

Bijlage A: Format dossieranalyse

1. Gegevens dossier

Dossiernummer	
Aard van het dossier	
Datum passeren akte	
Behandela(a)r(en)	

2. De opdracht

Wijze van ontvangst	
Beoordeling opdracht	
Bijzondere omstandigheden (o.a. curatele, alzheimer)	
Externe deskundige raadplegen	
Identificatie (conform artikel 4 Wwft)	
Werkzaamheden buiten oorspronkelijke opdracht	

3. Uitvoeren van de opdracht

Voorlichting inzake werkzaamheden	
Voorlichting inzake gevolgen van de opdracht	
Voorlichting inzake de kosten van de opdracht	
Worden termijnen bewaakt	
Controle van de concepten en akten	
Nazorg juridische verplichtingen	

4. Kwaliteit en integriteit

Gebruik van een checklist	
Gebruik van een werklijst	
Sprake van overdracht	
Gebruik van een klachtenregeling	

Overige relevante bevindingen

--

Bijlage B: Interview mr. Konings

Ik wil graag iets weten over de beoordeling van de opdrachten, zoals cliënten zich hier melden met een vraag of een kwestie of gewoon hoe ze zich hier melden. Hoe en op welk moment wordt dan besloten of de zaak wordt behandeld?

Dat kan meestal al tijdens de bespreking, als de vraagstelling duidelijk is van de cliënten, welke zaken ze willen regelen, welke akten daar eventueel uit zullen voortvloeien, dan vraag ik meestal van nou we kunnen het eigenlijk zo en zo opstellen, is dat ook uw bedoeling? En als ze eigenlijk daarvan zeggen 'nou prima goed idee', dan is eigenlijk daarmee de opdracht ook gelezen en gaan we verder met de gegevens noteren en notitie aanmaken.

Dus een bespreking op kantoor is dan wel altijd nodig?

Eigenlijk voor alle akten in het familierecht hebben we eerst een bespreking op kantoor, ja.

En de zaken die dan zo binnenkomen, hoe worden die intern verdeeld op het moment? Want de besprekingen worden voornamelijk gedaan door jou en de notarissen, hoe worden die dan vervolgens verdeeld?

Als de notarissen de besprekingen hebben gedaan dan komen ze eerst bij mij, dan wordt er een kleine uitwerking gemaakt door de notarissen en als we dan genoeg hebben – en meestal gaat dat goed – , en heb ik dan nog wat vragen dan kan ik die meteen vragen dus dan zet ik nog iets erbij en dan gaan ze naar de persoon die ze inboekt. Nou die van mijzelf gaan meteen naar de persoon die ze inboekt en ja nou inboeken is het dossier aanleggen vervolgens en in beginsel blijven ze dan bij Chantal dus zeg maar ons notarieel medewerkster die kijkt hoever ze daar al mee komt. En als zij dan [.....] dan gaat het ook naar Jan of mij, om dat verder af te werken en de concepten ook al gereed te maken en verzending, eerst wordt dan nog [...] met z'n tweeën en dan wordt het vaak weer door een medewerkster verzonden.

Bepaalt Chantal dan in principe aan wie ze het dossier afgeeft voor de verdere behandeling; aan jou of aan Jan? Hoe wordt dat dan besloten?

We hebben één keer in de week werkoverleg, op maandagochtend in ieder geval en als het nog een keer nodig is op donderdag. Maandag kijken we wat er die week erna allemaal op het programma staat en wat de inhoud is van die akten en dan kijken we in hoeverre zij het zelf kan en wie dan uiteindelijk het gaat afwerken.

En als ik het goed begrijp, als de notaris een bespreking doet, dan komt die daarna altijd even naar jou toe met de aantekeningen die hij gemaakt heeft om ook even wat door te spreken met jou?

Klopt.

Oké, dat is duidelijk. Wordt er ook ooit wel eens een externe deskundige benaderd voor de behandeling van de dossiers? Een advocaat of een vertaler of iets in de richting?

Ja, dat komt natuurlijk wel eens voor, een vertaler wel inderdaad voor een verklaring van erfrecht die gebruikt is in Frankrijk is voor ons vertaald. Een advocaat, daar hebben we nog niet zoveel [.....] en daar is voor de alimentatieregeling ook een advocaat voor ingeschakeld. Wat we vaker zien is een arts die wordt ingeschakeld om te kijken of iemand wilsonbekwaam is of niet, dat komt met enige regelmaat voor.

En bepaalt de behandelaar, de kandidaat of de notaris of er een deskundige ingeschakeld wordt?

Voor een vertaler is het vaak op verzoek van cliënten natuurlijk, dat ze zelf al iemand hebben of dat wij dat gaan doen. Advocaat hangt van de zaak af natuurlijk, als we gewoon met alimentatie te maken hebben, dan zien we vanzelf wel van nou dat kan een advocaat beter doen, die heeft daar dan ook de juiste software voor. En de arts dat beslist de behandelaar en dat zie je vaak of bij de bespreking al of als je hoort dat mensen toch al niet ja.. wie beslist dat dan?

En wordt er ook aandacht besteed aan het onderzoeken of er aanleiding is voor een actie of een handeling buiten de vraag waar de cliënt rechtstreeks mee komt, dus een aanvullende akte of iets in die richting?

Ja, als mensen zeggen 'ik wil een testament' dan wordt altijd gekeken bent u getrouwd, hebt u [.....] denkt u aan een [...], zijn er al kleinkinderen? Dus we kijken altijd in het gesprek, dus vandaar ook de gesprekken, ja hoe is de familiesituatie, is die nog conform het testament, is het nog wat ze überhaupt willen regelen, of misschien daarna zijn er nog aanvullende dingen nodig met name ook recente zaken, omdat van heel veel zaken de akten ook verouderen, want de wetgeving is natuurlijk nieuw geworden en dus de situatie kan gewijzigd zijn. Dus dat nemen we altijd wel met de mensen door.

Dus dat wordt onderzocht tijdens de bespreking?

Tijdens de bespreking ja.

Ik heb ook nog wat vragen over de communicatie, met zowel de cliënt als intern. Ik begrijp dat er dus intern aardig wat gecommuniceerd wordt; op maandag en eventueel op donderdag om te kijken of alle zaken op schema lopen en wie welke zaken verder gaat behandelen. Maar bijvoorbeeld met het passeren, want het komt voor dat een niet-behandelaar een dossier passeert, dat kan toch?

Ja, dat zou kunnen, dat komt eigenlijk wel veel voor op het moment dat ik de besprekingen heb gehad en het wordt gepasseerd door de beide notarissen, klopt. Ja over het algemeen gaat het wel goed, als er echt iets is waarvan ik denk dat is afwijkend, dan sein ik het van tevoren in, van nou let op in een gesprekje of zo maar over het algemeen worden de afhandelingen een dag van tevoren klaar gemaakt zodat de notarissen ze in kunnen zien en dan wordt het teruggekoppeld naar de behandelaar.

Dus dat is een beetje het protocol; het wordt op tijd klaargemaakt en als er dan vragen zijn wordt dat teruggekoppeld en dus niet zo dat er altijd nog een bespreking aan het passeren vooraf gaat.

Met de notaris en de behandelaar wil je dus zeggen, nee. Alleen als er bijzonderheden zijn.

En dat is andersom ook, want als jij bijvoorbeeld een onroerend goed dossier passeert?

Nu hebben we het alleen over het familierecht, met onroerend goed gaat het anders, die komt inderdaad rechtstreeks op het bureau van de behandelaar en die legt uit wat het is en of het geld binnen is, nou ja hoe de familiesituatie is en wie er komt. Dus daar wordt altijd wel even een toelichting bij gegeven.

Met betrekking tot offertes en tarieven, wat is zo'n beetje het protocol daar, is het voor iedereen intern duidelijk hoe de offertes gemaakt worden en wat de tarieven zo'n beetje zijn?

Dat dacht ik wel, de tarievenlijst staat ook op onze computer en die ligt overal ook op de spreekkamers bij de notarissen en die heeft iedereen ook ter beschikking. Ik denk wel dat dat duidelijk is. Offertes doe ik, voor familierecht, en die komen vaak binnen via e-mail met de inlogcode, die krijg ik dan doorgestuurd. Telefonisch worden er eigenlijk geen offertes verstrekt; dan moet het nummer genoteerd worden en het e-mailadres en dan verzend ik vervolgens per e-mail een offerte.

En de offertes worden dan altijd schriftelijk aan de cliënt bevestigd?

Ja.

En qua bereikbaarheid; zou jij zeggen dat wij als kantoor in het geheel voor cliënten voldoende bereikbaar zijn?

Ik denk het wel. Er staat ook geen antwoordapparaat op of zo tussen de middag, en mensen kunnen altijd naar binnen, de deur is ook niet dicht, dat vind ik ook aardig, dat je zo naar binnen kunt lopen en je kunt melden, je hoeft niet aan te bellen. En volgens mij staat er na vijf uur/half zes een antwoordapparaat op wanneer we geopend zijn, dus dat is gewoon heel helder voor mensen hoe dat dan is. Ja, ik denk wel dat we goed bereikbaar zijn.

En bijvoorbeeld een behandelaar, bijvoorbeeld jij, ben jij rechtstreeks bereikbaar voor jouw cliënten?

Ik word wel natuurlijk via de centrale doorverbonden en als ik in bespreking ben, ben ik natuurlijk niet bereikbaar op dat moment, maar ik vind dat het intern wel goed loopt, dat je dan een mail krijgt die en die heeft gebeld dus ik kijk als ik dan op kantoor kom altijd mijn mail wie heeft er nog gebeld en ik denk dat het intern goed loopt als er in ieder geval niet te strak wordt gehandeld naar cliënten als 'ze belt je over een uurtje terug' of zo.

Maar je kunt dat wel binnen een redelijke termijn mensen ook terug bellen?

Ja, ik probeer dat wel dezelfde dag te doen bij voorkeur.

En andere communicatiemiddelen, bijvoorbeeld de website, er worden regelmatig bijeenkomsten gegeven door de notarissen en de kandidaat-notarissen, dat soort zaken. Denk je dat we daar voldoende zichtbaar zijn voor mensen?

Nou lezingen op zich, dat natuurlijk altijd wel meer dat gaat vaak nog wel op verzoek daar zijn we zelf nog niet zo actief mee. En de website, die moet wel bijgewerkt worden, maar hij is er wel dus alle hoofdzaken staan erop natuurlijk en ja, ik denk Facebook is er ook, maar daar kunnen we over het algemeen nog wat actiever in zijn, met de digitale middelen zeg maar.

Nog even terug naar de dossierbehandeling, wordt er bijvoorbeeld gewerkt met een checklist of een flowchart of iets in die richting?

Ja, er is natuurlijk een overzicht op de computer met wat iedereen in behandeling heeft en zelfs een werklijst, een Excel-bestand waarin staat wat wanneer is binnengekomen, wanneer het geacht wordt af te zijn en wat er al aan gedaan is door ons. Dat zijn ook de lijsten die we wekelijks doorkijken en zo gauw iets wordt ingeboekt, wordt die lijst ook bijgewerkt. Dus we kunnen zo eigenlijk precies zien wat we onder ons hebben en wanneer het geacht wordt afgewerkt te zijn.

Dus de termijnen die gesteld zijn, worden aan de hand van die lijst dus ook bewaakt?

Ja, die worden bewaakt. De passeerafspraken die al staan, per week gaan die eruit dus streefdata gewoon zo snel mogelijk samen met [...] waar geen akten aan vast zitten met mensen zeg maar. Die worden bewaakt, ja.

En de termijnen, worden die veelal wel gehaald of veelal niet gehaald? Hoe loopt het proces?

Ja, de passeerafspraken worden altijd gehaald, één of twee keer is er iets uitgesteld omdat het even niet lukte, maar alles met een fiscale termijn wordt sowieso gehaald en streefdata, als het heel erg druk is loopt dat wel eens uit en goed dat is dan ook mijn taak en dat doe ik nu ook dat ik dat meld beneden zodat daar actie op ondernomen wordt en dat er ook meer mankracht komt voor het inboeken of dat de notaris zegt geef mij er dan maar een aantal die ik heb besproken dat die ook een avond gaat zitten of dat hij zelf buiten kantoortijden een aantal concepten gaat versturen. Zodat het toch weer een beetje op schema komt te liggen.

Over de concepten gesproken, wat is de termijn voor de concepten? Hoe ver voor een passeerafspraak zou een cliënt normaal gesproken de concepten ontvangen?

Het is nu een week van tevoren, of in ieder geval meer dan een week, dus de week ervoor en dan gaat het de week erna weg. Ja, mijn streven is eigenlijk wel om het veertien dagen van tevoren te doen, dat staat zo op het programma en dat lukt vaak ook wel.

Nog heel even een stukje terug over de communicatie met cliënten, met een bespreking worden voornamelijk de inhoudelijke aspecten allemaal besproken met de cliënt. Zijn er dan nog voldoende voorlichtingsmaterialen om de cliënt eventueel iets mee te geven, want voor een cliënt kan het misschien allemaal een beetje overweldigend zijn, al die informatie in een bespreking van één uur?

De informatie die we hebben zijn eigenlijk de brochures van de brancheorganisatie die we ter beschikking hebben en voor [...]testamenten heb ik wel interne checklisten maar dat is dan ook weer teveel voor een cliënt dus een enkele keer, afhankelijk van wie ik voor me heb, verwijs ik wel naar een website van de eigen beroepsorganisatie, dat is eigenlijk ook een gemak als hulp om extra informatie te kunnen nalezen bovenop onze normale brochures.

De akten, die worden intern nog inhoudelijk gecontroleerd?

Ja, alle concepten natuurlijk, dus voordat die worden verzonden, worden de personalia gecontroleerd en inhoudelijk, daar zit overigens altijd een kandidaat-notaris bij die kijkt of het inhoudelijk klopt met de aantekeningen zeg maar.

Die methode van werken is naar jouw mening voldoende om de integriteit en de kwaliteit van de akte te waarborgen? Zouden er misschien meer controles nodig zijn?

Nee, ik denk dat het op zich wel voldoende is, een enkele keer kom je nog wel eens tegen dat iets onduidelijk is, omdat we iets niet goed hebben aangegeven of zo, of nog een aanvulling willen hebben en dat wordt dan in een brief ook gemeld 'wilt u dat nog doorgeven?' en dat wordt dan nog ontvangen en ook verwerkt in de akte. En over het algemeen komt dan wat ze bedoeld hebben wel in de akte te staan.

Denk je dat er voldoende aandacht wordt besteed aan de educatie van medewerkers?

Nou kijk kandidaten moeten natuurlijk sowieso altijd hun punten halen.

En die worden dan ook altijd wel gehaald?

Ja natuurlijk, anders krijg je een klacht. Ik weet niet hoe het met anderen is, maar ik haal ze altijd wel. Maar er gaat altijd dagelijks vakliteratuur notarieel rond, wordt rondgestuurd en ik dacht ook naar de sectie onroerend goed en belangrijke dingen worden ook altijd wel gemeld bij de postbespreking, we hebben elke dag postbespreking dus als er iets gewijzigd is wordt dat gemeld en je wordt ook geacht dat van je eigen sectie te doen. Onderling hebben we met een wisselend kantoor één keer in de maand een overleg om te kijken zijn er nog gekke dingen of zijn er nog bijzonderheden, ja dat we allemaal bij zijn.

Dus de actualiteiten worden wel in de gaten gehouden?

Ja, zeker.

En dan tot slot jouw mening, mijn onderzoek gaat natuurlijk over een wetsvoorstel, mocht het wetsvoorstel er door komen, dan opent het eventueel een nieuwe markt voor het notariaat. Wat is jouw mening daarover, zouden wij daar goed op voorbereid zijn, zouden wij daar makkelijk op in kunnen spelen, wat zijn jouw verwachtingen daarover?

Ja, wat ik nu heb begrepen is dat er geen notaris meer bij aan te pas komt.

Dat is in principe inderdaad niet noodzakelijk, maar het staat mensen wel vrij om advies in te winnen.

Ik zou even moeten noteren in die zin dat we daar ruchtbaarheid aan moeten geven, dat dit wetsvoorstel er is en wat wij daaraan kunnen doen. We kunnen mensen natuurlijk extra adviseren en natuurlijk dat stukje afwikkeling zijn we natuurlijk grotendeels ook in thuis [.....] Nou ja goed, daar zijn we natuurlijk heel erg op ingericht als notaris, waarbij het stukje over alimentatie natuurlijk deels weer bij de advocatuur ligt, al kunnen we ons daar wel nader in verdiepen en dat zal dan ook wel gebeuren en ja het opstellen van convenanten; ik denk wel dat we daarmee wel al de handvaten mee hebben. Ik denk met name [.....] maar dat je dan mensen op gesprek hebt en dat je dan gezamenlijk, dus niet voor één partij of de andere partij, besprekingen doet en de mensen uitlegt hoe zit het in elkaar en [.....] opstelt, ik denk dat dat wel gaat lukken ja.

Bijlage C: Dossieranalyse

1. Gegevens dossier	
Dossiernummer	20136240.01
Aard van het dossier	Overeenkomst beëindiging geregistreerd partnerschap
Datum passeren akte	25 oktober 2013
Behandela(a)r(en)	mr. A. van den Berg, mr. J. van Hoek, mr. T. de Bie

2. De opdracht	
Wijze van ontvangst	Bespreking met mr. A. van den Berg
Beoordeling opdracht	Van de bespreking zijn uitgebreid aantekeningen gemaakt, daarin wordt duidelijk wat de wensen van de cliënten zijn en in hoeverre dit door een notaris gerealiseerd kan worden.
Bijzondere omstandigheden (o.a. curatele, alzheimer)	Dossier vermeld niets dat bijzondere omstandigheden doet vermoeden.
Externe deskundige raadplegen	Er is geen externe deskundige geraadpleegd. Daarvoor is geen noodzaak gezien.
Identificatie (conform artikel 4 Wwft)	Correct toegepast.
Werkzaamheden o.g.v. de opdracht	Overeenkomst omtrent beëindiging geregistreerd partnerschap & Verklaring beëindiging geregistreerd partnerschap
Werkzaamheden buiten oorspronkelijke opdracht	Testament voor één van de ex-partners

3. Uitvoeren van de opdracht	
Voorlichting inzake werkzaamheden	Gedurende de bespreking is mondeling voorlichting gegeven, later zijn per e-mail een aantal vragen van de cliënten beantwoord. Deze vragen hadden betrekking op de toegestuurde concept akten.
Voorlichting inzake gevolgen van de opdracht	Deze voorlichting is mondeling gedurende de bespreking gegeven.
Voorlichting inzake de kosten van de opdracht	Uit het dossier volgt niet of en op welke wijze voorlichting inzake de kosten van de opdracht gegeven is.
Worden termijnen bewaakt	Uit het dossier blijkt dat de streefdatum voor het passeren van de akte gehaald is.
Controle van de concepten en akten	De akte is intern gecontroleerd, een collega jurist heeft de akte meegelezen. Dit blijkt uit enkele notities die te lezen zijn op een concept akte in het dossier.
Nazorg juridische verplichtingen	In het dossier is correspondentie met de gemeente Oss gevonden, waaruit blijkt dat

	na het passeren van de akten de inschrijving van de verklaring is verzorgd. De inschrijving van de verklaring is na bevestiging aan de behandelaar, door de behandelaar aan beide ex-partners bevestigd
--	---

4. Kwaliteit en integriteit	
Gebruik van een checklist	Enkel in het digitale dossier
Gebruik van een werklijst	Ja, maar daar is in het dossier geen notitie van gemaakt. De werklijst moest geraadpleegd worden om te verifiëren dat het betreffende dossier daar onderdeel van was.
Sprake van overdracht	Het dossier kent verschillende behandelaars, uit interne correspondentie blijkt dat er overleg over het dossier is gevoerd, maar dit wordt niet specifiek benoemd in het dossier.
Gebruik van een klachtenregeling	n.v.t.

Overige relevante bevindingen
n.v.t.

Bijlage D: Dossieranalyse

1. Gegevens dossier	
Dossiernummer	20020222.02
Aard van het dossier	Overeenkomst beëindiging geregistreerd partnerschap
Datum passeren akte	27 september 2003
Behandela(a)r(en)	mr. T. de Bie

2. De opdracht	
Wijze van ontvangst	Bespreking met mr. T. de Bie
Beoordeling opdracht	Van de bespreking zijn uitgebreid aantekeningen gemaakt, daarin wordt duidelijk wat de wensen van de cliënten zijn en in hoeverre dit door een notaris gerealiseerd kan worden.
Bijzondere omstandigheden (o.a. curatele, alzheimer)	Dossier vermeld niets dat bijzondere omstandigheden doet vermoeden.
Externe deskundige raadplegen	Er is geen externe deskundige geraadpleegd. Daarvoor is geen noodzaak gezien.
Identificatie (conform artikel 4 Wwft)	Correct toegepast.
Werkzaamheden o.g.v. de opdracht	Overeenkomst omtrent beëindiging geregistreerd partnerschap & Verklaring beëindiging geregistreerd partnerschap
Werkzaamheden buiten oorspronkelijke opdracht	De verdeling van de gezamenlijke boedel

3. Uitvoeren van de opdracht	
Voorlichting inzake werkzaamheden	Deze voorlichting is mondeling gedurende de bespreking gegeven.
Voorlichting inzake gevolgen van de opdracht	Deze voorlichting is mondeling gedurende de bespreking gegeven.
Voorlichting inzake de kosten van de opdracht	Uit het dossier volgt niet of en op welke wijze voorlichting inzake de kosten van de opdracht gegeven is.
Worden termijnen bewaakt	Uit het dossier volgt niet of en op welke wijze de termijnen zijn bewaakt.
Controle van de concepten en akten	Uit het dossier volgt niet of en op welke wijze de concept akten gecontroleerd zijn. Doorgaans zal de akte echter door een jurist meegelezen worden ter controle.
Nazorg juridische verplichtingen	In het dossier is correspondentie met de gemeente Oss gevonden, waaruit blijkt dat de inschrijving van de verklaring is verzorgd.

4. Kwaliteit en integriteit	
Gebruik van een checklist	Nee
Gebruik van een werklijst	Nee
Sprake van overdracht	Nee
Gebruik van een klachtenregeling	n.v.t.

Overige relevante bevindingen
Dit dossier is relatief oud, bepaalde protocollen die nu in de praktijk gebracht zijn (o.a. de werklijst en schriftelijke bevestigingen aan cliënten) zijn op dit dossier niet van toepassing geweest.

Bijlage E: Dossieranalyse

1. Gegevens dossier	
Dossiernummer	20080970.01
Aard van het dossier	Flitsscheiding
Datum passeren akte	2 september 2008
Behandela(a)r(en)	mr. T. de Bie

2. De opdracht	
Wijze van ontvangst	Bespreking met mr. T. de Bie
Beoordeling opdracht	Van de bespreking zijn uitgebreid aantekeningen gemaakt, daarin wordt duidelijk wat de wensen van de cliënten zijn en in hoeverre dit door een notaris gerealiseerd kan worden.
Bijzondere omstandigheden (o.a. curatele, alzheimer)	Vier minderjarige kinderen zijn bij dit dossier betrokken.
Externe deskundige raadplegen	Er is geen externe deskundige geraadpleegd. Daarvoor is geen noodzaak gezien.
Identificatie (conform artikel 4 Wwft)	Correct toegepast.
Werkzaamheden o.g.v. de opdracht	Overeenkomst omtrent beëindiging geregistreerd partnerschap & Verklaring beëindiging geregistreerd partnerschap
Werkzaamheden buiten oorspronkelijke opdracht	Een akte van verdeling en een hypotheek akte.

3. Uitvoeren van de opdracht	
Voorlichting inzake werkzaamheden	Gedurende de bespreking is mondeling voorlichting gegeven, daarbij is specifiek gewezen op de mogelijke complicaties van een flitsscheiding en de gevolgen van de echtscheiding.
Voorlichting inzake gevolgen van de opdracht	Deze voorlichting is mondeling gedurende de bespreking gegeven.
Voorlichting inzake de kosten van de opdracht	De door de cliënten ondertekende gespecificeerde declaratie (gedateerd op de datum van passeren van de akte), doet vermoeden dat de cliënten in de gelegenheid gesteld zijn vragen te stellen over de kosten van de werkzaamheden.
Worden termijnen bewaakt	Uit het dossier blijkt dat de streefdatum voor het passeren van de akte gehaald is.
Controle van de concepten en akten	De akte is intern gecontroleerd, een collega jurist heeft de akte meegelezen. Dit blijkt uit een concept akte in het dossier, waarop vermeld staat dat deze "gelezen" is. Daarmee wordt bedoeld dat de akte is meegelezen door een jurist ter controle.

Nazorg juridische verplichtingen	In het dossier is correspondentie met de gemeente Landerd gevonden, waaruit blijkt dat na het passeren van de akten de inschrijving van de verklaring is verzorgd. Het royement van de gedeelde hypotheek is verzorgd door een andere behandelaar.
----------------------------------	--

4. Kwaliteit en integriteit	
Gebruik van een checklist	Enkel in het digitale dossier
Gebruik van een werklijst	Ja, maar daar is in het dossier geen notitie van gemaakt. De werklijst moest geraadpleegd worden om te verifiëren dat het betreffende dossier daar onderdeel van was.
Sprake van overdracht	Het dossier geeft geen blijk van overdracht.
Gebruik van een klachtenregeling	n.v.t.

Overige relevante bevindingen
Opvallend is dat de declaratie (op basis van het dossier) pas op het moment van passeren aan de cliënt bevestigd lijkt te worden, er is geen indicatie van dat daar een offerte aan vooraf is gegaan. Hoewel het prettig is dat cliënten de gelegenheid geboden is de declaratie te bespreken, geniet het de voorkeur dit eerder mogelijk te maken. Nu zijn de werkzaamheden namelijk al verricht en op basis daarvan is een declaratie gemaakt, als nu de cliënten ontevreden zijn over de kosten en de declaratie daarop aangepast zou worden, zou dat schade toebrengen aan de geloofwaardigheid van het kantoor.

Bijlage F: Dossieranalyse

1. Gegevens dossier	
Dossiernummer	20081203.01
Aard van het dossier	Flitsscheiding
Datum passeren akte	29 oktober 2008
Behandela(a)r(en)	mr. A. van den Berg, mr. M. van Mourik

2. De opdracht	
Wijze van ontvangst	Bespreking met mr. A. van den Berg
Beoordeling opdracht	Van de bespreking zijn uitgebreid aantekeningen gemaakt, daarin wordt duidelijk wat de wensen van de cliënten zijn en in hoeverre dit door een notaris gerealiseerd kan worden.
Bijzondere omstandigheden (o.a. curatele, alzheimer)	Dossier vermeld niets dat bijzondere omstandigheden doet vermoeden.
Externe deskundige raadplegen	Er is geen externe deskundige geraadpleegd. Daarvoor is geen noodzaak gezien.
Identificatie (conform artikel 4 Wwft)	Correct toegepast.
Werkzaamheden o.g.v. de opdracht	Overeenkomst omtrent beëindiging geregistreerd partnerschap & Verklaring beëindiging geregistreerd partnerschap
Werkzaamheden buiten oorspronkelijke opdracht	Testamenten voor beide ex-partners, een akte van verdeling en een hypotheek akte.

3. Uitvoeren van de opdracht	
Voorlichting inzake werkzaamheden	Gedurende de bespreking is mondeling voorlichting gegeven, later zijn per e-mail een aantal vragen van de cliënten beantwoord. Deze vragen hadden betrekking op de toegestuurde concept akten.
Voorlichting inzake gevolgen van de opdracht	Deze voorlichting is mondeling gedurende de bespreking gegeven.
Voorlichting inzake de kosten van de opdracht	Uit het dossier volgt niet of en op welke wijze voorlichting inzake de kosten van de opdracht gegeven is.
Worden termijnen bewaakt	Uit het dossier blijkt dat de streefdatum voor het passeren van de akte gehaald is.
Controle van de concepten en akten	De akte is intern gecontroleerd, een collega jurist heeft de akte meegelezen.
Nazorg juridische verplichtingen	In het dossier is correspondentie met de gemeente Oss gevonden, waaruit blijkt dat na het passeren van de akten de inschrijving van de verklaring is verzorgd. De inschrijving van de verklaring is na bevestiging aan de behandelaar, door de behandelaar aan

	beide ex-partners bevestigd Het royement van de gedeelde hypotheek is verzorgd door een andere behandelaar.
--	---

4. Kwaliteit en integriteit	
Gebruik van een checklist	Enkel in het digitale dossier
Gebruik van een werklijst	Ja, maar daar is in het dossier geen notitie van gemaakt. De werklijst moest geraadpleegd worden om te verifiëren dat het betreffende dossier daar onderdeel van was.
Sprake van overdracht	Het dossier kent verschillende behandelaars, uit interne correspondentie blijkt dat er overleg over het dossier is gevoerd, maar dit wordt niet specifiek benoemd in het dossier.
Gebruik van een klachtenregeling	n.v.t.

Overige relevante bevindingen
n.v.t.

Bijlage G: Dossieranalyse

1. Gegevens dossier	
Dossiernummer	20081520.02
Aard van het dossier	Flitsscheiding
Datum passeren akte	7 januari 2008
Behandela(a)r(en)	mr. M. van Mourik
2. De opdracht	
Wijze van ontvangst	Bespreking met mr. M. van Mourik
Beoordeling opdracht	Van de bespreking zijn uitgebreid aantekeningen gemaakt, daarin wordt duidelijk wat de wensen van de cliënten zijn en in hoeverre dit door een notaris gerealiseerd kan worden.
Bijzondere omstandigheden (o.a. curatele, alzheimer)	Dossier vermeld niets dat bijzondere omstandigheden doet vermoeden.
Externe deskundige raadplegen	Er is geen externe deskundige geraadpleegd. Daarvoor is geen noodzaak gezien.
Identificatie (conform artikel 4 Wwft)	Correct toegepast.
Werkzaamheden o.g.v. de opdracht	Overeenkomst omtrent beëindiging geregistreerd partnerschap & Verklaring beëindiging geregistreerd partnerschap
Werkzaamheden buiten oorspronkelijke opdracht	Een akte van verdeling (inzake de gemeenschappelijke woning).
3. Uitvoeren van de opdracht	
Voorlichting inzake werkzaamheden	Gedurende de bespreking is mondeling voorlichting gegeven, later zijn per e-mail aanvullende gegevens door de behandelaar opgevraagd en aanvullende vragen door de cliënten gesteld.
Voorlichting inzake gevolgen van de opdracht	Deze voorlichting is mondeling gedurende de bespreking gegeven.
Voorlichting inzake de kosten van de opdracht	Uit het dossier blijkt dat een gespecificeerde declaratie tezamen met de concept akten aan de cliënten is verstuurd, deze declaratie is later (op moment van passeren) door cliënten ondertekend. Zodoende kan gesteld worden dat cliënten in de gelegenheid gesteld zijn vragen te stellen over de kosten. Uit het dossier blijkt echter niet dat er door cliënten vragen gesteld zijn over de kosten, nu de declaratie ongewijzigd is gebleven mag worden aangenomen dat cliënten de voorlichting voldoende achten.
Worden termijnen bewaakt	Uit het dossier blijkt dat de streefdatum voor het passeren van de akte gehaald is.

Controle van de concepten en akten	De akte is intern gecontroleerd, een collega jurist heeft de akte meegelezen.
Nazorg juridische verplichtingen	In het dossier is correspondentie met de gemeente Mill en Sint Hubert gevonden, waaruit blijkt dat na het passeren van de akten de inschrijving van de verklaring is verzorgd. De inschrijving van de verklaring is na bevestiging aan de behandelaar, door de behandelaar aan beide ex-partners bevestigd

4. Kwaliteit en integriteit	
Gebruik van een checklist	Enkel in het digitale dossier
Gebruik van een werklijst	Ja, maar daar is in het dossier geen notitie van gemaakt. De werklijst moest geraadpleegd worden om te verifiëren dat het betreffende dossier daar onderdeel van was.
Sprake van overdracht	Het dossier kent verschillende behandelaars, maar in het dossier wordt geen aanwijzing gevonden dat er sprake van overdracht is geweest.
Gebruik van een klachtenregeling	n.v.t.

Overige relevante bevindingen
De voorlichting inzake de kosten van de opdracht lijkt voor de cliënt voldoende te zijn geweest nu er geen aanwijzingen zijn dat door de cliënt daarover vragen gesteld zijn (omdat ook de declaratie niet meer gewijzigd is). Echter is wel aan te bevelen om al eerder in het proces cliënten voor te lichten inzake de kosten, bijvoorbeeld door een offerte op te maken.