	1999	2000	2001	2002
<i>Bereikbaarheid</i>				
- telefonische bereikbaarheid	8,3	8,2	8,3	8,3
- termijn waarop u afspraak kon maken	8,2	8,3	8,3	8,3
- openingstijden	8,1	8,1	8,0	8,1
- ligging kantoor	8,2	8,1	8,2	8,2
- parkeerfaciliteiten	7,2	7,2	7,1	7,2
- verzorging kantoorpand	8,5	8,5	8,5	8,5
<i>Deskundigheid medewerkers</i>				
- kennis medewerkers	8,3	8,4	8,4	8,4
- luisteren en doorvragen	8,3	8,3	8,3	8,3
- begrijpelijke taal spreken	8,3	8,4	8,4	8,3
- vertrouwelijk omgaan met de informatie	8,4	8,5	8,4	8,4
<i>Houding medewerkers</i>				
- klantvriendelijkheid	8,6	8,6	8,6	8,6
- tijd voor de cliënt nemen	8,4	8,5	8,5	8,4
- getoonde interesse	8,3	8,3	8,4	8,3
- nakomen afspraken	8,3	8,4	8,3	8,3
- tijdig sturen conceptakte	8,1	8,1	8,1	8,1
- tijdsduur van het traject	8,1	8,2	8,2	8,1
<i>Akte</i>				
- informatie geven	7,9	7,9	8,0	7,9
- leesbaarheid akte	7,1	7,2	7,4	7,4
- gegeven toelichting op de akte	8,2	8,3	8,3	8,2
- beantwoorden van vragen	8,3	8,3	8,4	8,3
<i>Declaratie</i>				
- duidelijkheid declaratie	8,0	8,0	8,1	8,0
- manier van betalen	8,0	8,2	8,1	8,1

Bron: EIM, 1999-2002.

### 3.3.3 Algemeen oordeel

Naast een oordeel over diverse aspecten werd de cliënten gevraagd een algemeen oordeel te geven over de kwaliteit van de dienstverlening. Er is gevraagd naar een rapportcijfer voor de dienstverlening in het algemeen, of de cliënt het kantoor wel eens heeft aanbevolen aan mensen in zijn omgeving, en of de cliënt in de toekomst opnieuw van het notariskantoor gebruik zou maken.

#### *Tevredenheid cliënten is hoog en stabiel*

Uit tabel 42 blijkt opnieuw dat het oordeel van cliënten over notarisdiensten stabiel is. De algemene tevredenheid van cliënten over de dienstverlening van notarissen is sinds de invoering van de nieuwe wet op hetzelfde hoge niveau blijven liggen. Het lijkt er met

andere woorden niet op dat de marktwerking heeft geleid tot een lager of hoger niveau van de gepercipieerde relationele kwaliteit<sup>1</sup>.

tabel 42 Algemeen oordeel van cliënten over de dienstverlening, 1999 (n=2.470), 2000 (n=1.532), 2001 (n=2.037), 2002 (n=1.880)

	1999	2000	2001	2002
Algemene tevredenheid (rapportcijfer)	8,0	8,0	8,0	8,0
Cliënt heeft kantoor wel eens aanbevolen (in procenten)	31	35	35	32
Cliënt komt in toekomst zeker terug (in procenten)	72	72	71	69

Bron: EIM, 1999-2002.

### 3.4 Aantal klachten

#### 3.4.1 Klachten van cliënten

Het aantal cliënten van de panelkantoren dat aangeeft klachten te hebben (gehad) over de dienstverlening van de notaris is gering. Dit is in 2002 bij slechts 3% van de cliënten het geval (tabel 43) en is daarmee een fractie lager dan in de eerdere drie jaren. Twee derde van de cliënten meldt zijn klacht ook bij het notariskantoor. Het grootste deel van deze gemelde klachten wordt geheel naar tevredenheid afgehandeld.

tabel 43 Aantal klachten en de behandeling daarvan bij notariskantoren, in procenten, 1999 (n=2.470), 2000 (n=1.532), 2001 (n=2.037), 2002 (n=1.880)

	1999	2000	2001	2002
Klachten gehad	4	4	4	3
Indien klacht, deze gemeld bij het kantoor	70	62	74	66
Indien klacht gemeld, afhandeling klacht				
- naar tevredenheid	65	51	54	53
- deels naar tevredenheid	16	23	25	22
- niet naar tevredenheid	19	26	21	25

Bron: EIM, 1999-2002.

#### 3.4.2 Klachteninformatie KNB

Bij alle mogelijke geschillen en klachten kan een cliënt de hulp van de KNB inroepen. Dergelijke klachten worden schriftelijk ingediend. Via een schriftelijke uitwisseling van standpunten probeert de KNB het contact tussen klager en notaris te herstellen. Dit leidt in veel gevallen tot oplossing van het probleem (zie onder). In sommige gevallen kan een klacht worden doorverwezen naar de ringvoorzitter die als bemiddelaar optreedt (mits beide partijen hiermee instemmen). In weer andere gevallen stuurt de KNB de klacht door naar de Kamer van Toezicht (zie paragraaf 3.4.3).

<sup>1</sup> Deze conclusie is in lijn met het rapport dat het Centrum voor Marketing Analyses in opdracht van KNB heeft geschreven over de cliënttevredenheid in het notariaat (CMA, 2002).

De KNB heeft voor de jaren 1998, 1999, 2000 en 2001 de schriftelijk ingediende klachten aan een nadere analyse onderworpen om ontwikkelingen te kunnen bijhouden rond het onderwerp van klachten en het type klachten. Bij het onderwerp is een uitsplitsing gemaakt naar klachten inzake:

- nalatenschap
- echtscheiding
- registergoederen
- overige klachten.

Bij het type klacht is een uitsplitsing gemaakt naar:

- klachten over de dienstverlening
- het (onpartijdig) handelen van de notaris
- de inhoudelijke aspecten van de notarisdiensten
- klachten die niet zijn in te delen in de voorgaande rubrieken.

In 1998 zijn door de KNB (per 31 december) in totaal 309 klachten ontvangen en in 1999 276. Dit aantal blijft in 2000 en 2001 op hetzelfde niveau: afgelopen jaar zijn er 277 schriftelijke klachten ontvangen (tabel 44).

tabel 44 Schriftelijk ingediende klachten bij de KNB

	1998	1999	2000	2001
<b>Onderwerp:</b>				
Nalatenschap	125	101	126	128
Echtscheiding	15	11	15	15
Registergoed	87	75	80	78
Overig	82	89	55	56
<i>Totaal</i>	309	276	276	277
<b>Type klacht:</b>				
Dienstverlening	156	115	179	153
Onpartijdig handelen	51	36	32	26
Inhoud	73	79	61	91
Overig	29	31	4	7
<i>Totaal</i>	309	261	276	277
<b>Afhandeling:</b>				
Door tussenkomst KNB	175	204	103	135
Naar Kamers van Toezicht	30	40	49	34
Naar Scheidsgerecht (per 1-10-'99 opgeheven)	104	17		
Naar ringvoorzitter		15		
Overig (ingetrokken, opgelost, geen reactie meer)			124	108
Na schriftelijke uitwisseling standpunten via KNB alsnog naar Kamers van Toezicht	5	2	13	6
Na schriftelijke uitwisseling standpunten via KNB alsnog naar ringvoorzitter			4	4
Overig (ingetrokken, opgelost, geen reactie meer)			86	125

Bron: KNB, 2000-2001.

Bij de afhandeling van klachten blijkt dat een groot deel van de klachten door tussenkomst van de KNB wordt opgelost. Naar de Kamers van Toezicht zijn in 2001 in totaal 40 klachten doorgezonden. In 2000 waren dat er nog 62.

Slechts een klein deel van de klachten komt uiteindelijk in een stadium waarbij de Kamers van Toezicht of ringvoorzitter actief worden. Meestal blijft het bij het verstrekken van algemene informatie over klachtenbehandeling door de KNB. In 2001 is bij 16% van de klachten de Kamer van Toezicht of ringvoorzitter betrokken, in 2000 was dat nog bij 24% het geval.

In 1995 en 1996 lag het aantal bij de KNB schriftelijk ingediende klachten gemiddeld op circa 400 per jaar. Het verschil van circa 100 klachten is volgens opgave van de KNB te verklaren door:

- Het feit dat in de verenigingsjaren van de KNB het aantal klachtbrieven werd meegeteld die door de klagers rechtstreeks naar de betrokken notariskantoren werden verzonden, maar waarvan de KNB ter kennisneming een kopie ontving. Dit aantal bedroeg ongeveer 25 per jaar.
- De omstandigheid dat bij de nieuw opgezette registratie van klachten eind 1999 consequent wordt uitgegaan van de datum van (eerste) ontvangst van de klacht door de KNB. In het verleden werd vaak uitgegaan van de (latere) datum van verzending van de klacht naar de Kamer van Toezicht c.q. de Scheidsgerichten. Ongeveer 35 à 40 klachten gingen daardoor behoren tot het jaar 1997 en vielen daardoor in een (niet-geregistreerde) overgangsfase.

Daarnaast constateert de KNB dat zich in 1998 en nog meer in 1999 bovendien een duidelijke vermindering van het aantal klachten heeft voorgedaan. De KNB heeft echter wel de indruk dat, hoewel het aantal klachten verminderd is, de klachtenbehandeling veel bewerklijker is geworden. Moeizame communicatie tussen partijen en taaie vasthoudendheid zijn daar de duidelijke kenmerken van.

### 3.4.3 *Klachteninformatie Kamers van Toezicht*

De klachtenprocedure van de KNB is een procedure die buiten de formele tuchtspraak valt<sup>1</sup>. De formele tuchtspraak is in eerste instantie opgedragen aan de Kamers van Toezicht, die in de negentien arrondissementen organisatorisch ondergebracht zijn bij de rechtbanken. De president van de betreffende rechtbank fungeert als voorzitter van de betreffende Kamer van Toezicht. De klager moet zijn klacht schriftelijk indienen, met redenen omkleed en binnen drie jaar na de dag waarop is kennisgenomen van het handelen dat tot de klacht leidde.

Over het aantal ingekomen zaken bij de Kamers van Toezicht zijn gegevens beschikbaar over de periode tot en met het jaar 2000. Uit tabel 45 blijkt dat het aantal ingediende klachten als percentage van het totaal aantal akten de afgelopen jaren is toegenomen. In de periode vóór de invoering van de nieuwe wet is sprake van een toename, die zich sinds de nieuwe wet lijkt door te zetten. In absolute zin is het aantal ingediende klachten echter zeer laag te noemen. In alle vermelde jaren wordt in minder dan één van de 5.000 gevallen een klacht ingediend bij de Kamers van Toezicht (genoemd percentage is in alle jaren lager dan 0,02%).

<sup>1</sup> Een andere procedure buiten de formele tuchtspraak is de procedure via de Nationale Ombudsman. Hiervan wordt in de praktijk door cliënten nauwelijks gebruikgemaakt.

tabel 45 Klachtenoverzicht Kamers van Toezicht, 1997-2000

	1997	1998	1999	2000
Aantal ingekomen zaken	188	219	252	241
Index (1997 = 100)	100	116	134	128
Percentage van aantal akten	0,012%	0,013%	0,014%	0,016%
Index percentage aantal akten (1997=100)	100	114	121	135

Bron: Van Dam, op basis van gegevens van het Hof Amsterdam, 2001.

## 3.5 Kwaliteit van het werken bij een notariskantoor

### 3.5.1 Aanpak

#### *Tevredenheid van medewerkers als indicator voor de kwaliteit van de dienstverlening*

Bij kennisintensieve dienstverleners zoals in het notariaat wordt de kwaliteit van de dienstverlening sterk bepaald door de medewerkers. De tevredenheid van de medewerkers van notariskantoren over hun werk is medebepalend voor het plezier waarmee cliënten te woord worden gestaan en de inspanningen die worden geleverd om de cliënt perfect te bedienen.

Ontevredenheid onder de medewerkers gaat ten koste van de kwaliteit. Wanneer bijvoorbeeld de werkdruk toeneemt of de organisatie van het werk slecht is, neemt ook de kans op fouten toe, hetgeen gevolgen heeft voor de uiteindelijke kwaliteit van de dienstverlening. Ontwikkelingen in dergelijke aspecten van de medewerkerstevredenheid geven mede een beeld van de effecten van de nieuwe Notariswet.

#### *Dataverzameling*

Om de tevredenheid van de medewerkers te meten, is in het najaar van 1999 een schriftelijke vragenlijst afgenomen bij de medewerkers van de panelkantoren. Om de veranderingen sinds de invoering van de nieuwe wet te kunnen volgen, is het onderzoek herhaald in het najaar van 2000 en in het najaar van 2001. In bijlage I wordt nader ingegaan op de respons.

In de vragenlijst werd door middel van stellingen nagegaan wat het oordeel van de medewerkers over een aantal aspecten is. De aspecten zijn gegroepeerd naar de onderwerpen:

- de inhoud van het werk (6 aspecten)
- arbeidsvoorwaarden (5 aspecten)
- arbeidsomstandigheden (5 aspecten)
- de verhouding met collega's (3 aspecten)
- de verhouding met de leidinggevende(n) (3 aspecten).

In het blok arbeidsomstandigheden worden vragen gesteld over de haalbaarheid van het werk (= werkdruk) en de organisatie van het werk (planning, overlegmogelijkheden en samenwerking tussen medewerkers van het notariskantoor).

### 3.5.2 *Tevredenheid over het werk*

Per aspect is het oordeel van de medewerkers samengevat in een rapportcijfer (score van 2 tot 10). De resultaten zijn weergegeven in tabel 46. Er blijkt dat er sinds de invoering van de nieuwe Notariswet geen grote veranderingen in de medewerkerstevredenheid zijn opgetreden. De medewerkers van notariskantoren zijn tevreden over de inhoud van hun werk. Dat geldt met name voor de mate waarin zij duidelijkheid hebben

over hun taakhoud, de consistentie van het werk met hun eigen voorkeur, en de ervaren belangrijkheid van hun werk.

tabel 46 Tevredenheid medewerkers notariaat per aspect van het werk, waarbij 2 = zeer laag en 10 = zeer hoog, 1999 (n=1.050), 2000 (n=873), 2001 (n=845)

	1999	2000	2001
<i>Inhoud van het werk:</i>			
consistentie taakhoud	8,0	8,0	7,9
duidelijkheid over taakhoud	7,9	7,8	8,0
variatie in het werk	7,0	7,0	6,9
autonomie	7,0	7,1	7,2
ervaren belangrijkheid	7,8	7,7	7,8
taakidentiteit	7,1	7,0	7,2
<i>Arbeidsvoorwaarden:</i>			
beloning en secundaire arbeidsvoorwaarden	6,4	6,3	6,5
ontplooiingsmogelijkheden	6,2	6,3	6,3
zekerheid werkgelegenheid	8,2	8,1	8,0
beloningscriteria	5,2	5,1	5,3
juistheid beoordeling	6,2	6,4	6,5
<i>Arbeidsomstandigheden:</i>			
klimaat	7,5	7,4	7,5
werkplek	7,6	7,6	7,8
haalbaarheid werk	6,7	7,1	7,3
organisatie van het werk	6,5	6,6	6,8
informatievoorziening	6,2	6,1	6,3
<i>Verhouding met collega's:</i>			
persoonlijke omgang	7,9	7,9	8,0
steun van collega's	6,9	7,0	7,1
sturing door collega's	5,3	5,5	5,6
<i>Verhouding met de leidinggevende(n):</i>			
persoonlijke omgang	7,4	7,4	7,5
sturend leiderschap	5,5	5,7	5,9
stimulerend leiderschap	5,8	5,8	6,0

Bron: EIM, 1999-2001.

Op het gebied van arbeidsvoorwaarden laten medewerkers zich zeer positief uit over de werkzekerheid. Over de criteria die de leiding van het kantoor hanteert voor het vaststellen van de beloning zijn medewerkers veel minder tevreden. Daar staat tegenover dat er op dit punt recent een lichte stijging valt waar te nemen.

Het oordeel over de arbeidsomstandigheden wijkt niet sterk af van dat in 1999. Wel valt op dat sinds de invoering van de nieuwe Notariswet de medewerkers positiever zijn gaan oordelen over de haalbaarheid van het werk (rapportcijfer stijgt van 6,7 naar 7,3) en de organisatie van het werk (stijging van 6,5 naar 6,8). Dit is mogelijk het gevolg van de vele kwaliteitsinitiatieven die de kantoren hebben genomen sinds de invoering van de nieuwe wet (zie ook paragraaf 3.8). Daarnaast zal het teruglopende aantal akten in de registergoed- en de familiepraktijk een rol spelen bij de positievere beoordeling van de haalbaarheid van het werk.

Ten slotte zijn de medewerkers zeer tevreden over de persoonlijke omgang met hun collega's en met hun leidinggevende(n). Als het gaat om de sturing en feedback is de gemiddelde werknemer minder positief, maar ook hier valt recent een verbetering waar te nemen.

### 3.5.3 Algemeen oordeel

In het onderzoek kwamen tevens de algemene tevredenheid over het werk, de betrokkenheid van de medewerkers, en de loyaliteit aan het dienstverband (intentie om niet van baan te veranderen) aan bod. De tevredenheid van de medewerkers is samengevat in figuur 19.

figuur 19 Algemeen oordeel medewerkers notariaat over het werk, 1999 (n=1.050), 2000 (n=873), 2001 (n=845)



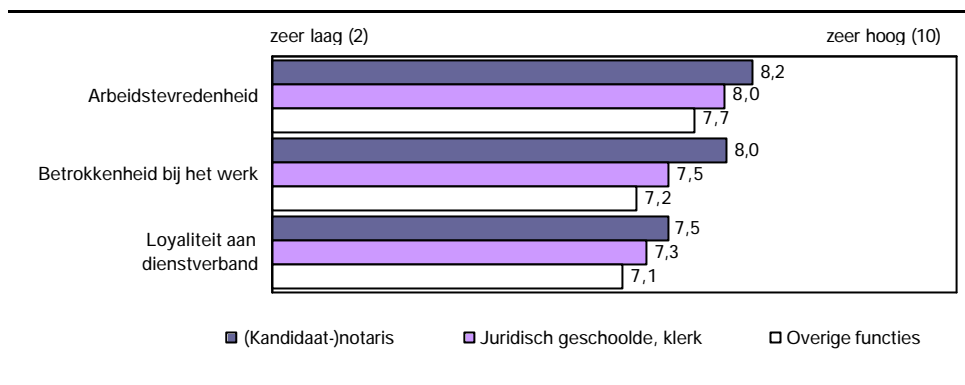
Bron: EIM, 1999-2001.

De algemene tevredenheid over het werk wijkt nauwelijks af van die op het moment van invoering van de nieuwe Notariswet. De resultaten geven geen aanleiding om te veronderstellen dat de wet in de eerste twee jaar na invoering een groot effect heeft gehad op de medewerkerstevredenheid, en daarmee een negatieve invloed op de (relationele) kwaliteit van de dienstverlening.

### 3.5.4 Verschillen in de tevredenheid naar functie

De in het onderzoek betrokken medewerkers zijn naar functie ingedeeld in drie typen, namelijk 1. notarissen en kandidaat-notarissen, 2. juridisch geschoolde medewerkers, klerken en notariële medewerkers, en 3. overige medewerkers. Deze drie typen medewerkers doen verschillend werk en oordelen daar ook verschillend over (zie figuur 20).

figuur 20 Algemeen oordeel per functietype, 2001 (n=845)



Bron: EIM, 2001.

Het functieniveau lijkt van invloed te zijn op de aantrekkelijkheid van het werk: hoe hoger de functie, des te positiever men oordeelt. Uit figuur 20 blijkt dat de groep notarissen en kandidaat-notarissen het meest positief is over hun werk. Dit is logisch, omdat zij doorgaans als leidinggevende de meeste invloed hebben op de inhoud van hun werk en ook betere arbeidsvoorwaarden en vooruitzichten hebben, etc. De groep overige medewerkers is juist het minst tevreden over en betrokken bij het werk.

### 3.6 Zorgvuldigheid van werken

In gepasseerde akten kunnen achteraf (kleine) onvolkomenheden aan het licht komen. In de registergoederenpraktijk bestaan verschillende methoden om deze te corrigeren:

- Indien een akte juist is, maar er is extra informatie nodig om de akte goed te verwerken in de registratie van het Kadaster, kan een zogenaamde bijhoudingsverklaring worden gemaakt.
- Is er sprake van een 'kennelijke misslag of schrijffout' in de zin van artikel 45 lid 2 WNA, dan kan de notaris zelf een proces-verbaal van verbetering opmaken.
- Zijn er echt fouten gemaakt, dan is eventueel een rectificatieakte (door partijen) of het volledig opnieuw passeren een oplossing.

Bij het Kadaster wordt het aantal ingeschreven akten van rectificatie en bijhoudingsverklaringen geregistreerd. Hoewel in dit aantal niet alle rectificatiemethoden zijn verwerkt, geeft de ontwikkeling van het aantal ingeschreven akten van rectificatie en bijhoudingsverklaringen een indicatie van de zorgvuldigheid waarmee notariskantoren te werk gaan.

Uit tabel 47 blijkt dat het aantal akten van rectificatie en bijhoudingsverklaringen in de jaren 2000 en 2001 is toegenomen. Ook uitgedrukt als percentage van het aantal transport- en hypotheekakten is sprake van een toename. Het aantal akten van rectificatie en bijhoudingsverklaringen lag in 2001 zelfs iets boven het niveau van 1998. Een mogelijke verklaring is dat notarissen zich sterk zijn gaan richten op kostenbesparing waardoor de werkzaamheden minder zorgvuldig worden uitgevoerd. Een andere verklaring is dat notarissen de akten van rectificatie en bijhoudingsverklaringen in de periode 1999-2000 tijdelijk hebben laten liggen, en daar pas in 2001 aan toe zijn gekomen. Vooral het jaar 1999 was in de registergoederenpraktijk een topjaar met een hoge werkdruk.



tabel 47 Ontwikkeling van het aantal ingeschreven akten van rectificatie en bijhoudingsverklaringen, periode 1997-2001

	1997	1998	1999	2000	2001
Totaal	5.934	6.550	5.557	5.814	6.269
Index totaal (1997 = 100)	100	110	94	98	106
Aantal akten van rectificatie en bijhoudingsverklaringen als percentage van transport- en hypotheekakten	0,59%	0,62%	0,48%	0,61%	0,68%
Index aantal akten van rectificatie en bijhoudingsverklaringen als percentage van het aantal transport- en hypotheekakten (1997 = 100)	100	106	81	104	116

Bron: Kadaster, 2002.

### 3.7 Aantrekkelijkheid van het beroep

#### *Universitaire opleiding*

Met statistieken van het CBS kan worden gevolgd hoeveel studenten er jaarlijks staan ingeschreven voor de studie Notarieel Recht, en hoeveel afgestudeerden er zijn. Deze gegevens zijn op dit moment beschikbaar t/m de jaargang 1999/2000. De statistieken voor het afgelopen jaar komen op zijn vroegst pas medio juli beschikbaar.

Afgaande op de statistieken van het CBS, neemt het aantal studenten dat kiest voor de opleiding notarieel recht sinds het studiejaar 1997/1998 geleidelijk af (tabel 48). In 1997/1998 waren er 1.219 studenten ingeschreven voor de opleiding notarieel recht, terwijl dat er op dit moment nog 848 zijn. Het notarieel recht steekt hiermee af tegenover rechtenstudies in het algemeen: het aantal studenten blijft daar op een niveau van circa 25.000 studenten. Ruim 21.000 van die studenten kiezen voor Nederlands recht als studierichting. Het aantal afstudeerders is inmiddels gedaald tot 286 in het studiejaar 1999-2000. In de hieraan voorafgaande jaren waren het er steeds meer dan 300.

tabel 48 Ontwikkeling aantal studenten wetenschappelijk onderwijs recht en aantal afstudeerders

	1996-'97	1997-'98	1998-'99	1999-'00	2000-'01	2001-'02
Ingeschreven Recht totaal	26.008	25.211	24.642	25.069	24.949	25.125
van wie:						
Nederlands recht	21.889	20.940	20.436	20.981	20.973	21.232
Notarieel recht	1.224	1.219	1.087	947	903	848
Afstudeerders Recht totaal	3.595	3.301	3.116	3.294	3.340	
van wie:						
Nederlands recht	2.705	2.410	2.274	2.427	2.406	
Notarieel recht	330	362	325	286	272	

Bron: CBS, VSNU 2002.

#### *Beroepsopleiding*

Het aantal kandidaat-notarissen dat de beroepsopleiding volgt, is al vele jaren volgens de coördinatoren van de beroepsopleiding stabiel te noemen. Vrijwel iedereen slaagt erin de beroepsopleiding af te ronden. Uitvallers komen sporadisch voor. Meestal gaat het dan om mensen die alsnog voor een ander beroep kiezen. Op dit moment zijn exac-

te gegevens van de beroepsopleiding beschikbaar voor de jaren 1998 t/m 2000 (tabel 49).

tabel 49 Ontwikkeling aantal deelnemers en afgestudeerden beroepsopleiding

	1998	1999	2000	2001
gestart met pakket I (1-jarige opleiding)	258	264	271	230
examen:				
– meteen geslaagd	216	234	231	250
– geslaagd na herexamen	15	21	25	10
gestart met pakket II (2-jarige opleiding)	277	252	246	258
examen:				
– meteen geslaagd	159	127	207	210
– geslaagd na herexamen	10	7	10	15

Bron: Stichting Beroepsopleiding Notariaat.

### 3.8 Bedrijfsvoering

De nieuwe Notariswet heeft een aantal gevolgen voor de bedrijfsvoering van notaris-kantoren. In het onderzoek bedrijfsvoering (bouwsteen 4) is onderzocht welke verande-ringen notarissen sinds de nieuwe wet hebben doorgevoerd in het eigen kantoor, en welke veranderingen zij waarnemen bij andere kantoren. Sinds de meting van het jaar 2001 zijn bovendien vragen toegevoegd over samenwerking, opleidingen, kwaliteits-zorg en het ethisch handelen door notarissen.

#### 3.8.1 Veranderingen in het eigen kantoor

##### *Meest genoemde verandering heeft betrekking op de inzichtelijkheid van de kosten*

In figuur 21 staan de meest genoemde veranderingen weergegeven die notarissen vol-gens eigen zeggen hebben doorgevoerd als reactie op de nieuwe Notariswet. Het gaat daarbij om de percepties van notarissen.

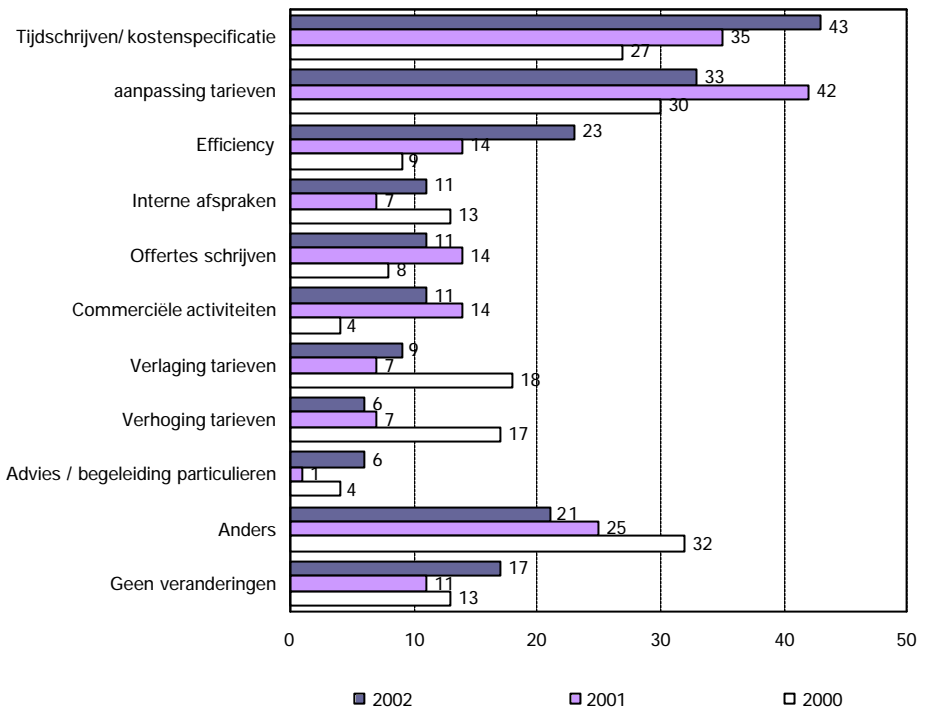
Het aantal notaris-kantoren dat sinds de nieuwe wet meer inzicht zegt te willen krijgen in de kostenstructuur is aanzienlijk gestegen. Van de ondervraagden geeft nu 43% aan dat tijdschrijven en/of het werken met kostenspecificaties een belangrijke verandering is geweest sinds de nieuwe wet. Om meer inzicht te hebben in de kosten is een goede registratie van de werkzaamheden en de tijd die daarmee gemoeid is, van belang.

##### *Veel kantoren hebben prijzen aangepast*

Het aanpassen van de tarieven wordt door veel kantoren als belangrijke verandering genoemd in het eigen kantoor. Het kan gaan om verlagingen, verhogingen of verande-ringen die niet in één richting zijn te specificeren (bijvoorbeeld als de tarieven in de re-gistergoederenpraktijk worden verlaagd en die in de familiepraktijk worden verhoogd). In figuur 21 is dit in aparte percentages weergegeven.

Dit aspect is minder nadrukkelijk genoemd dan in voorgaande jaren. In 2002 zegt in totaal 48% van de notarissen dat een wijziging van de tarieven (verhoging, verlaging of niet nader gespecificeerde aanpassing) tot de belangrijkste veranderingen sinds de nieuwe wet behoort. In het jaar 2000 was dit nog 65%. Meer en meer wordt aangege-ven dat men de kostprijs volgt bij het vaststellen van de tarieven.

figuur 21 Perceptie van belangrijkste veranderingen die notarissen in de bedrijfsvoering van hun eigen kantoor hebben doorgevoerd, in 2000 (n=203), 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten



Bron: EIM, 2000-2002.

#### *Toenemende aandacht voor efficiëntie*

Een commerciële opstelling vereist dat men efficiënt opereert. In 2002 noemt bijna één op de vier ondervraagde notarissen dit als belangrijke verandering in hun kantoor sinds de nieuwe wet. Er wordt in toenemende mate geïnvesteerd in automatisering en het efficiënter laten verlopen van de werkprocessen. Verder geven meer kantoren aan offertes te schrijven, telefonische aanvragen in schriftelijke offertes vast te leggen, en gebruik te maken van standaardoffertes. Ten slotte worden intern afspraken gemaakt hoe cliënten behandeld moeten worden, etc.

Onder de categorie 'anders' zijn veelgenoemde aspecten: samenwerking, het zoeken van aansluiting bij anderen, het invoeren van een kwaliteitssysteem en/of gebruiken van een kwaliteitshandboek, voorlichting geven aan cliënten over het nieuwe tariefstelsel, en meer persoonlijke aandacht voor de cliënt.

#### *Helpt van de kantoren voert administratieverordening KNB uit*

De in figuur 21 gesignaleerde toename van het aantal kantoren dat tijdschrijft, is niet verbazingwekkend. Het voorschrift per dossier tijd te schrijven zoals opgenomen in de Administratieverordening van de KNB (om kantoren min of meer te verplichten meer inzicht te krijgen in hun kosten) speelt een belangrijke rol bij het hogere aantal kantoren dat zich nu met tijdschrijven bezighoudt. Inmiddels voeren veel notariële kantoren de administratieverordening van de KNB al uit. Van de ondervraagden zegt 50% de Administratieverordening uit te voeren, 28% is daarmee bezig en slechts 22% is nog niet begonnen (overigens omvat de Administratieverordening meer dan tijdschrijven alleen).

*Bijna de helft van de ondervraagde notarissen zegt te maken te hebben met een omzetafname*

De notarissen is gevraagd of zij sinds de nieuwe wet meer of minder aandacht besteden aan marketing- en PR-inspanningen, alsmede charitatieve werkzaamheden. Ook is gevraagd of zij (in hun eigen perceptie) met een omzetsdaling worden geconfronteerd. De omzetsontwikkeling toont bij bijna de helft van de in deze meting ondervraagde notarissen sinds oktober 1999 volgens eigen zeggen een daling (zie tabel 50). Daar staat tegenover dat ongeveer een op de drie notarissen zegt dat hun omzet (licht) is toegenomen. Overigens is de omzetsdaling niet alleen een gevolg van de nieuwe Notariswet. De ontwikkeling op de huizenmarkt en de veranderingen in het belastingstelsel (afname van het aantal transacties en hypotheke) tellen zwaar mee.

tabel 50 Mate waarin sinds oktober 1999 de omzet, marketing- en PR-inspanningen en de charitatieve werkzaamheden zijn toe- of afgenomen, in 2000 (n=203), 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten

	Omzet			Marketing- en PR-inspanningen			Charitatieve werkzaamheden		
	2000	2001	2002	2000	2001	2002	2000	2001	2002
Sterk toegenomen	7	9	12	7	15	15	1	2	5
Licht toegenomen	15	19	20	22	28	27	4	5	8
Ongeveer gelijk	42	19	23	70	55	55	84	76	73
Licht afgenomen	24	29	24	1	1	2	7	11	11
Sterk afgenomen	12	24	22	0	1	1	4	6	3

Bron: EIM, 2000-2002.

*Meer marketing- en PR-inspanningen sinds de nieuwe wet*

Bij 42% van de kantoren is sinds oktober 1999 sprake van een toename van de uitgaven aan marketing- en PR-inspanningen. Het aantal kantoren dat aangeeft dat sinds de verandering van de wet in toenemende mate geld aan deze post wordt besteed, is vergeleken met de meting van 2001 nauwelijks veranderd.

*Weinig verandering in charitatieve werkzaamheden*

In vergelijking met vorig jaar is wel weer een toename van de charitatieve werkzaamheden te constateren. Ruim 13% van de kantoren geeft aan dat deze activiteiten zijn toegenomen; vorig jaar was dat 7%. In 2002 is het aantal ondervraagden dat spreekt van een toename in charitatieve werkzaamheden (13%) bijna even groot als het aantal dat een afname ziet (14%).

### 3.8.2 Veranderingen bij andere notarissen

In de enquête is tevens gevraagd in hoeverre de notarissen veranderingen waarnemen in het gedrag van collega's bij andere kantoren. Sinds de nieuwe wet worden steeds vaker veranderingen in het gedrag van collega's opgemerkt. Nu is dat bij 87% van de ondervraagden het geval (in 2001 en 2000 was dat respectievelijk 82% en 62%).

*Meer notarissen ervaren prijsverlagingen van collega's*

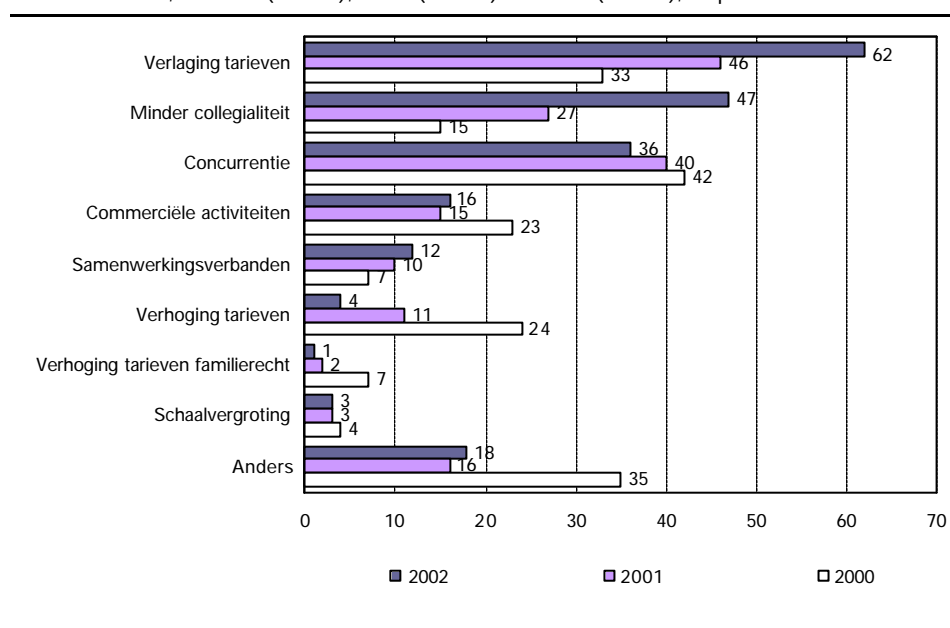
De kantoren ervaren meer concurrentie op het gebied van de prijs: kantoren die met lagere tarieven werken om opdrachten te verkrijgen (62% van de kantoren constateert deze verandering, in 2001 46%, in 2000 33%). Uit het tarievenonderzoek (zie hoofd-

stuk 2) bleek ook al dat in de registergoederenpraktijk de bandbreedte wordt benut. De terugloop van het aantal akten in de registergoederenpraktijk speelt waarschijnlijk een rol bij de keuze van veel kantoren om een agressiever prijsbeleid te voeren. Toenemende concurrentie uit zich ook in een fellere opstelling van collega's: 36% van de ondervraagde kantoren geeft aan dat de concurrentiestrijd heviger is geworden (zie figuur 22).

*Collegialiteit lijkt steeds verder onder druk komen te staan*

Vorig jaar werd al geconstateerd dat de collegialiteit van de notarissen sterk onder druk kwam te staan, dit lijkt in het afgelopen jaar verder toegenomen te zijn. Bijna de helft van de ondervraagde notarissen ervaart duidelijk een verloren gaan van het saamhorigheidsgevoel, tegenover ruim een kwart vorig jaar. In 2000 werd dit nog maar door 15% van de notarissen gesignaleerd.

figuur 22 Belangrijkste veranderingen die notarissen waarnemen bij andere notarissen, in 2000 (n=203), 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten



Bron: EIM, 2000-2002.

Onder de categorie 'anders' worden ten slotte zaken genoemd zoals het afstoten van projecten die te weinig opbrengen, daling van de kwaliteit en het meer kostenbewust bezig zijn door andere notarissen.

### 3.8.3 Samenwerking

*Schaalvergroting is afgelopen periode toegenomen*

In het notariaat is de laatste jaren sprake van schaalvergroting. Deze trend heeft zich al vóór de nieuwe Notariswet ingezet. Het is in de praktijk moeilijk om als eenmanskantoor op verschillende praktijkgebieden actief te zijn en alle benodigde kennis in huis te halen. Veel notarissen gaan daarom samenwerkingsverbanden aan (zie onder). Het aandeel van de kantoren met meer dan één notaris is in de periode 1998-2001 toegenomen ten koste van het aantal eenmanskantoren. In het jaar 2002 lijkt deze ontwikkeling zich te stabiliseren (tabel 51). Het is echter te vroeg om van een trendbreuk te kunnen spreken.

tabel 51 Aantal notarissen per kantoor, 1998-2002, in procenten

<i>Aantal notarissen</i>	<i>1998</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>
1	64	60	58	54	54
2	24	25	29	31	31
3 of meer	13	15	13	15	15

*Bron: KNB; bewerking door EIM, 2002.*

*Er zijn meerdere samenwerkingsverbanden ontstaan*

Er zijn in de branche als antwoord op de invoering van de nieuwe Notariswet een aantal samenwerkingsverbanden tot stand gekomen, waaronder Netwerk Notarissen en Formaat Notarissen.

Netwerk Notarissen is ontstaan uit een groep van acht regionale samenwerkingsverbanden, die vanaf eind jaren tachtig hebben samengewerkt binnen de Federatie van Notariële Samenwerkingsverbanden. Een impuls voor de oprichting van deze organisatie was het van kracht worden van de nieuwe Notariswet. Doel van de organisatie is gezamenlijk, vanuit een centraal gestuurde organisatie, de concurrentie aan te gaan, niet alleen op het gebied van tarieven, maar vooral op het gebied van kwaliteit. Door het bundelen van kennis wil de organisatie de individuele kantoren de mogelijkheid geven zich te onderscheiden van andere spelers in de markt: vanuit de eigen lokale binding, maar met een grootschalig kennisnetwerk. Door middel van deze samenwerking willen de aangesloten kantoren hun zelfstandigheid behouden, wel dienen deelnemende kantoren met elkaar in de organisatie te investeren. Deelnemers zijn veelal kleinschalig opererende kantoren. Netwerk Notarissen heeft 91 vestigingen.

Bij Formaat Notarissen zijn kantoren aangesloten die doorgaans als middelgroot of groot aangemerkt kunnen worden. Deze organisatie kan worden beschouwd als een soort franchiseorganisatie. Gezamenlijke marketing neemt een belangrijke plaats in. Formaat heeft verschillende informatieproducten in huis om de relatie met cliënten te verstevigen, zoals het driemaal per jaar verschijnende blad 'Informeel'. Cliënten en potentiële cliënten kunnen zich aanmelden voor het gratis 'Notarisabonnement' waarmee de relaties op de hoogte worden gehouden van relevante ontwikkelingen. Formaat heeft op dit moment 70 vestigingen.

Een andere vorm van samenwerking is ontstaan in de verschillende specialistenverenigingen, die secretariaal worden ondersteund door de KNB (bijvoorbeeld de vereniging voor mediation). Binnen deze verenigingen worden gerichte cursussen en trainingen georganiseerd, en systemen voor collegiaal overleg en inhoudelijke toetsing van leden ontwikkeld.

*Meer dan de helft van de kantoren zegt samen te werken*

De notarisbranche heeft te maken met een aantal ontwikkelingen die het ondernemen en het kunnen bieden van kwaliteit, met name voor kleinschalig opererende kantoren, onder druk zetten. Het wordt voor individuele notarissen steeds moeilijker om alle informatie te verwerken, op alle terreinen thuis te zijn en daarnaast als een goed manager op te treden. Door grootschaliger te opereren, kan gemakkelijker een kwalitatief goed dienstenpakket aangeboden worden. Dit is mogelijk door middel van samenwerking met andere kantoren, waarbij het kantoor zijn eigen identiteit behoudt. Het kan echter ook op een veel verdergaande wijze, namelijk in de vorm van fusies of overnames.

Van alle ondervraagde kantoren werkt ruim de helft volgens eigen zeggen samen (zie tabel 52). Hiermee wordt bedoeld samenwerking in ruime zin, dus niet alleen beperkt tot samenwerking zoals omschreven is in de verordening IDS (interdisciplinaire samenwerking). De samenwerking kan plaatsvinden tussen individuele bedrijven, in een samenwerkingsverband, op informele wijze of juist formeel vastgelegd, etc. Uit tabel 52 blijkt dat het aantal kantoren dat nooit heeft samengewerkt iets is afgenomen.

tabel 52 Verandering samenwerkingsintensiteit sinds oktober 1999, in 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten

<i>Samenwerkings situatie</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>
Meer gaan samenwerken	24	20
Werkt wel samen, maar situatie is onveranderd	24	31
Minder gaan samenwerken	2	3
Werkt niet samen, in het verleden ook niet	50	46

*Bron: EIM, 2001-2002.*

Een verdergaande vorm van samenwerken, waarbij de eigen identiteit van de partners niet gewaarborgd blijft, is een fusie of overname. In absolute zin komt dit minder vaak voor dan samenwerking. Van de ondervraagde kantoren is 7% sinds oktober 1999 een fusie met andere kantoren aangegaan. Dit is een lichte toename ten opzichte van 2001, toen nog 5% aangaf een fusie te zijn aangegaan.

#### 3.8.4 Opleidingen

De invoering van de nieuwe Notariswet zou gevolgen kunnen hebben voor de aandacht die het notariaat besteedt aan opleidingen en kennisverzameling. Door meer concurrentie en onder druk staande tarieven zou er bijvoorbeeld bezuinigd kunnen worden op deze zaken.

##### *KNB bevordert permanente bijscholing*

Voortdurende wijzigingen in de wetgeving vereisen dat de notaris jaarlijks bijscholingscursussen volgt om akten te kunnen opstellen die voldoen aan de eisen van dat moment. De KNB verplicht daarom notarissen om een bepaald aantal opleidingspunten te halen. De KNB organiseert zelf diverse cursussen ten behoeve van deze nascholing. In het najaar 2000 verzorgde de KNB circa 25 cursussen. De cursusduur loopt uiteen van een studiemiddag tot drie dagen.

Er kunnen diverse soorten cursussen worden onderscheiden, zoals vakinhoudelijke cursussen (bijv. de actualiteitencyclus Verbintenissenrecht) en management- en communicatiecursussen (onder meer personeelsmanagement). Ook zijn er de beroepsopleidingen, die meestal verbonden zijn aan de specialisatieverenigingen van de KNB (onder andere VMN-Mediator en VMN-echtscheidingsspecialist). Verder organiseert de KNB cursussen voor notariële medewerkers, zoals receptie en telefoonbehandeling, gesprekstechnieken, enzovoort.

##### *Notarissen behaalden in 2001 meer opleidingspunten dan in 2000*

Het gemiddeld aantal opleidingspunten dat door notarissen wordt behaald is vorig jaar iets toegenomen ten opzichte van het voorafgaande jaar. Van de ondervraagde notarissen gaf 44% aan dat zij persoonlijk 20 of meer opleidingspunten hebben gehaald in het

jaar 2001. Bij 11% van de notarissen was dit niet het geval (zie tabel 53). In 2001 had nog 16% minder dan 20 opleidingspunten behaald.

tabel 53 Behaalde opleidingspunten in 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten

<i>Aantal behaalde punten</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>
Minder dan 20	16	11
20 – 25	26	27
26 – 30	9	11
31 en meer	4	6
Weet niet/wil niet zeggen	45	45
Totaal	100	100

*Bron: EIM, 2001-2002.*

Evenals bij de vorige meting kon een groot aantal notarissen tijdens het interview niet aangeven hoeveel opleidingspunten zij in het afgelopen jaar behaald hebben. Dit wordt geïllustreerd door het ontbreken van een registratiesysteem voor het bijhouden van de opleidingspunten. Slechts 49% van alle kantoren beschikt over een dergelijk systeem (in 2001: 42%).

#### *Aandacht voor opleidingen en kennisverzameling is toegenomen*

Bij bijna de helft van de notariskantoren is het aantal opleidingsdagen sinds 1999 (het jaar van de invoering van de nieuwe wet) gestegen. Deze situatie was bij de vorige meting ook al te constateren. Slechts een enkele notaris geeft aan dat hij minder aandacht besteedt aan opleidingen. Ook aan kennisverzameling is in 2001 volgens de meeste notarissen meer tijd besteed. Daarnaast geeft 38% aan dat de hieraan bestede tijd gelijk is gebleven (zie tabel 54).

tabel 54 Ontwikkeling aantal opleidingsdagen (alle medewerkers) en bestede tijd aan kennisverzameling sinds 1999, in 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten

	<i>Opleidingsdagen t.o.v. 1999</i>		<i>Kennisverzameling t.o.v. 1999</i>	
	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>
Toename	47	46	56	53
Gelijk	46	51	38	44
Afname	1	0	2	1
Weet niet	6	3	4	2
Totaal	100	100	100	100

*Bron: EIM, 2001-2002.*

#### *KNB-Intranet wordt steeds vaker door notarissen geraadpleegd*

Er is de respondenten gevraagd naar het gebruik van een aantal specifieke informatiebronnen. De meest gebruikte bronnen zijn vakbladen, cursussen en symposia (tabel 55). Ten opzichte van de voorgaande meting wordt het KNB-Intranet vaker gebruikt als informatiebron: 92% zegt het intranet regelmatig te raadplegen (in 2001: 83%).



tabel 55 Informatiebronnen die regelmatig worden gebruikt voor kennisvergaring, in 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten

<i>Informatiebron</i>	<i>Aantal notarissen</i>	
	2001	2002
KNB-Intranet	83	92
Internetsites samenwerkingsorganisaties	9	10
Vakbladen	99	99
Cursussen, symposia	97	95
Collegiale bijeenkomsten	57	50
Bureau van de KNB	20	21
Specialistenverenigingen KNB	19	21

*Bron: EIM, 2001-2002.*

### 3.8.5 *Kwaliteitszorg*

Meer tariefvrijheid zou ten koste kunnen gaan van de kwaliteit van de dienstverlening. Aan de andere kant is het mogelijk dat juist op kwaliteit geconcurrereerd gaat worden, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening verbetert. In deze paragraaf wordt bekeken welke initiatieven in het notariaat genomen zijn om de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

#### *Activiteiten van de KNB*

De KNB heeft sinds 1 oktober 1999 de status van openbaar lichaam. Op basis van deze status heeft de KNB er een aantal wettelijke taken bijgekregen, die omschreven kunnen worden als 'de bevordering van een goede beroepsuitoefening, zorg voor de eer en het aanzien van het ambt, en de bevordering van de vakbekwaamheid in het notariaat'. In de praktijk betekent dit onder andere dat de KNB eisen stelt aan de (bij)scholing van (kandidaat-)notarissen en dat automatiserings- en kwaliteitssystemen worden ontwikkeld en beschikbaar gesteld aan het notariaat. Het Bureau Kwaliteitsbevordering van de KNB speelt hierbij een belangrijke rol. Dit bureau houdt zich bezig met:

- de organisatie van cursussen voor het notariaat en de verplichte nascholing,
- de specialistenverenigingen (bijv. mediation), en
- de Beroepsopleiding Notariaat, de HBO-opleiding en de klerkenopleiding.

Ook samenwerkingsverbanden als Netwerk Notarissen en Formaat Notarissen ontplooiën diverse activiteiten om de kwaliteit van de dienstverlening en de organisatie te waarborgen en te verbeteren. De meeste activiteiten hebben betrekking op de werkprocessen: het structureren van het proces door middel van het invoeren van een kwaliteitszorgsysteem.

#### *Aantal kantoren met kwaliteitszorgsysteem is sterk toegenomen*

Van de vorig jaar ondervraagde notarissen gaf 40% aan dat hun kantoor bezig was met het opzetten van een kwaliteitszorgsysteem. Bij een deel is dit inmiddels operationeel (tabel 56). Een kwart van de nu ondervraagde notarissen geeft aan dat in hun kantoor (in februari 2002) een kwaliteitszorgsysteem aanwezig is (in 2001: 13%). Daarnaast geeft een derde aan dat zij bezig is met het opzetten van een dergelijk systeem. Ten slotte is er een grote groep notarissen die aangeeft dat een kwaliteitszorgsysteem nog niet aan de orde is.

tabel 56 Aanwezigheid van kwaliteitssystemen, in 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten

<i>Kwaliteitssysteem</i>	2001	2002
Is aanwezig	13	24
In ontwikkeling	40	31
Niet aan de orde	47	45
Totaal	100	100

Bron: EIM, 2001-2002.

#### *Aandacht voor kwaliteitszorg is een recent fenomeen*

De meeste kantoren die over een kwaliteitssysteem beschikken, hebben dit pas enkele jaren geleden ingevoerd. Van de ondervraagde notarissen met een kwaliteitssysteem heeft ruim 70% dit de laatste vier jaar ingevoerd. De meerderheid van de kantoren geeft aan dat de aandacht voor kwaliteitszorg sinds de invoering van de nieuwe Notariswet is toegenomen (51%).

#### 3.8.6 *Beleving van het ethisch handelen*

Als notarissen zich zakelijker gaan opstellen, zou de nieuwe Notariswet gevolgen kunnen hebben voor het ethisch handelen door notarissen. In het onderzoek bedrijfsvoering (bouwsteen 4) zijn hier enkele vragen over gesteld. Er werd gevraagd naar vier gedragingen van notarissen:

- het volgen van de ethische gedragsregels
- het nader doorvragen bij twijfel over de goede bedoelingen van een cliënt
- het uitgebreid toelichten van alle keuzemogelijkheden aan cliënten
- het attenderen van de cliënt op de minvermogensregeling.

Steeds werd gevraagd of de notaris van mening is dat het betreffende gedrag sinds de nieuwe wet is verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd. Om sociaal wenselijke antwoorden zo veel mogelijk te beperken, werden de vragen toegespitst op het gedrag van notarissen in het algemeen, niet op het gedrag van de notaris zelf. Overigens geven de bovenstaande gedragingen maar een beperkt beeld van de integriteit van het gedrag van notarissen. Er kan met enquêteonderzoek bijvoorbeeld niet worden vastgesteld of notarissen crimineel gedrag vertonen. Verder geven de resultaten slechts een indruk van hoe notarissen het ethisch handelen van hun beroepsgroep *belev*en, dus niet hoe dit werkelijk is.

#### *Collegialiteit lijkt te zijn verminderd*

Een meerderheid van de ondervraagde notarissen is van mening dat het volgen van de ethische gedragsregels sinds de nieuwe wet is verslechterd (53%). Uit tabel 57 blijkt dat dit beeld ten opzichte van de vorige meting nauwelijks is veranderd. Uit de redenen die voor de verslechtering worden genoemd, blijkt dat het begrip 'ethische gedragsregels' vooral wordt opgevat als een verminderde collegialiteit. Men noemt zaken als de commercialisering en de (door de druk op tarieven) verslechterende financiële positie, waardoor normen onder druk komen te staan en cliënten bij andere kantoren worden 'weggesnaaid'. Notarissen lijken zich harder en zakelijker op te stellen dan voorheen, zijn meer gericht op lucratievere werkzaamheden, en schermen hun knowhow af, waar vroeger collegialiteit hoog in het vaandel stond.

De conclusie van een verminderde collegialiteit is in lijn met de negatieve effecten die notarissen ervaren sinds de invoering van de nieuwe wet (zie paragraaf 2.4.3, figuur 4).

Minder collegialiteit wordt door 9% van de notarissen spontaan genoemd als negatief effect. Ook de afname van de onafhankelijke positie van het notariaat (17%) en de toegenomen verzakelijking (16%) zijn veelvuldig genoemde negatieve effecten.

tabel 57 Beleving van de integriteit in 2001 (n=301) en 2002 (n=302), in procenten

Situatie	Verbeterd		Gelijk gebleven		Verslechterd		Weet niet		Totaal
	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	
ontwikkeling									
Volgen van de ethische gedragsregels	1	2	40	37	54	53	5	9	100
Bij twijfel over goede bedoelingen doorvragen	11	16	73	64	10	12	6	8	100
Uitgebreid toelichten van alle keuzemogelijkheden	32	26	60	55	6	11	2	8	100
Attenderen op de minvermogensregeling	1	5	88	83	3	3	8	9	100

Bron: EIM, 2001-2002.

Een andere gedraging die aan de notarissen werd voorgelegd, is het attenderen van cliënten op de regeling voor minvermogens. Dit lijkt maar weinig te zijn veranderd sinds de nieuwe wet. Als vervolgens expliciet wordt gevraagd of de notaris zijn/haar cliënten wel eens attendeert op deze regeling, zegt bijna twee derde van de ondervraagden (65%) dit nooit te doen. De overige 35% doet dit regelmatig of incidenteel. Overigens schrijft een inmiddels door de KNB ingevoerde beroepsregel voor, dat op de regeling alleen moet worden gewezen als het gaat om verrichtingen waar een maximumtarief van toepassing is (in bepaalde familierechtakten) en er geen 'goede gronden' zijn om aan te nemen dat de cliënt niet voor maximering in aanmerking komt. Dit is in veel gevallen van toepassing, bijvoorbeeld omdat veel cliënten niet in de categorie minderdraagkrachtigen vallen of omdat de nota toch al lager uit zal vallen dan het maximumtarief.



## 4 Continuïteit

### 4.1 Inleiding

#### *Effecten van de nieuwe Notariswet op de continuïteit*

Tariefvrijheid en meer concurrentie kunnen effect hebben op de bedrijfsvoering van notariskantoren en daarmee op de continuïteit van de kantoren. Omzetten kunnen bijvoorbeeld toe- of afnemen. Toegenomen concurrentie kan leiden tot verhoging van de productiviteit en lagere kosten per akte. Daarnaast wordt kruissubsidiëring in een omgeving met meer concurrentie minder makkelijk. De verschillende effecten van de nieuwe Notariswet kunnen uiteindelijk leiden tot een lagere winstgevendheid van de notariskantoren. Dit kan ertoe leiden dat er kantoren zijn die het moeilijk gaan krijgen in de markt en waarbij de continuïteit in gevaar komt. Het volgen van deze effecten op de bedrijfsvoering en op de continuïteit van kantoren is van belang om ongewenste ontwikkelingen tijdig te signaleren. Inmiddels zijn bedrijfseconomische gegevens van panelkantoren over een viertal jaren bekend (1998 tot en met 2001). Daarmee is een redelijk beeld te geven van de effecten van de nieuwe Notariswet op de bedrijfseconomische prestaties en de continuïteit van notariskantoren over een periode van drie jaar.

### 4.2 Opbouw en geraadpleegde bronnen

#### *Indicatoren*

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de ontwikkelingen in de continuïteit van notariskantoren. De continuïteit komt tot uiting in de volgende indicatoren:

- winstgevendheid
- productiviteit en kosten
- beschikbare tijd per akte
- omzetontwikkeling
- marketingkosten
- ziekteverzuim.

#### *Bronnen*

Als bron voor dit hoofdstuk is gebruikgemaakt van het onderzoek naar de bedrijfseconomische resultaten van panelkantoren (bouwsteen 1). Daarnaast bieden gegevens van het Bureau Financieel Toezicht (bouwsteen 9) in beperkte mate informatie over bovengenoemde indicatoren. Tevens zijn de resultaten vergeleken met een onderzoek dat Ernst & Young heeft uitgevoerd in opdracht van KNB.

#### *Paneldata*

De financiële gegevens van de panelkantoren zijn waar nodig gecorrigeerd om over zo veel mogelijk vergelijkbare gegevens van de panelkantoren te kunnen beschikken. De volgende correcties zijn uitgevoerd op de gegevens van de panelkantoren:

- Aan *niet-betaalde fee-earners*<sup>1</sup> is een bedrag van f 100.000 per fulltime kracht toegekend en aan *niet-betaalde non-fee-earners*<sup>2</sup> een bedrag van f 60.000 per fulltime kracht<sup>3</sup>.
- Bij de *personeelskosten* zijn de toegekende kosten voor niet-betaalde krachten opgeteld en is de vergoeding voor pensioenvoorzieningen, persoonlijke verzekeringen en overige vergoedingen aan vennoten afgetrokken.
- De *opleidingskosten* zijn verminderd met de vergoeding voor opleidingskosten aan vennoten.
- De opgegeven *huisvestingskosten voor het eigen pand* (hypotheekrente, afschrijving en overige huisvestingskosten) zijn vergeleken met de balanswaarde van het eigen pand. Indien de opgegeven kosten voor het eigen pand lager waren dan 10% van de balanswaarde van het eigen pand, zijn de huisvestingskosten voor het eigen pand bepaald op 10% van de balanswaarde.
- De *autokosten* zijn verminderd met de vergoeding voor autokosten aan vennoten.
- De *totale kosten* zijn gecorrigeerd op basis van de genoemde correcties.
- Het *resultaat* is berekend door de omzet van de notarispraktijk te verminderen met de gecorrigeerde totale kosten voor de notarispraktijk.

Een aantal notariskantoren heeft als *rechtsvorm BV*. Bij deze kantoren is uitgegaan van de personeelskosten exclusief de directielonen. De directieleden worden gezien als vennoten met volwinsttaandeel.

Op basis van verschillende indicatoren kan worden geconcludeerd dat de panelkantoren een goede afspiegeling vormen van de totale populatie. De samenstelling van de omzet in aantallen akten sluit zeer goed aan bij het landelijke beeld. De panelkantoren dekken voorts vrijwel alle regio's van het land af. In het panel zijn grote, middelgrote en kleine kantoren in voldoende mate vertegenwoordigd, en ook een aantal multidisciplinaire kantoren doet mee aan het panel.

#### *Weergave en interpretatie van de paneldata*

Van de metingen van 1998, 1999, 2000 en 2001 zijn respectievelijk 66, 70, 70 en 56 volledig ingevulde formulieren terugontvangen. Van 54 kantoren zijn gegevens over zowel 1998 als 1999 beschikbaar, van 48 kantoren zijn gegevens over zowel 1999 als 2000 beschikbaar en van 53 kantoren zijn gegevens over zowel 2000 als 2001 beschikbaar. Van 30 kantoren zijn gegevens over 1998, 1999, 2000 en 2001 beschikbaar. In dit rapport zijn de gegevens verwerkt die op 19 juli 2002 in ons bezit waren.

In dit hoofdstuk worden steeds de ontwikkelingen 1998-1999, 1999-2000 en 2000-2001 weergegeven van de kantoren waarvan gegevens over twee opeenvolgende jaren beschikbaar zijn. Hiermee kunnen de ontwikkelingen het meest zuiver worden weergegeven, omdat de ontwikkelingscijfers dan op een zo groot mogelijk aantal kantoren zijn gebaseerd. De ontwikkelingen, berekend over de 30 kantoren waarvan gegevens over vier achtereenvolgende jaren beschikbaar zijn, komen in sterke mate overeen met de

<sup>1</sup> Onder fee-earners worden begrepen de (vennoten-)notarissen, kandidaat-notarissen, juridisch geschoolde medewerkers, de klerken en notarieel-medewerkers.

<sup>2</sup> Onder non-fee-earners vallen alle overige medewerkers die niet zijn genoemd bij de fee-earners.

<sup>3</sup> De toegekende bedragen hebben betrekking op de periode t/m 2001 en zijn daarom nog in guldens.

hiervoor genoemde ontwikkelingscijfers. Deze resultaten zijn in dit hoofdstuk vermeld als categorie '4-jaren panel'.

Ter toetsing worden de ontwikkelingen van 1998-2000 waar mogelijk vergeleken met de resultaten van de onderzoeken die het Bureau Notariële Accountants (BNA) heeft uitgevoerd in opdracht van het BFT naar de inkomens- en omzetontwikkeling bij notarissen.

Absolute cijfers zijn niet in dit hoofdstuk opgenomen, omdat deze sterk worden bepaald door de omvang van de deelnemende kantoren. Doordat de panelsamenstelling elk jaar enigszins verandert (kantoren die niet meer meedoen, nieuwe kantoren en gefuseerde kantoren), veranderen ook de gemiddelden van de absolute waarden. Deze cijfers zijn daarom in de tijd moeilijk te interpreteren. Voor de ontwikkelingscijfers geldt dit niet. De ontwikkelingscijfers zijn veel minder afhankelijk van de panelsamenstelling. Verder gaat het voor het beoordelen van de continuïteit juist om die ontwikkelingscijfers. De ontwikkelingen zijn uitgedrukt in een indexcijfer waarbij 1998 op 100 is gesteld.

De cijfers over 1999 en 2000 in dit rapport verschillen met die in de voorgaande rapporten, omdat inmiddels van meer kantoren gegevens beschikbaar zijn.

### 4.3 Winstgevendheid van de notarispraktijk

#### *Winstgevendheid notarispraktijk als indicator voor de continuïteit*

Door de nieuwe Notariswet veranderen tarieven van notarisdiensten. Als gevolg hiervan kan de winstgevendheid van notariskantoren veranderen. Vrijere tarieven kunnen een stijging van de tarieven inhouden, waardoor bij gelijkblijvende activiteiten de winsten kunnen toenemen. Aan de andere kant is het mogelijk dat de concurrentie tussen kantoren toeneemt en tarieven juist dalen. Dit kan de winstgevendheid doen afnemen waardoor de continuïteit mogelijk in gevaar komt. Naast de tariefontwikkeling spelen natuurlijk ook macro-economische trends een rol bij de ontwikkeling van de winstgevendheid van de notarispraktijk.

#### *De ontwikkeling van de winstgevendheid van de notarispraktijk*

De winstgevendheid van de notarispraktijk van notariskantoren kan worden uitgedrukt in verschillende kengetallen, zoals:

- resultaat van de notarispraktijk per volwinstvennoot
- resultaat van de notarispraktijk per fee-earner
- resultaat van de notarispraktijk per kracht.

De gecorrigeerde resultaten van de panelkantoren zijn weergegeven in tabel 58. Daarbij is onderscheid gemaakt naar de grootteklassen van de kantoren.

tabel 58 Indexcijfer winstgevendheid notarispraktijk panelkantoren naar grootte-klasse, 1999 (n = 54), 2000 (n = 48), 2001 (n = 53), 4-jaren panel (n = 30), 1998=100

Grootteklasse	per volwinst-vennoot			per fee-earner			per kracht		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Tot en met 10 fulltime krachten	127	118	138	123	117	139	122	118	137
Meer dan 10 t/m 20 fulltime krachten	118	97	97	124	101	105	119	93	98
Meer dan 20 fulltime krachten	129	141	138	127	136	125	130	126	116
Gemiddelde alle kantoren	125	120	120	125	119	118	125	111	110
Gemiddelde 4-jaren panel	133	128	116	131	128	117	130	118	108

Bron: EIM, 1999-2002.

Het resultaat per volwinstvennoot kan niet worden vergeleken met het bruto-inkomen. Uit het resultaat betalen de vennoten (een deel van) de kosten van hun praktijk (bijvoorbeeld de kantoorinrichting van hun werkkamer, opleidingen, congressen, autokosten, e.d.) en daarnaast wordt uit dit bedrag nog de pensioenvoorziening gedekt. In 1999 realiseerden de kantoren in alle grootteklassen een forse toename. In 2000 realiseerden echter alleen de grotere kantoren gemiddeld een toename van het resultaat per volwinstvennoot. Bij de kantoren tot en met 20 fulltime krachten nam dit resultaat gemiddeld fors af. In 2001 bleef het resultaat per volwinstvennoot vrijwel gelijk. Alleen bij de kleinere kantoren nam dit resultaat toe.

Ook bij het resultaat per fee-earner en per kracht was in 1999 nog sprake van een forse toename ten opzichte van het voorgaande jaar, terwijl in 2000 deze kengetallen een daling laten zien. In 2001 bleven het resultaat per fee-earner en het resultaat per kracht ten opzichte van 2000 nagenoeg gelijk. Bij de kleinere kantoren was in 2001 sprake van een toename van de kengetallen en bij de grotere kantoren van een daling.

De ontwikkelingen zijn consistent met de bevindingen van BNA over de winstgevendheid van het notariaat in de periodes 1998-1999 en 1999-2000. De gemiddeld genormaliseerde winst per notaris steeg in de groep notarissen met een kantoor met maximaal 10 fulltime krachten met 15% in de periode 1998-1999 en bleef in de periode 1999-2000 nagenoeg gelijk. In de groep notarissen met een kantoor met meer dan 10 doch maximaal 20 fulltime krachten nam de genormaliseerde winst per notaris toe met 19% in de periode 1998-1999 en nam deze in de periode 1999-2000 af met 23%. De groep notarissen met een kantoor met meer dan 20 fulltime krachten zag de genormaliseerde winst per notaris in de periode 1998-1999 toenemen met 17% en in de periode 1999-2000 met 3%.

De bevindingen zijn eveneens consistent met de bevindingen van Ernst & Young (rapport KPVS 2002). Zij concluderen dat met name in de registergoederenpraktijk sprake is van een duidelijke margedaling.

Al met al is de winstgevendheid van notaris kantoren afgenomen. De conjuncturele ontwikkelingen spelen hierbij een voorname rol. Het jaar 1999 was een topjaar voor de registergoederenpraktijk. Het beeld van een verminderde winstgevendheid wordt beves-



tigd als het indexcijfer van het resultaat per gulden omzet van de panelkantoren onder de loep wordt genomen (tabel 59)<sup>1</sup>.

tabel 59 Indexcijfer resultaat per gulden omzet van de panelkantoren naar grootteklasse, 1999 (n = 54), 2000 (n = 48), 2001 (n = 53), 4-jaren panel (n = 30), 1998=100

<i>Grootteklasse</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>
Tot en met 10 fulltime krachten	110	108	114
Meer dan 10 t/m 20 fulltime krachten	110	89	90
Meer dan 20 fulltime krachten	112	113	101
Gemiddelde alle kantoren	111	102	97
Gemiddelde 4-jaren panel	113	105	96

*Bron: EIM, 1999-2002.*

#### 4.4 Productiviteit en kosten

##### *Productiviteit als indicator voor de continuïteit*

De nieuwe Notariswet kan de concurrentie doen toenemen, waardoor een druk op de winstgevendheid kan ontstaan. In dat geval zullen de kantoren geneigd zijn meer aandacht te besteden aan de productiviteit en de kosten. Immers, een druk op de winstgevendheid kan worden opgevangen door verhoging van de productiviteit en een daling van de kosten.

##### *Ontwikkeling van de productiviteit*

De productiviteit van notaris kantoren kan worden uitgedrukt in verschillende kengetallen, zoals:

- omzet van de notarispraktijk per vennoot-notaris
- omzet van de notarispraktijk per fee-earner
- omzet van de notarispraktijk per kracht.

De gecorrigeerde resultaten van de panelkantoren zijn weergegeven in tabel 60. Daarbij is onderscheid gemaakt naar de grootteklassen van de kantoren.

<sup>1</sup> De gegevens hebben betrekking op de periode t/m 2001 en zijn nog berekend op basis van gulden. Dit heeft overigens geen gevolgen voor de hoogte van de indexcijfers.

tabel 60 Indexcijfer productiviteit notarispraktijk panelkantoren naar grootteklasse, 1999 (n = 54), 2000 (n = 48), 2001 (n = 53), 4-jaren panel (n = 30), 1998=100

Grootteklasse	omzet per vennoot			omzet per fee-earner			omzet per kracht		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Tot en met 10 full-time krachten	111	107	119	113	108	122	112	109	121
Meer dan 10 t/m 20 fulltime krachten	108	107	105	113	114	117	109	105	108
Meer dan 20 full-time krachten	107	107	109	113	121	124	116	112	115
Gemiddelde alle kantoren	108	108	109	113	117	122	113	109	113
Gemiddelde 4-jaren panel	114	112	110	116	121	122	115	112	113

Bron: EIM, 1999-2002.

De ontwikkeling van de verschillende productiviteitskengetallen laat zien dat de productiviteit van de notariskantoren in 1999 ten opzichte van 1998 aanzienlijk is gestegen. In 2000 is alleen de omzet van de notarispraktijk per fee-earner. Bij de andere indexcijfers is dat niet het geval. In 2001 is weer sprake van enige verbetering van de productiviteit. Deze komt echter vooral voor rekening van de kleinere kantoren.

Ter vergelijking voor de ontwikkeling van 1998-1999 en van 1999-2000 kan verwezen worden naar het onderzoek naar inkomens- en omzetontwikkeling bij notarissen, dat BNA heeft uitgevoerd in opdracht van het BFT. Het gemiddelde nettohonorarium per notaris steeg in de groep notarissen met een kantoor met maximaal 10 fulltime krachten met 13% in 1998-1999 en met 3% in 1999-2000, in de groep notarissen met een kantoor met meer dan 10 doch maximaal 20 fulltime krachten 16% in 1998-1999 en -7% in 1999-2000, en in de groep notarissen met een kantoor met meer dan 20 fulltime krachten 13% in 1998-1999 en -18% in 1999-2000.

#### *Ontwikkeling van de kosten*

De kosten van notariskantoren kunnen worden uitgedrukt in verschillende kengetallen, zoals:

- totale kosten van de notarispraktijk per fee-earner
- totale kosten van de notarispraktijk per kracht
- personeelskosten per betaalde kracht
- totale kosten per vennoot.

De gecorrigeerde resultaten van de panelkantoren zijn weergegeven in tabel 61. Daarbij is onderscheid gemaakt naar de grootteklassen van de kantoren.

tabel 61 Indexcijfer totale kosten notarispraktijk panelkantoren naar grootteklasse, 1999 (n = 54), 2000 (n = 48), 2001 (n = 53), 4-jaren panel (n = 30), 1998=100

Grootteklasse	totale kosten per fee-earner			totale kosten per kracht			personeelskosten per betaalde kracht			totale kosten per vennoot		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Tot en met 10 full-time krachten	106	103	113	105	104	112	106	102	112	104	101	110
Meer dan 10 t/m 20 fulltime krachten	106	121	123	103	111	114	102	108	112	102	114	110
Meer dan 20 fulltime krachten	107	113	123	109	105	113	110	110	121	101	101	107
Gemiddelde alle kantoren	107	115	123	106	107	114	107	108	117	102	107	110
Gemiddelde 4-jaren panel	108	118	125	107	109	115	108	111	119	107	108	112

Bron: EIM, 1999-2002.

De kostenkengetallen laten zien dat de kosten per fee-earner of per kracht in 1999 ten opzichte van 1998 ongeveer 7% zijn toegenomen. In 2000 waren de stijgingen van de kosten per kracht aanzienlijk lager. In 2001 waren de kostenstijging weer hoger, behalve bij de middelgrote kantoren.

Het beeld van de stijgende kosten wordt bevestigd door recent onderzoek van Ernst & Young (rapport KPVS 2002). Kostenstijgingen zorgen er zowel in de registergoederen- als de familiepraktijk voor dat de marges onder druk staan.

#### 4.5 Beschikbare tijd per akte

##### *Beschikbare tijd per akte als indicator voor de continuïteit*

Onder de oude Notariswet waren bepaalde diensten verliesgevend of duidelijk minder rendabel dan andere diensten. De kosten van deze diensten werden voor een deel goedge maakt door diensten met een hoge marge. Wanneer de concurrentie tussen notaris kantoren toeneemt, zal deze vorm van kruissubsidiëring minder goed mogelijk zijn. De kosten voor de akten zullen dan steeds meer moeten worden goedge maakt met de tarieven die voor die akten worden berekend. Daarbij kan het voorkomen dat, daar waar (door toenemende concurrentie) tarieven niet kunnen toenemen, de kosten per akte omlaag moeten om geen verlies te leiden. Een indicatie van de kosten per akte wordt gevormd door de geschatte tijd die per akte beschikbaar is. De kosten in het notariaat (en bij juridische dienstverleners in het algemeen) bestaan immers voornamelijk uit inzet van medewerkers.

De resultaten die in deze paragraaf worden vermeld zijn *niet* gebaseerd op registraties van daadwerkelijk geschreven uren per type akte. De gegevens zijn afgeleid uit de informatie die van de kantoren is verkregen ten aanzien van de aantallen akten per aandachtsgebied, de opgegeven geschatte procentuele verdeling van de inzet van medewerkers per aandachtsgebied en de beschikbare uren aan capaciteit.

### *Ontwikkeling van de beschikbare tijd per akte*

De gecorrigeerde resultaten van de panelkantoren zijn weergegeven in tabel 62. Daarbij is onderscheid gemaakt naar de grootteklassen van de kantoren en naar de verschillende soorten akten.

In 1999 was ten opzichte van 1998 bij de meeste praktijken nog sprake van een daling van de beschikbare tijd per akte, met name in de registergoederenpraktijk. In die periode is het aantal akten in de registergoederenpraktijk aanzienlijk gestegen, zodat er per akte minder tijd resteerde. In 2000 is de beschikbare tijd per akte weer toegenomen. In de registergoederenpraktijk is deze toename fors. Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt door de sterke daling van het aantal akten, zonder dat het aantal medewerkers is afgenomen. In de familiepraktijk zijn de veranderingen veel minder groot. In 2001 neemt de beschikbare tijd per akte in de registergoederenpraktijk en de familiepraktijk verder toe. De beschikbare tijd per akte is hierdoor fors hoger dan in 1998. Alleen bij de kantoren tot 20 fulltime krachten is de beschikbare tijd per akte bij de familiepraktijk lager dan in 1998.

tabel 62 Indexcijfer geschatte beschikbare tijd per akte (in uren) van de panelkantoren naar grootteklasse, 1999 (n = 54), 2000 (n = 48), 2001 (n = 53), 4-jaren panel (n = 30), 1998=100

<i>Grootteklasse</i>	<i>Registergoederenpraktijk</i>			<i>Familiepraktijk</i>			<i>Ondernemingspraktijk</i>			<i>Overige akten</i>		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Tot en met 10 full-time krachten	96	108	103	83	85	94	103	109	91	101	101	92
Meer dan 10 t/m 20 fulltime krachten	98	118	127	86	99	93	105	102	100	103	94	126
Meer dan 20 full-time krachten	82	99	110	113	116	130	99	115	102	89	70	149
Gemiddelde alle kantoren	89	107	115	99	107	114	101	109	99	95	82	128
Gemiddelde 4-jaren panel	93	116	126	101	102	100	101	109	96	93	61	112

Bron: EIM, 1999-2002.

## 4.6 Omzetontwikkeling

### *Omzetontwikkeling als indicator voor de continuïteit*

Door de nieuwe Notariswet veranderen de tarieven van notarisdiensten. Dit kan betekenen dat de vraag naar bepaalde akten kan toe- of afnemen als gevolg van wijzigingen in de tarieven. Dit kan gevolgen hebben voor de omzetontwikkeling van de notaris kantoren.

### *Omzetontwikkeling stagneert in 2000 en 2001*

De omzetten van de panelkantoren zijn in 1999 ten opzichte van 1998 sterk toegenomen, namelijk gemiddeld met 16% (met name door de toename van het aantal opge maakte akten in 1999 in de registergoederenpraktijk).

In 2000 zijn de omzetten van de panelkantoren ten opzichte van 1999 gemiddeld nog met 1% toegenomen. In de registergoederenpraktijk was sprake van een daling van de omzet van 8%. De sterke afname in het aantal opgemaakte akten in de registergoederenpraktijk komt duidelijk terug in een daling van de betreffende omzet. Daar staat tegenover dat de panelkantoren in de familiepraktijk en de ondernemingspraktijk hogere omzetten wisten te realiseren. De omzettoename in de familiepraktijk is waarschijnlijk vooral toe te schrijven aan de hogere tarieven die in de familiepraktijk worden gehanteerd. In 2001 bleef de gemiddelde omzet van de panelkantoren ten opzicht van 2000 onveranderd. Een kleine daling van de omzet in de registergoederenpraktijk werd gecompenseerd door een kleine toename van de omzet van de familiepraktijk.

## 4.7 Marketingkosten

### *Marketingkosten als indicator voor de continuïteit*

Als de nieuwe Notariswet meer concurrentie tot gevolg heeft, zouden de bestedingen aan marketing en PR kunnen toenemen, met name als er op andere zaken dan de prijs wordt geconcurrerd. Meer aandacht en dus meer budget voor de werving van nieuwe klanten is een manier om de omzet vast te houden of te doen stijgen.

### *Ontwikkeling van de marketingkosten*

De relatieve omvang van de marketingkosten van notariskantoren kan worden uitgedrukt in 'marketingkosten per gulden omzet van de notarispraktijk'. De 'marketingkosten per gulden omzet van de notarispraktijk' van de panelkantoren zijn weergegeven in tabel 63<sup>1</sup>. Daarbij is onderscheid gemaakt naar de grootteklassen van de kantoren.

Ten opzichte van 1998 was in 1999 sprake van een forse toename van de marketingkosten, met name bij de grotere kantoren. In 2000 zijn de marketingkosten bij de grotere kantoren echter weer sterk afgenomen, terwijl de kleinere kantoren (tot en met 20 fulltime krachten) juist aanzienlijk meer zijn gaan uitgeven aan marketing. In 2001 daalden de bestedingen aan marketing bij de grotere kantoren en bleven deze bij de kleinere kantoren gelijk. Wellicht hebben de nieuwe Notariswet en de toegenomen concurrentie de kosten voor de slag om de klanten doen toenemen, waarbij de grotere kantoren vooropliepen en de kleinere kantoren volgden. Ook de doelgroep van de verschillende kantoren kan een rol spelen bij de ontwikkeling van de marketingkosten. Uit hoofdstuk 2 bleek, dat grote kantoren zich verhoudingsgewijs meer richten op de ondernemingspraktijk. In dergelijke kantoren is vaak sprake van vaste relaties met cliënten. Daarvoor zijn grootschalige marketingacties minder voor de hand liggend.

<sup>1</sup> De gegevens hebben betrekking op de periode t/m 2001 en zijn nog berekend op basis van guldens. Dit heeft overigens geen gevolgen voor de hoogte van de indexcijfers.

tabel 63 Indexcijfer marketingkosten per gulden omzet notarispraktijk panelkantoren naar grootteklasse, 1999 (n = 54), 2000 (n = 48), 2001 (n = 53), 4-jaren panel (n = 30), 1998=100

Grootteklasse	1999	2000	2001
Tot en met 10 fulltime krachten	124	167	168
Meer dan 10 t/m 20 fulltime krachten	104	135	138
Meer dan 20 fulltime krachten	135	112	97
Gemiddelde alle kantoren	124	132	124
Gemiddelde 4-jaren panel	123	118	134

Bron: EIM, 1999-2002.

## 4.8 Ziekteverzuim

### *Ziekteverzuim als indicator voor de continuïteit*

Wanneer de nieuwe Notariswet daadwerkelijk leidt tot meer concurrentie, zal de druk op het personeel toe kunnen nemen. Toenemende concurrentie zal immers meer eisen stellen aan de productiviteit en de kosten. Verhoging van de productiviteit en verlaging van de kosten (die voor het grootste deel bestaan uit personeelskosten) kunnen een extra inspanning vergen van het personeel. De toegenomen druk op het personeel kan enerzijds de arbeidstevredenheid doen afnemen en daarnaast het ziekteverzuim doen toenemen.

### *Ontwikkeling van het ziekteverzuim*

Het ziekteverzuim bij notariskantoren kan worden uitgedrukt in het 'aantal ziektedagen per kracht (exclusief vennoten)'. Het 'aantal ziektedagen per kracht (exclusief vennoten)' van de panelkantoren is weergegeven in tabel 64. Daarbij is onderscheid gemaakt naar de grootteklassen van de kantoren.

Het ziekteverzuim is in 1999 gemiddeld fors toegenomen ten opzichte van 1998 en in 2000 licht gedaald. In 2001 nam het gemiddelde ziekteverzuim verder af, maar bleef nog boven het niveau van 1998.

Bij de kleinere kantoren (tot en met 10 fulltime krachten) is in 1999 en 2000 sprake van een hoge toename van het ziekteverzuim, maar deze was in 2001 weer terug op het niveau van 1999. Bij de grotere kantoren (meer dan 20 fulltime krachten) is het ziekteverzuim in 2000 gedaald ten opzichte van 1999 en in 2001 nagenoeg gelijk gebleven. Het ziekteverzuim bij de middelgrote kantoren verandert weinig in de beschouwd periode.

tabel 64 Indexcijfer aantal ziektedagen per kracht (exclusief vennoten) van de panelkantoren naar grootteklasse, 1999 (n = 54), 2000 (n = 48), 2001 (n = 53), 4-jaren panel (n = 30), 1998=100

<i>Grootteklasse</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>
Tot en met 10 fulltime krachten	230	301	223
Meer dan 10 t/m 20 fulltime krachten	96	110	102
Meer dan 20 fulltime krachten	128	105	100
Gemiddelde alle kantoren	123	120	111
Gemiddelde 4-jaren panel	124	110	97

Bron: EIM, 1999-2002.





## Bijlage I Onderzoeksverantwoording enquêtes

### *Cliënttevredenheid (bouwsteen 2)*

Het cliënttevredenheidsonderzoek is tot nu toe vier keer uitgevoerd: in het najaar van 1999 en in het voorjaar van 2000, 2001 en 2002. In alle jaren leverden de panelkantoren zelf gegevens van cliënten aan (naam, telefoonnummer, etc.). Verreweg de meeste kantoren vroegen hun cliënten van tevoren om medewerking aan het onderzoek. Dit is de reden dat de respons zeer hoog is:

- In 1999 deden er 62 kantoren aan het onderzoek mee. In totaal zijn 2.470 cliënten geïnterviewd. Daar staat tegenover dat 43 mensen weigerden om aan het onderzoek mee te doen. Het responspercentage komt daarmee uit op 98.
- Aan het onderzoek in 2000 hebben 50 kantoren meegedaan. De respons bedroeg 94%. Er zijn 1.532 interviews met cliënten afgenomen, terwijl 106 cliënten weigerden om mee te doen.
- In het jaar 2001 werd het de panelkantoren eenvoudiger gemaakt om gegevens van klanten aan te leveren. Men mocht klantenbestanden desgewenst op papier aanleveren i.p.v. elektronisch. Het aantal deelnemers nam daardoor weer toe tot 64 kantoren. De respons bedroeg 95%. In totaal zijn 2.037 cliënten van panelkantoren geïnterviewd. Daarnaast weigerden 104 cliënten om mee te werken aan het onderzoek.
- Aan het onderzoek in 2002 hebben 54 kantoren meegedaan. Er zijn 1.880 volledige gesprekken gevoerd. In totaal weigerden 87 personen hun medewerking, waarmee het responspercentage is uitgekomen op 95.

### *Kwaliteit van het werken bij een notariskantoor (bouwsteen 3)*

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek is uitgevoerd in het najaar van 1999, 2000, en 2001:

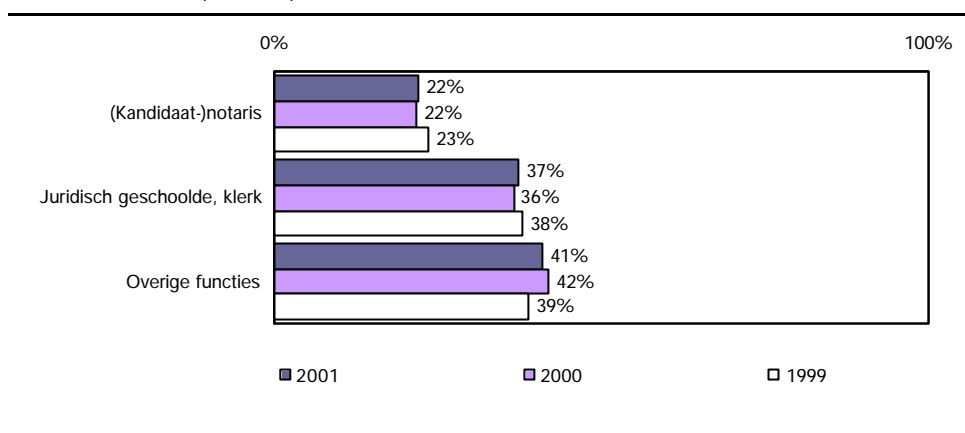
- In november 1999 deden 93 kantoren uit het panel mee aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek. In totaal werden 1.050 ingevulde vragenlijsten terugontvangen. Volgens eigen opgave werkten bij de kantoren op dat moment 1.805 medewerkers. De respons bedroeg daarmee 58%. Dat is voor een schriftelijk onderzoek zeker een goede score te noemen.
- Ook in 2000 was de respons goed. Er deden 81 kantoren uit het panel mee, waarvan in totaal 873 vragenlijsten retour werden ontvangen. Volgens eigen opgave werkten er bij deze kantoren 1.746 medewerkers. De respons bedroeg daarmee precies 50%.
- In het laatste jaar namen uit het panel 89 kantoren deel aan het onderzoek. Van deze kantoren werden 845 ingevulde vragenlijsten terugontvangen, terwijl er op het moment van onderzoek bij de kantoren 1.761 mensen werkten. In 2001 bedroeg de respons derhalve 48%, hetgeen voldoende is om op een verantwoorde manier conclusies te trekken.

Dat de respons in de loop der jaren iets is afgenomen komt waarschijnlijk door enquête-moeheid bij sommige medewerkers. Daarnaast zal niet ieder kantoor verbeterende maatregelen hebben genomen, waardoor medewerkers mogelijk minder gemotiveerd zijn geraakt om aan het onderzoek te blijven meedoen.

Uit figuur 23 blijkt dat de iets lagere respons geen nadelig effect heeft gehad op de verhouding tussen het aantal (kandidaat-)notarissen, juridisch medewerkers en overige medewerkers die aan het onderzoek hebben meegedaan. In de drie metingen is de ver-

houding tussen deze groepen zeer constant. De gegevens zijn voldoende geldig om een vergelijking in de tijd te maken.

figuur 23 Verdeling respons op de variabele functie, in 2001 (n=845), 2000 (n=873) en 1999 (n=1.050)



Bron: EIM, 1999-2001.

#### *Bedrijfsvoering: onderzoek bij niet-panelkantoren (bouwsteen 4)*

Het onderzoek naar de bedrijfsvoering is voor het eerst uitgevoerd in de maanden mei en juni 2000. Het ledenbestand van de KNB diende voor dit onderzoek als steekproefkader. In totaal hebben 203 notarissen hun medewerking verleend aan dit onderzoek. Per kantoor werd met maximaal één notaris gesproken. Slechts 15 notarissen weigerden om mee te werken aan het onderzoek, en 17 notarissen gaven aan het te druk te hebben om op dat moment mee te werken aan het onderzoek.

In het vervolgonderzoek van mei 2001 werd een aantal vragen toegevoegd over kwaliteitsinitiatieven, integriteit, opleidingen, kennisverzameling en samenwerking. In totaal zijn er 301 notarissen geïnterviewd, terwijl slechts 24 notarissen weigerden om mee te werken. In de maand maart 2002 is het onderzoek opnieuw herhaald in dezelfde vorm als in 2001. Er werd toen met 302 notarissen gesproken; het aantal weigeraars bedroeg slechts 25.

In alle jaren kwam de respons behoorlijk overeen met die van het notariaat als geheel. In het onderzoek in 2000 waren de eenmanskantoren iets oververtegenwoordigd. In de onderzoeken van 2001 en 2002 kwam de responsverdeling nagenoeg overeen met die van alle notariskantoren (tabel 65).

tabel 65 Verdeling respons op de variabele kantooromvang, in 2000 (n=203), 2001 (n=301) en 2002 (n=302) in vergelijking met alle notariskantoren (in procenten)

	<i>Respons</i>	<i>Alle notariskantoren</i>
<i>2000</i>		
Een notaris	64	58
Twee notarissen	27	29
Drie of meer notarissen	9	13
<i>2001</i>		
Een notaris	56	54
Twee notarissen	32	31
Drie of meer notarissen	12	15
<i>2002</i>		
Een notaris	58	54
Twee notarissen	32	31
Drie of meer notarissen	10	15

Bron: EIM, KNB, 2000-2002.

#### *Tarievenonderzoek (bouwsteen 5)*

Dit deelonderzoek richtte zich op zowel de panelkantoren als de notariskantoren die zijn ondervraagd in het kader van bouwsteen 4. De kantoren krijgen het vragenformulier per post toegezonden. Aan dit deelonderzoek hebben in het jaar 2002 in totaal 265 kantoren meegedaan. Omdat er 411 kantoren zijn aangeschreven, bedroeg de respons 64%. Dit is een verbetering ten opzichte van 2001, toen EIM 52% van de vragenlijsten retourontving.

De opgegeven tarieven zijn gecorrigeerd naar het bedrag dat de consument uiteindelijk moet betalen. Alle situaties zijn met de zgn. verschotten gecorrigeerd naar een consumentenprijs. De volgende factoren speelden een rol bij het corrigeren van de tarieven:

- Griffierechten € 113
- Inschrijvingskosten Centraal Testamenten Register € 8,17 per testament
- Registratierecht € 3
- Kadaster transport € 52,20 (voor de groenstrook € 40,85) en hypotheek € 81,70
- BTW 19%.

#### *Onderzoek huishoudens (bouwsteen 6)*

Het veldwerk voor dit deelonderzoek is voor het eerst uitgevoerd door een telefonische enquête uit te voeren onder een steekproef van Nederlandse consumenten in de maand juni 1999. Er werden 2.025 consumenten geïnterviewd in de leeftijd vanaf 20 jaar. De adressen voor het onderzoek zijn aangeschaft bij KPN Telecom en zijn aselekt getrokken. De respons bedroeg 53% van de personen met wie contact werd gerealiseerd. In de maand mei van het jaar 2000 werd het onderzoek opnieuw uitgevoerd. In deze periode zijn 2.004 consumenten geïnterviewd. De respons bedroeg opnieuw 53%. Er is geen indicatie dat weigeringen om mee te werken aan het onderzoek een andere reden hebben dan dat mensen geen belangstelling hebben om mee te doen.

In de maand februari van het jaar 2002 is het onderzoek onder consumenten voor de laatste keer uitgevoerd. Dit keer werd bij 2.038 Nederlanders in de leeftijd vanaf 20 jaar het telefonische interview afgenomen. In alle jaren was de respons representatief voor de Nederlandse bevolking. Uit tabel 66 blijkt dat de respons in de drie metingen nagenoeg overeenkomt op de variabelen geslacht en leeftijd.

tabel 66 Verdeling respons op de variabelen geslacht en leeftijd, in 1999 (n=2.025), 2000 (n=2.004) en 2002 (n=2.038) in vergelijking met de Nederlandse bevolking, in procenten

	Populatie 1999-2002	Respons 1999	Respons 2000	Respons 2002
<i>Geslacht</i>				
Man	49	47	48	49
Vrouw	51	53	52	51
<i>Leeftijd</i>				
20-39 jaar	39	36	37	35
40-64 jaar	43	44	49	47
65-79 jaar	14	16	12	14
80- jaar	4	4	2	4

Bron: EIM, CBS, 1999-2002.

#### *Grote zakelijke cliënten (bouwsteen 10)*

Het onderzoek onder grote, zakelijke cliënten is uitgevoerd in de maand juli 2002. De doelgroep bestond uit grondbedrijven van gemeenten, woningcorporaties en commerciële partijen (projectontwikkelaars, business-to-businessmakelaars, pensioenfondsen). De vragen werden gesteld aan de persoon die in hun dagelijks werk zaken doet met de notaris over de overdracht van onroerend goed.

Om zowel een actueel beeld te krijgen van de relatie met de notaris, als ook in de veranderingen in de relatie met notarissen als gevolg van de nieuwe Notariswet, moesten de respondenten niet alleen in het laatste anderhalf jaar zaken doen met notarissen, maar ook al vóór 1 oktober 1999.

In totaal zijn er met 155 respondenten die aan deze voorwaarden voldeden telefonisch gesprekken gevoerd. Daarnaast bleken 60 respondenten niet tot de doelgroep te behoren (recent geen zaken gedaan met een notaris) en 16 personen weigerden aan het onderzoek mee te doen. Het responspercentage komt daarbij uit op 67%.

De verdeling van geïnterviewde medewerkers is weergegeven in tabel 67.

tabel 67 Verdeling respondenten naar categorie cliënt, in procenten (n = 155)

<i>Categorie</i>	<i>Aantal</i>
totaal grote zakelijke cliënten	100
- gemeenten	41
- woningcorporaties	33
- commerciële partijen	26

Bron: EIM, 2002.

#### *Houding kandidaat-notarissen (bouwsteen 11)*

Om te kunnen onderzoeken welke belemmeringen en drempels voor kandidaat-notarissen een rol spelen, is EIM eind juni begonnen met een kwalitatief onderzoek (literatuur en interviews). Dit onderzoek is aangevuld met een groepsdiscussie waaraan 12 (kandidaat-)notarissen hebben deelgenomen. Twee van de deelnemers waren recent benoemd als notaris en twee andere waren bezig met het goedgekeurd krijgen van het ondernemingsplan. De groepsdiscussie werd ondersteund door een elektronisch vergadersysteem teneinde in een korte tijd zo veel mogelijk informatie te kunnen ontvangen. In de groepsdiscussie is geïnventariseerd welke knelpunten worden ervaren en wat het belang is van de ervaren knelpunten.

Op basis van de aldus verkregen informatie is een vragenlijst ontwikkeld die per internet kon worden ingevuld. Iedere kandidaat-notaris en iedere notaris die is benoemd onder de huidige wet, is per e-mail of per brief één keer uitgenodigd de vragenlijst in te vullen. In totaal zijn 2.355 (kandidaat-)notarissen uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek.

In totaal zijn de antwoorden van 630 respondenten in de analyses betrokken. De respons op het onderzoek komt daarmee uit op 27%. Zeker gezien het feit dat het veldwerk voor dit onderzoek voor een belangrijk deel in de schoolvakantieperiode heeft plaatsgevonden, kan worden gesproken van een goede respons. De respons is representatief voor de totale populatie: 11% van de respondenten is notaris (is eveneens 11% in de populatie) en 55% van de respondenten is een man (48% in de populatie).



## Bijlage II Gebruikte vragenlijsten

*Kostprijzvolgsysteem (bouwsteen 1)*

---

Kantoorcode «Kantoorcode»

Contactpersoon op uw kantoor mevrouw/de heer:

Uw telefoonnummer:

.....

.....

---

### Vragenformulier KantorenVergelijkende Rapportage Notariaat

#### Monitor notariaat bedrijfseconomische resultaten 2001

EIM garandeert volledige geheimhouding van uw gegevens; onder geen enkele voorwaarde worden uw individuele gegevens aan derden verstrekt.

*Dit vragenformulier heeft alleen betrekking op de in Nederland gevestigde kantoren en alleen op de notarispraktijk.*

Om het u zo gemakkelijk mogelijk te maken en u opzoekwerk te besparen, hebben wij de door u opgegeven informatie van het vragenformulier van het jaar 2000 opgenomen in dit vragenformulier (de gegevens van jaar 2000 staan tussen haakjes vermeld). Mocht het zo zijn dat tussen haakjes niets staat vermeld, dan betekent dit dat wij uw gegevens van jaar 2000 helaas niet hebben ontvangen. Ons verzoek aan u om deze alsnog tussen haakjes in te vullen, om u in ieder geval van vergelijkingsmateriaal te kunnen voorzien. Leest u bij het invullen van de vragen vooral de bijgevoegde toelichting. Indien u vragen heeft over dit onderzoek of problemen bij het invullen van de vragen, kunt u contact opnemen met Martin van der Zwan, telefonisch bereikbaar onder nummer 079-34136 34.

Wij verzoeken u vriendelijk dit formulier zo spoedig mogelijk te retourneren. Indien u het ingevulde vragenformulier toestuurt aan:

**EIM, t.a.v. Martin van der Zwan**  
**Postbus 7001**  
**2701 AA Zoetermeer**

dan kunt u er zeker van zijn dat uw formulier direct op de goede afdeling binnen het EIM terecht komt.

## Medewerkers / personeel

---

1. Hoe zijn de medewerkers voor de notarispraktijk van uw kantoor te verdelen over de volgende functies? In de toelichting is beschreven hoe parttime medewerkers moeten worden omgerekend naar fulltime krachten. Graag afronden op één decimaal.
- omgerekend naar aantal fulltime krachten
- |      |  |         |
|------|--|---------|
| 1.1  | vennoten-notarissen                                    | .....   |
| 1.2  | notarissen/kandidaat-notarissen                        | .....   |
| 1.3  | juridisch geschoolde medewerkers                       | .....   |
| 1.4  | overige fee-earners (klerken en notarieel medewerkers) | .....   |
| 1.5  | documentalisten/bibliotheek/informatievoorziening      | .....   |
| 1.6  | secretarissen  | .....   |
| 1.7  | financieel-administratieve medewerkers                 | .....   |
| 1.8  | overige medewerkers                                    | ..... + |
| 1.9  | TOTAAL AANTAL MEDEWERKERS                              | .....   |
| 1.10 | waarvan niet-betaalde krachten                         | .....   |
2. Kunt u aangeven hoe de inzet van alle medewerkers procentueel is verdeeld over de onderstaande praktijkgebieden? In de toelichting zijn voorbeelden opgenomen voor het berekenen van de inzet per praktijkgebied. *in % van de totale inzet*
- |     |                          |        |
|-----|--------------------------|--------|
| 2.1 | registergoederenpraktijk | .....% |
| 2.2 | familiepraktijk          | .....% |
| 2.3 | ondernemingspraktijk     | .....% |
| 2.4 | overige akten            | .....% |
3. Hoeveel personen zijn er in totaal werkzaam binnen de notarispraktijk per 31-12-2001? (*deeltijdkrachten niet omrekenen*)  
 totaal aantal werkzame personen: .....
4. Hoeveel vennoten zijn er in de notaris kantoormaatschap omgerekend naar VOL-winstaandeel?  
 aantal vennoten met VOL-winstaandeel: .....
5. Hoe hoog was het ziekteverzuim uitgedrukt in aantal werkdagen van alle krachten, *exclusief* vennoten?  
 aantal verzuimde werkdagen: .....



## Omzet

---

6. Hoeveel akten zijn er gepasseerd in de onderstaande categorieën in 2001?
- |     |                          |       |
|-----|--------------------------|-------|
| 6.1 | registergoederenpraktijk | ..... |
| 6.2 | familiepraktijk          | ..... |
| 6.3 | ondernemingspraktijk     | ..... |
| 6.4 | overige akten            | ..... |

## Resultatenrekening

---

### Inkomsten

7. Hoe zijn de **totale inkomsten** van de notarispraktijk te verdelen over de onderstaande categorieën? Indien u de onderverdeling niet kunt geven, geef dan een zo nauwkeurig mogelijke schatting. *Alle bedragen zijn exclusief BTW*

*Opbrengsten uit de notarispraktijk*

- |     |                                   |         |
|-----|-----------------------------------|---------|
| 7.1 | omzet registergoederenpraktijk    | .....   |
| 7.2 | omzet familiepraktijk             | .....   |
| 7.3 | omzet ondernemingspraktijk        | .....   |
| 7.4 | overige inkomsten notarispraktijk | .....   |
| 7.5 | saldo rentebaten derdengelden     | .....   |
| 7.6 | saldo verschotten                 | ..... + |
| 7.7 | OMZET NOTARISPRAKTIJK             | .....   |
| 7.8 | OVERIGE / INCIDENTELE BATEN       | .....   |
| 7.9 | TOTAAL INKOMSTEN (exclusief BTW)  | .....   |

## Kosten

8.	N.B.: Alleen die bedrijfskosten die zijn toe te rekenen aan de notarispraktijk moeten worden opgegeven. Direct aan cliënten doorbelaste kosten/verschotten niet opnemen.	
8.1	loonkosten (inclusief directieloon als het kantoor een BV is)	.....
8.2	scholing, opleiding en cursussen	.....
8.3	PERSONEELSKOSTEN	.....
8.4	betalde huur	.....
8.5	overige huisvestingskosten	.....+
8.6	HUISVESTINGSKOSTEN	.....
8.7	marketing- en PR-kosten	.....
8.8	autokosten	.....
8.9	verzekeringskosten beroepsaansprakelijkheid	.....
8.10	overige kantoorkosten	.....+
8.11	KANTOORKOSTEN	.....
8.12	betalde interest aan vennoten	.....
8.13	hypotheekrente eigen kantoorpanden	.....
8.14	overige interest	.....+
8.15	FINANCIERINGSKOSTEN	.....
8.16	afschrijvingen eigen pand en verbouwingen eigen pand	.....
8.17	afschrijvingen verbouwingen huurpand	.....
8.18	afschrijvingen inventaris en kantoormachines	.....
8.19	afschrijvingen auto's	.....
8.20	overige afschrijvingen	.....+
8.21	AFSCHRIJVINGEN	.....
8.22	INCIDENTELE LASTEN	.....
8.23	TOTAAL BEDRIJFSKOSTEN (=8.3+8.6+8.11+8.15+8.21+8.22)	.....

## Directieloon BV's

---

9. Is uw kantoor een BV?  ja  
 nee \_\_\_\_\_ ga naar vraag 11
10. Indien uw kantoor een BV is: hoe hoog zijn de loonkosten van de directeur(en) van de BV?  
.....

## Balansgegevens en vergoedingen aan leden maatschap

---

11. Balansgegevens tegen de boekwaarde
- 11.1 saldo debiteuren en overige vorderingen op korte termijn .....
- 11.2 waarde eigen kantoorpanden bij onderhandse verkoop .....
12. Voor welk bedrag worden de onderstaande beroepskosten van de vennoten gedragen door de maatschap?
- 12.1 opleidingskosten .....
- 12.2 autokosten .....
- 12.3 pensioenvoorzieningen, persoonlijke verzekeringen en overige vergoedingen .....

## *Cliënttevredenheid (bouwsteen 2)*

---

### *Introductie*

Goedemorgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer, u spreekt met *[naam EIM-medewerker]* van het Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf. In opdracht van het ministerie van Justitie zijn wij bezig met een cliënttevredenheidsonderzoek. Enige tijd geleden heeft u contact gehad met notaris kantoor *[naam kantoor]*.

Graag wil ik van u vernemen hoe u dit contact heeft ervaren. Zou ik u hierover een aantal vragen mogen stellen?

### *I. Aanleiding*

---

#### **v01**

Hoe bent u bij dit notaris kantoor terechtgekomen?

- 1 via een vriend, kennis of familielid
- 2 via een zakelijke relatie
- 3 via een makelaar
- 4 vanwege eerdere ervaringen met dit kantoor
- 5 uit telefoonboek of Gouden Gids
- 6 via Internet of e-mail
- 7 anders, namelijk ...
- 8 weet niet/wil niet zeggen

#### **v02**

Heeft u verschillende notaris kantoren met elkaar vergeleken, voordat u een keuze maakte?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet/wil niet zeggen

#### **v03**

Heeft u vooraf over de tarieven van de dienstverlening gesproken?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet/wil niet zeggen

#### **v04**

Heeft de prijs bij de keuze van het notaris kantoor een rol gespeeld?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet/wil niet zeggen

#### **v05**

Heeft u over de prijs kunnen onderhandelen?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet/wil niet zeggen

#### **v05b**

Bent u door het notaris kantoor geattendeerd op het bestaan van de regeling voor minvermogenden?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet/wil niet zeggen

#### **v06**

Hoe vaak heeft u **de laatste 12 maanden** gebruikgemaakt van de diensten van een notaris?

- 1 ..... keer
- 2 weet niet/wil niet zeggen

*II. Tevredenheid over de dienstverleningsaspecten*

---

Ik ga nu een aantal aspecten noemen van de dienstverlening door *[naam kantoor]*. De bedoeling is dat u voor elk aspect aangeeft hoe tevreden u daarover bent. U kunt antwoorden met slecht, matig, voldoende, goed of zeer goed.

*Bereikbaarheid kantoor*

---

Eerst heb ik een aantal vragen over de bereikbaarheid van het kantoor.

- v11** de bereikbaarheid per telefoon
- v12** de termijn waarop u een afspraak kon maken
- v13** de openingstijden van het kantoor
- v14** de ligging van het kantoor
- v15** de parkeerfaciliteiten bij het kantoor
- v16** de verzorging van het kantoorpand

Wat vindt u van dit aspect?

- 1 slecht
- 2 matig
- 3 voldoende
- 4 goed
- 5 zeer goed
- 6 weet niet/wil niet zeggen

**v17 (meerdere antwoorden mogelijk)**

Welke van de zojuist genoemde aspecten vindt u dat er moeten verbeteren?

- 1 de telefonische bereikbaarheid
- 2 de termijn waarop een afspraak gemaakt kan worden
- 3 de openingstijden van het kantoor
- 4 de ligging van het kantoor
- 5 de parkeerfaciliteiten bij het kantoor
- 6 de verzorging van het kantoorpand
- 7 weet niet/wil niet zeggen

**v18 (alleen voor het eerstgenoemde aspect)**

Waarom vindt u dat dit aspect moet verbeteren? (Enq; doorvragen). Wat ging er niet goed? Hoe zou u dat aanpakken?  
.....(open tekst)

*Deskundigheid medewerkers*

---

Vervolgens heb ik een paar vragen over de deskundigheid van de medewerkers van het notariskantoor. Onder medewerkers verstaan we de ook de notaris zelf.

- v21** de kennis van de medewerkers over het onderwerp waarvoor u contact had met dit notariskantoor
- v22** het naar u luisteren en doorvragen
- v23** het bespreken van de zaak in voor u begrijpelijke taal
- v24** het vertrouwelijk omgaan met door u verstrekte informatie

Wat vindt u van dit aspect?

- 1 slecht
- 2 matig
- 3 voldoende
- 4 goed
- 5 zeer goed
- 6 weet niet/wil niet zeggen

**v25 (meerdere antwoorden mogelijk)**

Welke van de zojuist genoemde aspecten vindt u dat er moeten verbeteren?

- 1 de kennis van de medewerkers
- 2 het luisteren en doorvragen
- 3 het bespreken van de zaak in begrijpelijke taal
- 4 het vertrouwelijk omgaan met verstrekte informatie
- 5 weet niet/wil niet zeggen

**v26 (alleen voor het eerstgenoemde aspect)**

Waarom vindt u dat dit aspect moet verbeteren? (Enq; doorvragen). Wat ging er niet goed? Hoe zou u dat aanpakken?

.....(open tekst)

*Houding en klantgerichtheid medewerkers*

---

Nu heb ik een paar vragen over de houding en de klantgerichtheid van de medewerkers van het notaris kantoor. En hier verstaan we onder medewerkers ook weer de notaris zelf.

- v31** de klantvriendelijkheid van de medewerkers  
**v32** de tijd die voor u werd genomen  
**v33** de getoonde interesse in uw problematiek  
**v34** het nakomen van gemaakte afspraken  
**v35** het tijdig toesturen van een concept van de op te stellen akte  
**v36** de tijd die het heeft geduurd om de zaak af te wikkelen

Wat vindt u van dit aspect?

- 1 slecht
- 2 matig
- 3 voldoende
- 4 goed
- 5 zeer goed
- 6 weet niet/wil niet zeggen

**v37 (meerdere antwoorden mogelijk)**

Welke van de zojuist genoemde aspecten vindt u dat er moeten verbeteren?

- 1 de klantvriendelijkheid
- 2 de tijd die voor u wordt genomen
- 3 het tonen van interesse in uw problematiek
- 4 het nakomen van gemaakte afspraken
- 5 het tijdig toesturen van een concept
- 6 de tijd die het duurt om de zaak af te wikkelen
- 7 weet niet/wil niet zeggen

**v38 (alleen voor het eerstgenoemde aspect)**

Waarom vindt u dat dit aspect moet verbeteren? (Enq; doorvragen). Wat ging er niet goed? Hoe zou u dat aanpakken?

.....(open tekst)

*Akte*

---

Dan wil ik nu een paar vragen stellen over de akte die u bij het kantoor heeft laten opstellen.

- v41** de informatie die men u heeft gegeven over de verschillende mogelijkheden om de zaak te regelen  
**v42** de leesbaarheid van de akte  
**v43** de toelichting die men u heeft gegeven op de akte  
**v44** het beantwoorden van uw vragen over de akte

Wat vindt u van dit aspect?

- 1 slecht
- 2 matig
- 3 voldoende
- 4 goed
- 5 zeer goed
- 6 weet niet/wil niet zeggen

**v45 (meerdere antwoorden mogelijk)**

Welke van de zojuist genoemde aspecten vindt u dat er moeten verbeteren?

- 1 de informatie over de verschillende mogelijkheden
- 2 de leesbaarheid van de akte
- 3 de toelichting op de akte
- 4 het beantwoorden van uw vragen over de akte
- 5 weet niet/wil niet zeggen

**v46 (alleen voor het eerstgenoemde aspect)**

Waarom vindt u dat dit aspect moet verbeteren? (Enq: doorvragen). Wat ging er niet goed? Hoe zou u dat aanpakken?

.....(open tekst)

*Declaratie*

---

Dan heb ik nu een paar vragen over de declaratie die u van het kantoor heeft gehad.

**v51** de duidelijkheid van de declaratie

**v52** de manier waarop u de declaratie kon betalen

Wat vindt u van dit aspect?

- 1 slecht
- 2 matig
- 3 voldoende
- 4 goed
- 5 zeer goed
- 6 weet niet/wil niet zeggen

**v53 (meerdere antwoorden mogelijk)**

Welke van de zojuist genoemde aspecten vindt u dat er moeten verbeteren?

- 1 de duidelijkheid van de declaratie
- 2 de manier van betalen
- 3 weet niet/wil niet zeggen

**v54 (alleen voor het eerstgenoemde aspect)**

Waarom vindt u dat dit aspect moet verbeteren? (Enq: doorvragen). Wat ging er niet goed? Hoe zou u dat aanpakken?

.....(open tekst)

*III. Klachten*

---

**v60**

Heeft u wel eens klachten gehad over de dienstverlening door [naam kantoor]?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet/wil niet zeggen

**v61 (als v60=1)**

Waarover heeft u klachten gehad?

GOED DOORVRAGEN: En welke nog meer?

.....

**v62 (als v60=1)**

Heeft u de klachten gemeld of doorgegeven aan *[naam kantoor]*?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet/wil niet zeggen

**v63 (als v62=1)**

Zijn de klachten door *[naam kantoor]* geheel, gedeeltelijk, of niet naar tevredenheid opgelost?

- 1 geheel naar tevredenheid opgelost
- 2 gedeeltelijk naar tevredenheid opgelost
- 3 niet naar tevredenheid opgelost
- 4 weet niet/wil niet zeggen

*IV. Algemene vragen*

---

Dan heb ik tot slot nog een paar algemene vragen.

**v71**

Als u in de toekomst opnieuw een notariskantoor nodig heeft, zou u dan opnieuw gebruikmaken van dit notariskantoor?

- 1 zeker wel
- 2 waarschijnlijk wel
- 3 waarschijnlijk niet
- 4 zeker niet
- 5 weet niet/wil niet zeggen

**v72**

Heeft u dit notariskantoor wel eens aanbevolen aan mensen in uw omgeving?

- 1 ja, regelmatig
- 2 ja, incidenteel
- 3 nee, nooit
- 4 weet niet/wil niet zeggen

**v73**

Als u een rapportcijfer zou moeten geven voor de dienstverlening door *[naam kantoor]*, welk cijfer zou u dan geven? Hierbij is '1' zeer slecht en een '10' is uitmuntend.

.....

*Afsluiting*

---

Dan waren dit al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking aan dit onderzoek en ik wens u verder een prettige ochtend/middag/avond.



## Vragenlijst medewerkers notariaat

---

© EIM

### Vooraf

---

- In dit onderzoek staat centraal de vraag: “*Wat vindt u van uw werk?*”
- Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.
- Het onderzoek is anoniem. De ingevulde vragenlijst stuurt u met behulp van de bijgesloten antwoordenvolpette rechtstreeks naar EIM.
- Denk bij het beantwoorden van de vragen niet te lang na. Uw eerste, spontane reactie is de beste. Ga evenmin met uw collega’s overleggen over wat u denkt te gaan antwoorden.
- Sommige vragen gaan over uw leidinggevende. Hieronder verstaan wij de persoon, van wie u in uw dagelijks werk leiding krijgt.
- Als een vraag op u niet van toepassing is, vul dan *niet* in! Als eigenaar/lid van de maatschap kunt u de vragen over de leidinggevende dus overslaan.
- Het zal u opvallen dat sommige vragen op elkaar lijken. Het gaat hier *niet* om controlevragen. Deze vragen zijn nodig om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de verschillende aspecten van het werken in het notariaat.
- Indien u nog vragen heeft over dit onderzoek, neem dan contact op met Cisca Snel van EIM, tel. 079-3413634.
- Wij stellen het op prijs als u de vragenlijst zo snel mogelijk, maar uiterlijk 16 november a.s. aan ons terugstuurt.
- Hartelijk dank voor uw medewerking en succes met het invullen!

## 1 Wat vindt u van uw werk?

Hieronder staan een aantal stellingen over uw werk. In welke mate is elke stelling op u van toepassing (kruis aan)?

<i>In welke mate is deze stelling op u van toepassing?</i>		<i>in hoge in enige in gerin- helemaal mate mate ge mate niet</i>				
		<i>helemaal</i>	<i>mate</i>	<i>mate</i>	<i>ge mate</i>	<i>niet</i>
1.	Ik weet precies wat mijn taken in mijn werk zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Mijn werk biedt mij mogelijkheden om hogerop te komen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Ik heb genoeg ruimte op mijn werkplek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	De collega's betrekken mij actief in gesprekken over het werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Mijn baas draagt oplossingen aan voor problemen in het werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ik krijg informatie over de veranderingen bij mijn kantoor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	In het algemeen ben ik erg tevreden over mijn werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Ik moet mijn werk op een andere manier doen dan ik zelf zou willen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	In vergelijking met wat ik bij/met een andere organisatie kan verdienen is mijn inkomen goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Ik ben tevreden over de temperatuur op mijn werkplek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	De mensen in mijn kantoor steunen elkaar bij het werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Mijn baas is vriendelijk en benaderbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Het is mijn verantwoordelijkheid dat de resultaten van mijn werk goed zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Ik kan in mijn werk veel verschillende activiteiten doen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Ik ben er zeker van, dat ik mijn huidige functie-niveau de komende jaren in ieder geval kan vasthouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Het vereiste tempo in mijn werk is haalbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	De mensen van mijn kantoor vertellen mij of ik goed presteer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Mijn baas stimuleert mij om initiatieven te nemen in mijn werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Ik denk er over om van baan te veranderen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Ik kan zelf bepalen in welke tempo ik werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Ik ben tevreden over de manier waarop mijn kantoor de salarissen van medewerkers vaststelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Ik kan in mijn werk voldoende met anderen overleggen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Ik weet precies hoe mijn baas over mijn prestaties denkt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	Mijn werk is het waard om je er voor in te spannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	Mijn werk levert een toegevoegde waarde voor het kantoor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>In welke mate is deze stelling op u van toepassing?</i>		<i>in hoge in enige in gerin- helemaal mate mate ge mate niet</i>				
		<i>helemaal</i>	<i>mate</i>	<i>mate</i>	<i>ge mate</i>	<i>niet</i>
26.	De verschillende aspecten van mijn werkzaamheden krijgen elk voldoende gewicht in de beoordeling van mijn werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	Ik heb in mijn werk opdrachten die ik liever niet zou doen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	Door mijn huidige werk zal ik in de toekomst ander werk eerder aankunnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	Ik ben tevreden over de locatie van mijn werkplek in het kantoor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	Tussen mij en mijn collega's heerst een prettige sfeer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	Ik word gewaardeerd door mijn baas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	Ik hoor bij mijn kantoor voldoende over de ontwikkelingen in de branche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	Mijn werk is mijn lust en mijn leven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	Ik weet precies wat mijn collega's van mij verwachten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Ik krijg voldoende inkomen voor het werk dat ik lever.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	Ik heb voldoende frisse lucht op mijn werkplek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	Ik kan met mijn collega's praten over problemen in mijn werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	Ik kan bij mijn baas met eigen ideeën aankomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	Ik zou mijn baan niet willen ruilen voor een andere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	In mijn werk is creativiteit vereist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.	Ik ben bij mijn kantoor zeker van werkgelegenheid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42.	Ik heb genoeg tijd om mijn werk helemaal goed te kunnen doen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43.	Mijn collega's geven mij tips om mijn werk te verbeteren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44.	Ik ben mijn eigen baas als het gaat over de indeling van mijn werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45.	Het resultaat van mijn werk is zichtbaar in de producten en diensten van het kantoor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.	De beoordeling van mijn werk komt op eerlijke wijze tot stand.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.	De samenwerking binnen het kantoor loopt goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48.	Ik praat positief over mijn werk met mensen van buiten het kantoor (familie, vrienden).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.	Mijn werk is belangrijk voor de resultaten van het kantoor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>In welke mate is deze stelling op u van toepassing?</i>	<i>in hoge in enige in gerin- helemaal mate mate ge mate niet</i>				
	<i>helemaal</i>	<i>mate</i>	<i>mate</i>	<i>ge mate</i>	<i>niet</i>
50. De secundaire arbeidsvoorwaarden bij mijn kantoor (pensioen, vakantiegeld, reiskosten, etc.) zijn goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Ik heb veel geluidsoverlast op mijn werkplek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. De verstandhouding met mijn collega's is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. De verstandhouding met mijn baas is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Ik hoor voldoende over de besluitvorming in het kantoor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Ik voel me persoonlijk betrokken bij mijn werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. In mijn werk kan ik een product of dienst zelf beginnen, uitvoeren en voltooien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Ik heb in mijn werk tegenstrijdige opdrachten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Ik kan zelf beslissen op welke manier ik mijn werk doe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk iets kan bereiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. Ik ben tevreden over het meubilair op mijn werkplek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. Als ik weinig tijd heb, helpen mijn collega's mij bij het werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. Ik krijg informatie van mijn baas over mijn werkprestaties.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. Ik wil nog lang bij dit kantoor blijven werken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. Mijn baas laat de medewerkers meespreken over zaken die voor hun van belang zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. Het is mij duidelijk wat ik in mijn werk wel en niet mag doen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66. Ik zal mijn huidige werkzaamheden in de toekomst kunnen blijven uitoefenen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. De hoeveelheid werk die ik moet doen is haalbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. Mijn collega's nemen maatregelen als er slecht werk wordt geleverd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69. Mijn baas geeft suggesties hoe ik mijn werk kan verbeteren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70. Mijn werk is saai en eentonig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71. Mijn werk doet een beroep op al mijn vaardigheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72. Mijn werk is belangrijk voor de klanten van het kantoor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73. De criteria waarmee mijn kantoor extra beloningen toekent vind ik goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74. Het werk wordt in mijn kantoor goed gepland.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75. Mijn baas vraagt mij om suggesties als er een beslissing moet worden genomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76. In de activiteiten van het kantoor is mijn bijdrage herkenbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77. In de beoordeling van mijn werk wordt rekening gehouden met de omstandigheden waarin ik werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2 Wat kan er verbeteren?

Hieronder vindt u een overzicht van aspecten die allemaal iets met uw werk te maken hebben. Geef voor elk aspect aan of het volgens u verbeterd moet worden (kruis aan).

<i>Vindt u dat dit moet worden verbeterd?</i>	<i>ja</i>	<i>nee</i>
De mate waarin uw taken overeenkomen met uw eigen voorkeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin u duidelijkheid heeft over uw taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De variatie in uw werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De vrijheid en zelfstandigheid die u heeft in uw werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De belangrijkheid van uw werk voor het kantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin uw werk een duidelijk, afgerond geheel vormt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uw inkomen en secundaire arbeidsvoorwaarden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mogelijkheden die uw werk biedt voor groei en ontwikkeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin u zekerheid heeft over werkgelegenheid bij uw kantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De beloningscriteria die uw kantoor hanteert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De beoordeling van uw werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het fysieke klimaat op uw werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kwaliteit van uw werkplek (ruimte, locatie, meubilair, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De haalbaarheid van het werktempo/ de hoeveelheid werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De organisatie van het werk in het kantoor (planning, overlegmogelijkheden, samenwerking, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De onderlinge verstandhouding met uw collega's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mate waarin uw collega's elkaar helpen met problemen in het werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die uw collega's geven over uw werkprestaties en hun suggesties voor verbeteringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De onderlinge verstandhouding met uw baas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die uw baas geeft over uw werkprestaties en zijn/haar suggesties voor verbeteringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De inspraak die u heeft in de besluitvorming en de mate waarin u met eigen initiatieven bij uw baas kunt aankomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die u krijgt over de gang van zaken in en rond het kantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3 Uw functie in dit kantoor

Welke functie vervult u in dit kantoor?

- Notaris, kandidaat-notaris
- Juridisch geschoolde medewerker, klerk of notarieel medewerker
- Overige functies

Dit is het einde van de vragenlijst. Wij danken u hartelijk voor uw medewerking. De ingevulde vragenlijst kunt u in de bijgevoegde enveloppe terugsturen aan EIM. Een postzegel is niet nodig.

## *Bedrijfsvoering: onderzoek bij niet-panelkantoren (bouwsteen 4)*

### *Introductie*

---

Goedemorgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer, u spreekt met ..... van het Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf. In opdracht van de Monitorcommissie notariaat voeren wij een onderzoek uit naar de effecten van de nieuwe Notariswet. Ik wil u graag enkele vragen stellen over uw ervaringen met de nieuwe wet. Kan ik u op dit moment daarover enkele vragen stellen of kunnen wij een afspraak maken? Het gesprek duurt ongeveer 12 minuten.

### *Veranderingen bij cliënten*

---

#### Vraag 01

Heeft u veranderingen in het gedrag van cliënten waargenomen?

- 1: ja
- 2: nee → naar Vraag 03
- 3: weet niet/w.n.z. → naar Vraag 03

#### Vraag 02

Welke veranderingen heeft u gezien? Kunt u de drie belangrijkste noemen?

- 1: meer vragen over tarieven
- 2: prijsvergelijking, 'shoppen'
- 3: minder vraag naar 'familiepraktijk' (testamenten e.d.)
- 4: overige 1<sup>o</sup> genoemd, te weten: .....
- 5: overige 2<sup>o</sup> genoemd, te weten: .....
- 6: overige 3<sup>o</sup> genoemd, te weten: .....
- 7: weet niet/w.n.z.

#### Vraag 03

Hoeveel cliënten heeft u in de laatste 3 maanden gehad die een beroep doen op de regeling voor minvermogenden?

..... cliënten

#### Vraag 03a

Maakt u uw cliënten zelf wel eens attent op de regeling voor minvermogenden?

1. ja, altijd
2. ja, incidenteel
3. nee, nooit

### *Veranderingen bij andere kantoren*

---

#### Vraag 04

Heeft u veranderingen gezien in het gedrag van andere notariskantoren?

- 1: ja
- 2: nee → naar Vraag 06
- 3: weet niet/w.n.z. → naar Vraag 06

#### Vraag 05

Welke veranderingen heeft u waargenomen?

Kunt u de drie belangrijkste noemen?

- 1: meer aandacht voor reclameacties en andere commerciële activiteiten
  - 2: verlaging tarieven
  - 3: verhoging tarieven
  - 4: commerciële activiteiten
  - 5: minder collegialiteit
  - 6: samenwerkingsverbanden
  - 7: schaalvergroting
  - 8: overige 1<sup>o</sup> genoemd, te weten: .....
  - 9: overige 2<sup>o</sup> genoemd, te weten: .....
  - 10: overige 3<sup>o</sup> genoemd, te weten: .....
  - 11: weet niet/w.n.z.
-

*Vragen over het eigen kantoor*

---

Vraag 06

Welke veranderingen heeft u in de bedrijfsvoering van uw kantoor doorgevoerd als reactie op de nieuwe Notariswet? Kunt u weer de drie belangrijkste veranderingen noemen?

- 1: aanpassing tarieven
- 2: tijdschrijven/kostenspecificatie
- 3: verlaging tarieven
- 4: verhoging tarieven
- 5: interne afspraken
- 6: maatregelen ter verbetering efficiëntie
- 7: offertes schrijven
- 8: commerciële activiteiten
- 9: advisering particulieren
- 10: overige 1<sup>e</sup> genoemd, te weten: .....
- 11: overige 2<sup>e</sup> genoemd, te weten: .....
- 12: overige 3<sup>e</sup> genoemd, te weten: .....
- 13: GEEN VERANDERINGEN DOORGEVOERD
- 14: weet niet/w.n.z.

Vraag 07

Zijn uw marketing- en PR-inspanningen sinds oktober 1999 ...?

- 1: sterk toegenomen
- 2: licht toegenomen
- 3: ongeveer gelijk gebleven
- 4: licht afgenomen
- 5: sterk afgenomen
- 6: weet niet/w.n.z.

Vraag 08

Is uw omzet sinds oktober 1999 ...?

- 1: sterk toegenomen
- 2: licht toegenomen
- 3: ongeveer gelijk gebleven
- 4: licht afgenomen
- 5: sterk afgenomen
- 6: weet niet/w.n.z.

Vraag 09

Is het aantal charitatieve werkzaamheden van uw kantoor sinds oktober 1999 ...?

- 1: sterk toegenomen
- 2: licht toegenomen
- 3: ongeveer gelijk gebleven
- 4: licht afgenomen
- 5: sterk afgenomen
- 6: weet niet/w.n.z.

Vraag 10

Welke positieve effecten schrijft u toe aan de nieuwe Notariswet?

- 1: kostenbewustwording
- 2: meer efficiency
- 3: nadenken over positie van het kantoor
- 4: klachtgerichtheid toegenomen
- 5: meer vrijheid/flexibiliteit rond tarieven
- 6: meer mogelijkheden voor kandidaat-notarissen
- 7: meer mogelijkheden om je als kantoor te profileren
- 8: nog anders, te weten: .....
- 9: geen, weinig, kan niets bedenken
- 10: weet niet/w.n.z.

Vraag 11

En welke effecten zijn volgens u niet gunstig of ongewenst?

- 1: shopgedrag van cliënten
- 2: prijs belangrijker dan kwaliteit
- 3: tijd/kosten om shoppende cliënten te woord te staan
- 4: afname onafhankelijke positie notariaat
- 5: verzakelijking past niet bij het beroep
- 6: vermindering draagkrachtprincipe
- 7: nog anders, te weten: .....
- 8: geen, weinig, kan niets bedenken
- 9: weet niet/w.n.z.

Vraag 12

Hoeveel notarissen zijn op dit kantoor werkzaam?

aantal notarissen:

Vraag 13

Voert uw kantoor de administratieverordening van de KNB uit, waarin de tijdschrijven door notariskantoren wordt geregeld?

1. ja
2. mee bezig
3. nee, nog niet

*Samenwerking*

---

Vraag 14

Bent u sinds de invoering van de nieuwe Notariswet meer of minder gaan samenwerken met anderen? Wij bedoelen hier samenwerking in ruime zin, dus niet alleen beperkt tot samenwerking zoals omschreven in de verordening IDS (interdisciplinaire samenwerking).

- 1: meer gaan samenwerken
- 2: werkt wel samen, maar situatie is onveranderd
- 3: minder gaan samenwerken
- 4: werkt niet samen, in het verleden ook niet → naar Vraag 17A
- 5: weet niet/w.n.z. → naar Vraag 17A

Vraag 15

Werkt uw kantoor samen met andere notariskantoren, advocatenkantoren, fiscalisten of met andere dienstverleners?

- 1: ja, met notariskantoren
- 2: ja, met advocaten en/of fiscalisten
- 3: ja, met andere dienstverleners, te weten: .....
- 4: weet niet/w.n.z.

Vraag 16 (Als Vraag 15 is 1)

U heeft aangegeven dat u samenwerkt met andere notariskantoren. In welk soort samenwerkingsverband participeert u?

- 1: op individuele basis
- 2: via het samenwerkingsverband Netwerk Notarissen
- 3: via het samenwerkingsverband Formaat Notarissen
- 4: via het samenwerkingsverband Raadsnotarissen
- 5: via de specialistenverenigingen die ondergebracht zijn bij de KNB
- 6: anders, te weten: .....
- 7: weet niet/w.n.z.

Vraag 17A

Is uw kantoor, sinds de invoering van de nieuwe Notariswet, fusies met andere kantoren aangegaan?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet/w.n.z.

Vraag 17B

Hebben bij uw kantoor, sinds de invoering van de nieuwe Notariswet, afsplitsingen plaatsgevonden?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet/w.n.z.



Vraag 17C

Heeft uw kantoor, sinds de invoering van de nieuwe Notariswet, intenties tot intensieve samenwerking ondertekend? Hier bedoelen wij samenwerking zoals beschreven in de verordening IDS.

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet/w.n.z.

*Opleidingen en kennisverzameling*

---

Vraag 18

Heeft u een registratiesysteem om bij te houden hoeveel opleidingspunten jaarlijks worden behaald?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet/w.n.z.

Vraag 19

Hoeveel opleidingspunten heeft u zelf in 2000 behaald?  
opleidingspunten in 2000:

Vraag 20

Heeft uw kantoor in 2000 in vergelijking met 1999 meer, minder of een gelijk aantal opleidingsdagen voor de medewerkers, inclusief kandidaat-notarissen, gerealiseerd?

- 1: meer dagen
- 2: gelijk aantal dagen
- 3: minder dagen
- 4: weet niet/w.n.z.

Vraag 21

Is de tijd die uw kantoor besteedt aan kennisverzameling in 2000 in vergelijking met 1999 toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen?

- 1: toegenomen
- 2: gelijk gebleven
- 3: afgenomen
- 4: weet niet/w.n.z.

Vraag 22

Wilt u van de volgende informatiebronnen aangeven of u ze regelmatig, incidenteel of nooit gebruikt als bron voor kennisvergaring.

- 'KNB intranet'
- 'Internetsites van samenwerkingsorganisaties'
- 'Vakbladen'
- 'Cursussen, symposia'
- 'Collegiale bijeenkomsten'
- 'Het Bureau van de KNB'
- 'Specialistenverenigingen van KNB'

- 1: regelmatig
- 2: incidenteel
- 3: nooit
- 4: weet niet/w.n.z.

*Kwaliteit*

---

Vraag 23

Is er in uw kantoor een kwaliteitszorgsysteem opgezet, is uw kantoor daarmee bezig of is het in uw kantoor (nog) niet aan de orde?

- 1: is aanwezig
- 2: in ontwikkeling → naar Vraag 26
- 3: niet aan de orde → naar Vraag 26
- 4: weet niet/w.n.z. → naar Vraag 26

Vraag 24

Sinds wanneer is het kwaliteitszorgsysteem operationeel?  
..... (jaar en maand noteren)

Vraag 25

Bent u in het bezit van een kwaliteitszorgcertificaat, bijv. ISO?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet/w.n.z.

Vraag 26

Is er binnen uw kantoor een medewerker die expliciet belast is met kwaliteitszorg?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet/w.n.z.

Vraag 27

Is de aandacht voor kwaliteit binnen uw kantoor sinds de invoering van de Notariswet ...

- 1: toegenomen
- 2: gelijk gebleven
- 3: afgenomen
- 4: weet niet/w.n.z.

*Ethisch handelen door notariskantoren*

---

Vraag 28

Denkt u dat het volgen van de ethische gedragsregels sinds de nieuwe wet is ...?

- 1: verbeterd
- 2: gelijk gebleven
- 3: verslechterd, want ...
- 4: weet niet/w.n.z.

Vraag 29

Het nader doorvragen bij twijfel over de goede bedoelingen van een cliënt. Denkt u dat dit sinds de nieuwe wet is ...?

- 1: verbeterd
- 2: gelijk gebleven
- 3: verslechterd, want ...
- 4: weet niet/w.n.z.

Vraag 30

Het uitgebreid toelichten van alle keuzemogelijkheden aan cliënten. Denkt u dat dit sinds de nieuwe wet is ...?

- 1: verbeterd
- 2: gelijk gebleven
- 3: verslechterd, want ...
- 4: weet niet/w.n.z.

Vraag 31

Het attenderen van de cliënt op de minvermogensregeling. Denkt u dat dit sinds de nieuwe wet is ...?

- 1: verbeterd
- 2: gelijk gebleven
- 3: verslechterd, want ...
- 4: weet niet/w.n.z.

*Afsluiting*

---

Dit waren al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking aan het onderzoek en ik wens u verder een prettige dag/avond.

### Tarievenonderzoek (bouwsteen 5)

De ontwikkeling van de tarieven is één van de belangrijkste aandachtspunten van de Notarismonitor. Kunt u voor de volgende 8 situaties aangeven welk tarief uw kantoor gemiddeld genomen in rekening brengt?

#### Uitgangspunten:

Cliënten hebben inkomens boven het bijstandsniveau. Het gaat om gebruikelijke werkzaamheden zonder spoedeisend belang.

	<b>alle bedragen ex. BTW</b>	
	<i>Honorarium</i>	<i>Recherche Kadaster</i>
1. Het opstellen van huwelijkse voorwaarden vóór het huwelijk met uitsluiting van elke huwelijksgoederengemeenschap inclusief het opmaken van gelijklopende testamenten. Geen van beide partners is eerder gehuwd geweest en de partners hebben nog geen kinderen.	€ .....	
2. Het opstellen van een samenlevingscontract zonder testamenten. Beide partners zijn ongehuwd	€ .....	
3. Het opstellen van een los testament met het doel een goede vriend enig erfgenaam te maken. Testateur is ongehuwd en heeft geen kind	€ .....	
4. Het transport van een huis van € 245.041 in volle eigendom, inclusief hypotheekakte voor hetzelfde bedrag. Beide akten passeren op dezelfde dag. De koopakte is opgemaakt door de makelaar	€ .....	€ .....
5. Het transport van een huis van € 113.445, inclusief hypotheekakte voor hetzelfde bedrag en twee gelijklopende testamenten op de langst levende. De akten passeren op dezelfde dag. De koopakte moet ook de door de notaris worden opgemaakt. De partners zijn gehuwd en hebben twee kinderen.	€ .....	€ .....
6. Het transport van een tuinpad (groenstrook) met een oppervlakte van 80 m <sup>2</sup> gekocht voor € 1.185 van een buurman. Voor het tuinpad dienen geen erfdienstbaarheden te worden gevestigd. Partijen willen geen koopakte en direct overdragen.	€ .....	€ .....
7. Het transport van een huis van € 363.024 in volle eigendom, inclusief hypotheekakte voor hetzelfde bedrag. Beide akten passeren op dezelfde dag. De koopakte is opgemaakt door de makelaar	€ .....	€ .....
8. Het transport van een huis van € 589.914 in volle eigendom, inclusief hypotheekakte voor hetzelfde bedrag. Beide akten passeren op dezelfde dag. De koopakte is opgemaakt door de makelaar	€ .....	€ .....

Hartelijk bedankt voor uw medewerking.

**Introductie**

Goedemorgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer, u spreekt met ..... van het Economisch Instituut voor het Mid- den- en Kleinbedrijf. In opdracht van het Ministerie van Justitie zijn wij bezig met een onderzoek rond het gebruik van notarissen. Mag ik u hierover enkele vragen stellen?

**Vraag 01**

Wanneer heeft u voor het laatst een notaris bezocht?

Was dat ..... Enq.: LEES OP

- 1: in de afgelopen anderhalf jaar (sinds augustus 2000)
- 2: langer dan anderhalf jaar geleden (voor augustus 2000)
- 3: nooit
- 4: weet niet/w.n.z.

**Vraag 02 (meerdere antwoorden mogelijk)**

Van welke juridische dienstverleners heeft u het afgelopen jaar gebruikgemaakt?

Is dat een ..... Enq.: LEES OP

- 1: advocaat
- 2: notaris
- 3: accountantskantoor inclusief fiscaal adviesbureau
- 4: juridisch adviesbureau (geen fiscaal adviesbureau of advocaat)
- 5: rechtsbijstandverzekeraar
- 6: bureau voor rechtshulp
- 7: overige: namelijk: .....
- 8: niet meer genoemd
- 9: weet niet/w.n.z.

**Als v1 = 1 en/of v2 = 2 dan naar vraag 21a**

**Vraag 11**

Weet u een notaris te vinden als u er een nodig heeft?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet/w.n.z.

**Vraag 12 (als v11 = 1) (meerdere antwoorden mogelijk)**

Hoe weet u dan een notaris te vinden?

1. via makelaar
2. via bank
3. via kennissen of familie
4. via Gouden Gids/telefoonboek
5. persoonlijke relatie
6. overig, namelijk .....
7. niet meer genoemd
8. weet niet/w.n.z.

**Vraag 13a (meerdere antwoorden mogelijk)**

Ik zou u nu graag een paar vragen willen voorleggen over het gebruik van juridische dienstverleners. Bij wie zou u te rade gaan als u een vraag heeft op het gebied van het huwelijkse voorwaarden of samenlevingscontract?

- 1: advocaat
- 2: notaris
- 3: accountant
- 4: fiscaal adviesburo
- 5: branche-organisatie
- 6: rechtskundig adviesburo
- 7: anders, te weten: .....

**Vraag 13b (meerdere antwoorden mogelijk)**

En bij wie zou u te rade gaan als u een vraag heeft over erfenissen?

- 1: advocaat
- 2: notaris
- 3: accountant
- 4: fiscaal adviesburo
- 5: branche-organisatie
- 6: rechtskundig adviesburo
- 7: anders, te weten: .....

**Vraag 13c (meerdere antwoorden mogelijk)**

En bij wie zou u te rade gaan voor bemiddeling bij geschillen in de familiesfeer?

- 1: advocaat
- 2: notaris
- 3: accountant
- 4: fiscaal adviesburo
- 5: branche-organisatie
- 6: rechtskundig adviesburo
- 7: anders, te weten: .....

**Vraag 13d (meerdere antwoorden mogelijk)**

En bij wie zou u te rade gaan voor advisering op fiscaal gebied?

- 1: advocaat
- 2: notaris
- 3: accountant
- 4: fiscaal adviesburo
- 5: branche-organisatie
- 6: rechtskundig adviesburo
- 7: anders, te weten: .....

**Ga naar vraag 31**

**Vraag 21a**

Hoe vaak bent u de laatste anderhalf jaar bij de notaris geweest?

aantal bezoeken:

Enq.: SINDS AUGUSTUS 2000  
WEET NIET/W.N.Z. = 999

**Vraag 21b (als v21a > 1)**

Bent u afgelopen anderhalf jaar steeds bij dezelfde notaris geweest of bij verschillende notarissen?

- 1: één dezelfde notaris
- 2: bij verschillende notarissen
- 3: weet niet/w.n.z.

**INTRO (als v21b > 1)**

Ik wil u nu een aantal vragen stellen over de laatst bezochte notaris.

**Vraag 22 (meerdere antwoorden mogelijk)**

Hoe is het eerste contact met de notaris tot stand gekomen?

- 1: via makelaar
- 2: via vriend, familielid of bekende
- 3: al eerder contact mee gehad
- 4: telefoonboek, gouden gids, en dergelijke
- 5: doorverwezen door advocaat
- 6: doorverwezen door accountant/boekhouder
- 7: persoonlijke relatie
- 8: vaste relatie
- 9: anders, te weten: .....
- 10: weet niet/w.n.z.

**Vraag 23**

Heeft u voor uw bezoek aan deze notaris verschillende notariskantoren met elkaar vergeleken, voordat u een keuze maakte?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet/w.n.z.

**Vraag 24(meerdere antwoorden mogelijk)**

Waarom heeft u voor deze notaris gekozen?

- 1: op advies van makelaar
- 2: op aanraden van kennis, familie of bekende
- 3: prijs
- 4: indruk bij eerste gesprek / contact
- 5: vestigingsplaats
- 6: vaste relatie
- 7: overig, te weten .....
- 8: weet niet/w.n.z.

**Vraag 25 (meerdere antwoorden mogelijk)**

Waarvoor bent u bij de notaris geweest?

- 1: aankoop woning
- 2: verkoop woning
- 3: afsluiten hypotheek
- 4: wijzigen hypotheek
- 5: aan/verkoop overig registergoed, te weten
- 6: afsluiten of wijzigen samenlevingscontract
- 7: afsluiten of wijzigen huwelijkse voorwaarden
- 8: opstellen of wijzigen van testament
- 9: regelen van voogdij
- 10: afwikkelen van erfenis
- 11: schenkingen
- 12: andere familie zaken, te weten: .....
- 13: bemiddeling
- 14: diverse adviezen
- 15: nog anders, te weten: .....
- 16: weet niet/w.n.z.

**Vraag 26**

Heeft u de rekening van de notaris zelf betaald?

- 1: ja, helemaal
- 2: ja, deels
- 3: nee
- 4: weet niet/w.n.z./n.v.t.

**Vraag 27a (als v26 < 3)**

Op welke wijze is de hoogte van de rekening bepaald?

Was dat op basis van ..... Enq.: LEES OP

- 1: uurtarief
- 2: standaardtarief
- 3: vooraf overeengekomen bedrag
- 4: percentage van koopsom
- 5: niet gespecificeerd
- 6: anders, te weten: .....
- 7: weet niet/w.n.z.

**Vraag 27b (als v26 < 3)**

Heeft de notaris vooraf de kosten van de behandeling van de zaak met u besproken?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet/w.n.z.

**Vraag 27c (als v26 < 3)**

Heeft u op een of andere manier korting gekregen? Bijvoorbeeld een lager tarief of een deel van de werkzaamheden is niet gedeclareerd.

1. ja
2. nee
3. weet niet/w.n.z.

**Vraag 31**

Graag zou ik nu wat stellingen voorleggen over het imago van de notaris.

Per stelling kunt u aangeven of u het hiermee helemaal eens, eens, oneens of helemaal oneens bent.

"Een notaris is deskundig"

"Een notaris is onpartijdig"

"Een notaris biedt waar voor zijn geld"

Bent u het hier ..... Enq.: LEES OP

- 1: helemaal mee eens
- 2: mee eens
- 3: neutraal
- 4: mee oneens
- 5: helemaal mee oneens
- 6: weet niet/w.n.z.

**Vraag 32**

Dan heb ik nog enkele algemene vragen.

Wat is uw leeftijd?

jaar

Enq.: WEET NIET/W.N.Z. = 999

**Vraag 33**

Enq: NOTEER GESLACHT RESPONDENT

- 1: man
- 2: vrouw

**Vraag 34**

Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

aantal personen:

Enq.: WEET NIET/W.N.Z. = 99

**Afsluiting**

Dan waren dit al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking aan dit onderzoek en ik wens u verder een prettige dag/avond.

## Onderzoek grote, zakelijke cliënten (bouwsteen 10)

---

(ENQ: vragen naar de persoon die namens <NAAM ORGANISATIE> zaken doet met de notaris over de overdracht van onroerend goed)

Goedemorgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer, u spreekt met ..... van het Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf. Wij zijn in opdracht van het Ministerie van Justitie bezig met een onderzoek naar het gebruik van notarisdiensten en uw mening daarover. Mag ik u hierover een aantal vragen stellen?

(ENQ: het onderzoek duurt ongeveer zeven minuten. Uw antwoorden blijven anoniem.)

### **v1**

Hoe vaak heeft u de laatste anderhalf jaar namens uw werk zaken gedaan met een notaris voor de overdracht van onroerend goed?

(Enq.: Sinds januari 2001)

aantal keren: .....

*Als v1 = 0 dan naar Afsluiting2*

### **v2**

Deed u ook al vóór 1 oktober 1999 namens uw werk zaken met notarissen?

(Enq: als respondent de reden van deze vraag wil weten, zeg dan dat op 1 oktober 1999 de nieuwe Notariswet in werking is getreden en je daar straks graag een aantal vragen over wilt stellen)

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

*Als v2 > 1 dan naar Afsluiting2*

### **v11**

Bent u afgelopen anderhalf jaar steeds bij dezelfde notaris geweest of bij verschillende notarissen?

1. één dezelfde notaris
2. bij verschillende notarissen
3. weet niet/w.n.z.

### **intro (als v11 > 1)**

Ik wil u nu een aantal vragen stellen over de notaris waarmee u voor het laatst zaken heeft gedaan.

### **v12**

Heeft u verschillende notariskantoren met elkaar vergeleken, voordat u uw keuze maakte voor dit kantoor?

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

### **v13**

Heeft de prijs bij de keuze van het notariskantoor een rol gespeeld?

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

### **v14**

Op welke wijze is de hoogte van de rekening bepaald? Was dat op basis van .....

(Enq.: Lees op)



1. uurtarief
2. standaardtarief
3. vooraf overeengekomen bedrag
4. percentage van koopsom
5. een raamcontract
6. niet gespecificeerd door de notaris
7. anders, te weten: .....
8. weet niet/w.n.z.

**v15**

Heeft de notaris vooraf de kosten met u besproken?

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

**v16**

Heeft u over de prijs onderhandeld?

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

**v17**

Heeft u op een of andere manier korting gekregen? Bijvoorbeeld een lager tarief of een deel van de werkzaamheden is niet gedeclareerd.

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

**v18 (als v17 = 1)**

Kunt u mij globaal aangeven hoeveel korting u heeft gekregen?

(Enq: bijvoorbeeld 10 à 15%)

antwoord: .....

**v21**

Sinds 1 oktober 1999 is de nieuwe Notariswet in werking getreden. Heeft u sinds deze tijd veranderingen gezien in het gedrag van notariskantoren?

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

**v22 (als v21 = 1)**

Welke veranderingen heeft u waargenomen? Kunt u de drie belangrijkste noemen?

1. verlaging tarieven
2. verhoging tarieven
3. commerciële activiteiten, reclame-acties
4. minder collegialiteit
5. samenwerkingsverbanden
6. schaalvergroting
7. meer klantgerichtheid
8. overige 1° genoemd, te weten: .....
9. overige 2° genoemd, te weten: .....
10. overige 3° genoemd, te weten: .....

11. weet niet/w.n.z.

**v23**

Wist u dat de vaste tarieven voor onroerend goed transacties sinds 1 oktober 1999 zijn afgeschaft en dat die geleidelijk aan vrij worden?

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

**v24 (als v23=1)**

Heeft u hiervan gebruik gemaakt door vaker met notarissen over de prijs te onderhandelen?

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

**v25**

Kreeg u vóór de invoering van de nieuwe Notariswet ook al eens korting bij de notaris? Bijvoorbeeld een lager tarief of een deel van de werkzaamheden is niet gedeclareerd.

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

**v26 (als v25 = 1)**

Kunt u mij globaal aangeven hoeveel korting u toen ongeveer kreeg?

(Enq: bijvoorbeeld 10 à 15%)

antwoord: .....

**v27**

Vindt u dat de mogelijkheden voor prijsonderhandelingen sinds de invoering van de nieuwe Notariswet zijn toegenomen?

1. ja
2. nee
3. weet niet/ wil niet zeggen

Dan waren dit al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking aan dit onderzoek en ik wens u verder een prettige dag.

## Onderzoek houding van kandidaat-notarissen (bouwsteen 11)

### **Inleiding.**

De Monitorcommissie Notariaat volgt sinds 1999 de ontwikkelingen in het notariaat. De groei van het aantal notarissen heeft haar bijzondere aandacht. Op de hierna volgende pagina's worden u een aantal vragen voorgelegd over het notariaat. De vragen zijn erop gericht te inventariseren welke knelpunten en belemmeringen er worden ervaren rond het worden van notaris. De Monitorcommissie Notariaat wil hier graag meer zicht op hebben om gefundeerde aanbevelingen te kunnen doen in haar slotrapportage aan de Ministers van Justitie en Economische zaken en het parlement.

Het invullen van de vragenlijst zal circa 10 minuten van uw tijd vergen.

### **V1.**

Welke functie bekleedt u op dit moment binnen het notariaat?

- kandidaat-notaris
- kandidaat-notaris nog in 2002 te benoemen tot notaris
- notaris → Ga naar vraag 17

### **V2.**

Het worden van notaris heeft voor kandidaat-notarissen voor- en nadelen. In de onderstaande lijst zijn een aantal mogelijke voordelen omschreven. Kunt u aangeven in welke mate u deze ziet als voordeel om notaris te worden vergeleken met uw huidige positie van kandidaat-notaris (kruis aan)?

	geen voordeel	enig voor- deel	groot voordeel	weet niet
Meer zeggenschap/invloed op kantoorbeleid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verantwoordelijk zijn voor eigen handelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Director contact met cliënten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Naast juridische werk ook management taken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nooit meer uitleggen waarom je nog 'maar' kandidaat bent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kroon op studie en opleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behoefte zelfstandig ondernemer te zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uitstraling naar cliënten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gevarieerder werk, minder routinewerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logische stap in loopbaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### **V3.**

Welke andere voordelen zijn er voor u verbonden aan het worden van notaris?

.....

### **V4.**

Welke knelpunten ziet u of ervaart u als het gaat om notaris te worden? Kunt u voor de volgende knelpunten aangeven in welke mate u die ziet als een knelpunt als u notaris zou willen worden binnen een bestaande maatschap (kruis aan)?

	geen knelpunt	klein knel- punt	groot knelpunt	weet niet
Het vinden van een maatschap die nog ruimte heeft voor een nieuwe partner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medeverantwoordelijk worden voor werk van andere leden maatschap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beperkte mogelijkheden voor part-time werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het samenwerken met andere notarissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belemmeringen in privé handelen door Toezichhouders (BFT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het opstellen van het Ondernemingsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het Ondernemingsplan goedgekeurd krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De duur van de stageperiode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onzekerheid over de markt voor notarisdiensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoogte van kosten voor inkoop/ingroei/goodwill	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beperkte zelfstandigheid t.o.v. eigen kantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beschikbaarheid van marktinformatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V5.**

Welke andere knelpunten ziet u nog bij het worden van notaris in associatief verband?

.....

**V6.**

Welke knelpunten ziet u of heeft u ervaren om zelf notaris te worden in de vorm van een solitaire vestiging of nieuwe vestiging? Kunt u voor de volgende knelpunten aangeven in welke mate u die ziet als een knelpunt (kruis aan)?

	geen knelpunt	klein knelpunt	groot knelpunt	weet niet
Kennis op hele breedte van het vak nodig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verwerven van marktaandeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoogte van benodigde investeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoogte goodwill bij overname van een kantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kennis van bedrijfsvoering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administratieve procedures specifiek voor notarissen (BFT, belastingdienst, KNB, CTR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Algemene administratieve procedures en regels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belemmeringen in privé handelen door Toezichthouders (BFT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Financiële aansprakelijkheid richting klanten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risico's in geval van ziekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minder mogelijkheden voor het houden van ruggespraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minder mogelijkheden voor specialisatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risico's door marktomstandigheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Combinatie ondernemerschap en part-time werk moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Combinatie ondernemerschap en ouderschap moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vinden van goede ondersteunende medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vinden van goede kandidaat-notaris(sen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het aantrekken van voldoende startkapitaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het vinden van goede huisvesting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aantrekkelijkheid huidige werkomgeving en inkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beschikbaarheid van marktinformatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het opstellen van het Ondernemingsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het Ondernemingsplan goedgekeurd krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onzekerheid over de markt voor notarisdiensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V7.**

Welke andere knelpunten ziet u nog voor het starten van een nieuw notariskantoor?

.....

**V8.**

In de notariswet is de mogelijkheid opgenomen voor notarissen in deeltijdverband van minimaal 18 uur per week. Kent u deze mogelijkheid?

- ja
- nee
- weet niet

**V9.**

Is de deeltijd notaris voor u een te overwegen optie?

- ja
- nee
- weet niet/ niet zeker

**V10.**

Wat ziet u als de voor- en/of nadelen van de mogelijkheid om notaris in deeltijd te zijn?

.....

**V11.**

Hoe aantrekkelijk zijn de volgende vormen van notariaat voor u zelf uitgaande van de veronderstelling dat al deze vormen bestaan (kruis aan)?

	niet aantrekkelijk	zeer aantrekkelijk	weet niet
opvolgen van een notaris binnen een bestaande maatschap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nieuwe notaris binnen een bestaande maatschap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
opvolging van notaris in solitaire vestiging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in nieuwe solitaire vestiging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in nieuwe maatschap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in deeltijd die standplaats deelt met andere deeltijdnotaris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in loondienst bij bestaand notariskantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in loondienst bij andere juristen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in loondienst bij niet-juristen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Welke voorstellen zou u doen voor veranderingen in de regelgeving voor notarissen om het worden van notaris aantrekkelijker te maken?

**V12.** eerste voorstel: .....

**V13.** tweede voorstel: .....

**V14.** derde voorstel: .....

**V15.**

Bij hoeveel kantoren heeft u gewerkt als kandidaat-notaris?

- alleen bij mijn huidige kantoor
- nog 1 ander kantoor
- nog 2 andere kantoren
- nog 3 andere kantoren
- meer dan 3 andere kantoren

**V16.**

Als u een voorspelling voor uw eigen positie in 2008 doet, in welke positie wilt u dan bij voorkeur verkeren, en welke positie acht u het meest waarschijnlijk (kruis aan)?

	voorkeur	waarschijnlijk
opvolging van notaris in bestaande maatschap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nieuwe notaris binnen een bestaande maatschap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
opvolging notaris in solitaire vestiging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in nieuwe solitaire vestiging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in nieuwe maatschap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in deeltijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in loondienst bij bestaand notariskantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in loondienst bij andere juristen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
notaris in loondienst bij niet-juristen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kandidaat-notaris bij huidige kantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kandidaat-notaris bij ander kantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
andere juridische functie buiten notariaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
andere niet-juridische functie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nog anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Ga naar vraag 27.**

**V17.**

Het zijn van notaris heeft voor- en nadelen. In de onderstaande lijst zijn een aantal voordelen omschreven. Kunt u aangeven in welke mate u deze ziet als voordeel vergeleken met het zijn van kandidaat-notaris (kruis aan)?

	geen voordeel	enig voordeel	groot voordeel	weet niet
Meer zeggenschap/invloed op kantoorbeleid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verantwoordelijk zijn voor eigen handelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Directer contact met cliënten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Naast juridische werk ook management taken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nooit meer uitleggen waarom je nog 'maar' kandidaat bent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kroon op studie en opleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behoeftte zelfstandig ondernemer te zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uitstraling naar cliënten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gevarieerder werk, minder routinewerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logische stap in loopbaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V18.**

Welke andere voordelen zijn er voor u verbonden aan het worden/zijn van notaris?

.....

**V19.**

Bent u op dit moment gevestigd als:

- opvolging bij maatschap waar ik ook kandidaat-notaris was
- nieuwe notaris bij de maatschap waar ik ook kandidaat-notaris was
- opvolging bij een bestaande maatschap waar ik hiervoor niet werkte
- nieuwe notaris bij een bestaande maatschap waar ik hiervoor niet werkte
- notaris in een nieuwe maatschap
- opvolging van een notaris solitair gevestigd
- notaris solitair gevestigd

**V20.**

Indien een kandidaat-notaris wil toetreden tot een maatschap als notaris, kunnen een aantal knelpunten optreden.

Kunt u voor de volgende knelpunten aangeven in welke mate u die ziet of heeft ervaren als een knelpunt?

	geen knelpunt	klein knelpunt	groot knelpunt	weet niet
Het vinden van een maatschap die nog ruimte heeft voor een nieuwe partner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medeverantwoordelijk worden voor werk van andere leden maatschap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beperkte mogelijkheden voor part-time werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het samenwerken met andere notarissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belemmeringen in privé handelen door Toezichthouders (BFT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het opstellen van het Ondernemingsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het Ondernemingsplan goedgekeurd krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De duur van de stageperiode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onzekerheid over de markt voor notarisdiensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoogte van kosten voor inkoop/ingroei/goodwill	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beperkte zelfstandigheid t.o.v. eigen kantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beschikbaarheid van marktinformatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V21.**

Welke andere knelpunten heeft u ervaren of ziet u bij het worden van notaris in associatief verband?

.....

**V22.**

Indien een kandidaat-notaris een solitaire vestiging of samen met een ander een nieuwe maatschap wil opzetten, kunnen een aantal knelpunten optreden. Kunt u voor de volgende knelpunten aangeven in welke mate u die ziet of heeft ervaren als een knelpunt (kruis aan)?

	geen knelpunt	klein knelpunt	groot knelpunt	weet niet
Kennis op hele breedte van het vak nodig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verwerven van marktaandeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoogte van benodigde investeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoogte goodwill bij overname van een kantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kennis van bedrijfsvoering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administratieve procedures specifiek voor notarissen (BFT, belasting- dienst, KNB, CTR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Algemene administratieve procedures en regels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belemmeringen in privé handelen door Toezichthouders (BFT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Financiële aansprakelijkheid richting klanten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risico's in geval van ziekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minder mogelijkheden voor het houden van ruggespraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minder mogelijkheden voor specialisatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risico's door marktomstandigheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Combinatie ondernemerschap en part-time werk moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Combinatie ondernemerschap en ouderschap moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vinden van goede ondersteunende medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vinden van goede kandidaat-notaris(sen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het aantrekken van voldoende startkapitaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het vinden van goede huisvesting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aantrekkelijkheid huidige werkomgeving en inkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beschikbaarheid van marktinformatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het opstellen van het Ondernemingsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het Ondernemingsplan goedgekeurd krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onzekerheid over de markt voor notarisdiensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V23.**

Welke andere knelpunten ziet u nog voor het starten van een nieuw notariskantoor?

.....

**V24.**

Welke problemen bent u tegengekomen rond het indienen en het verkrijgen van een goedkeuring van het ondernemingsplan?

.....

**V25.**

U bent toegetreden tot een bestaande maatschap. Heeft u wel overwogen een nieuw kantoor op te zetten?

- nee, nooit
- ja

**V26.**

Wat zijn uw overwegingen geweest om geen eigen kantoor op te zetten?



.....

Welke voorstellen zou u doen voor veranderingen in de regelgeving voor notarissen om het worden van notaris aantrekkelijker te maken?

**V27.** eerste voorstel: .....

**V28.** tweede voorstel: .....

**V29.** derde voorstel: .....

**V30.**

Bij hoeveel kantoren heeft u gewerkt als kandidaat-notaris of als notaris?

alleen bij mijn huidige kantoor

- nog 1 ander kantoor
- nog 2 andere kantoren
- nog 3 andere kantoren
- meer dan 3 andere kantoren

**V31.**

De huidige notariswet is ingegaan op 1 oktober 1999. Wat is volgens u de meest duidelijke positieve ontwikkeling als gevolg van de wetswijziging?

.....

**V32.**

En wat is volgens u de meest negatieve ontwikkeling als gevolg van deze wetswijziging?

.....

Dit waren alle vragen die wij aan u wilden stellen. Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek.



## Bijlage III Geraadpleegde bronnen

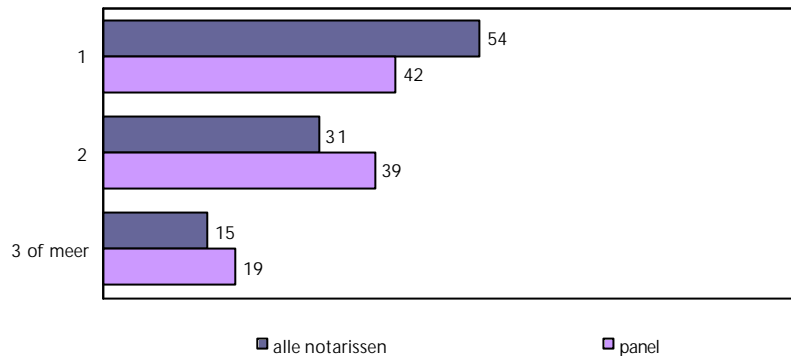
- Belastingdienst, bestanden inspectie registratie en successie over 1997 t/m 2001
- BNA, Rapport van feitelijke bevindingen aan Bureau Financieel Toezicht, 2001 en 2002
- CBS, Banen van werknemers naar economische activiteit en geslacht
- CBS, Kerncijfers rechtskundige diensten
- CBS, Maandstatistieken van de bevolking
- Centraal Testamenten Register, bestanden testamentenregister 1996 t/m 2001
- CMA, De tevredenheid van cliënten: tekstrapport voor Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie te 's-Gravenhage, januari 2002.
- CMA, Imago-onderzoek notarissen: management summary voor Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie te Den Haag, september 2002.
- Dam, A. van, Het notariële tuchtrecht: kan het beter?, doctoraalscriptie Faculteit Rechtswetenschappen Open Universiteit Nederland, juli 2001
- Ernst & Young, Leidraad kostprijvolgsysteem 1996
- Ernst & Young, Rapport aan KNB inzake onderzoek notariaat 2000
- Ernst & Young, Rapport KPVS onderzoek notariaat 2002
- Fikkert's jaarboek 2000
- Franchise+, Netwerk Notarissen, 5/2000
- Kadaster, bestanden over 1997 t/m 2000
- KNB, Tarieven-/toelichtingenboek oktober 2000 en 2001
- KNB, klachteninformatie over 1998 t/m 2001
- KNB, ledenbestanden t/m april 2002
- KNB, Tekenen voor de Toekomst, kwaliteitshandboek, 1996
- KSU, De stand van de advocatuur in Nederland 2002
- Netwerk Notarissen, Samen kunnen wij meer voor u betekenen, brochure
- Porter, M.E., How competitive forces shape strategy, Harvard Business Review, nummer maart-april, 1979, blz. 137-145
- Porter, M.E., Competitive strategy, The Free Press, New York, 1980
- Stichting Beroepsopleiding Notariaat, jaarverslag en statistieken beroepsopleiding
- Werkgroep Toezicht notariaat, Toezicht notariaat, 1999



## Bijlage IV Kenmerken panelkantoren

Het panel bestaat uit 124 kantoren. In het panel is er een kleine ondervertegenwoordiging van de kantoren met één notaris. De grotere kantoren zijn iets oververtegenwoordigd (figuur 24).

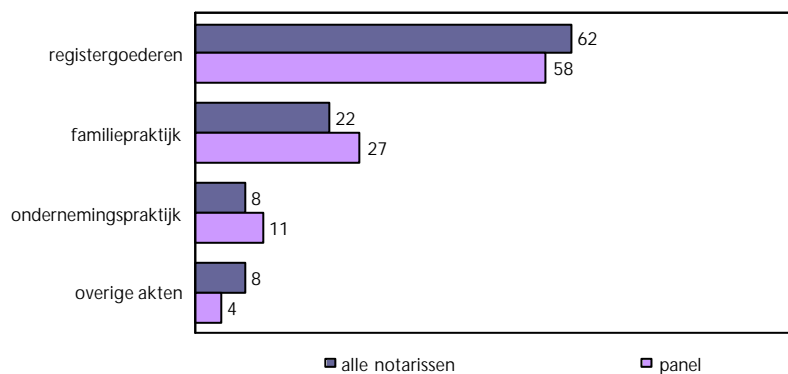
figuur 24 Aantal notarissen per kantoor in het panel en Nederland in 2002, in procenten (n = 124)



Bron: EIM en KNB, 2002.

Qua omzetsamenstelling komt het panel goed overeen met het landelijke beeld. Als de verdeling van het aantal akten per praktijkgebied wordt afgezet tegen het landelijke beeld, treden tussen de percentages slechts marginale verschillen op (figuur 25).

figuur 25 Verdeling van het aantal akten per praktijkgebied bij de panelkantoren en voor alle notarissen in 2001, in procenten (n = 124)



Bron: EIM, Belastingdienst en CTR, 2001.

figuur 26 Spreiding deelnemende kantoren over Nederland, 2002

---



---

Bron: EIM, 2002.