

# Textmining maakt tuchtrecht transparanter

Eenduidigere tuchtrechtspraak en een betere voorspelbaarheid voor de notaris. Dat is de ambitie van het textminingproject waarmee de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) in 2018 startte. In maart 2020 gaan de eerste gebruikers met de softwareapplicatie aan de slag. 'We hebben de complexiteit overwonnen.'

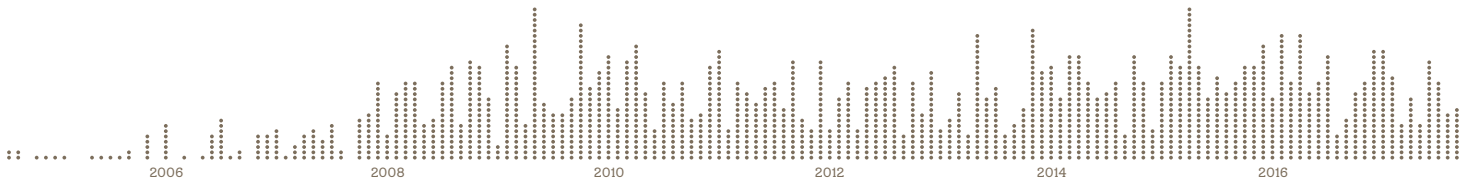
TEKST Peter Steeman | BEELD Okapi

En behoefte aan oriëntatiepunten bij de kamers voor het notariaat vormde de aanleiding voor het project, legt Brenda Takken, juridisch adviseur bij de KNB, uit. 'De notariskamer wil sneller uitspraken kunnen vergelijken. Er zijn vier kamers voor het notariaat die tuchtrechtspraak doen. Oriëntatiepunten vormen een houvast voor de eenduidigheid in de rechtspraak. In het strafrecht gebruikt de rechter een oriëntatiepunt om de strafmaat te bepalen. Je overtreedt de Opiumwet, maar had je nou twee wietplantjes in de vensterbank of een voetbalveld vol? Vaak worden omstandigheden genoemd waardoor de straf hoger of lager uitvalt. In het tuchtrecht helpen oriëntatiepunten om klachten op een gelijke wijze te beoordelen.'

## SPEERPUNT

De vraag van het Gerechtshof effende het pad voor een traject waar de KNB al langer haar zinnen op had gezet: een digitale analyse van gepubliceerde tuchtrechtspraak. Takken: 'Datamanagement is een speerpunt in het





*‘Voor je iets kunt verbeteren,  
moet je eerst weten waar de pijn zit’*



innovatiebeleid van de KNB. Hoe kunnen we binnen de kaders van de notariële geheimhoudingsplicht en de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) meer doen met de data waarover we als notariaat beschikken? Met textmining analyseer je met behulp van software grote hoeveelheden tekst om verborgen relaties en trends zichtbaar te maken. Anders dan bij datamining, waar je analyses loslaat op een database met gegevens, haal je bij textmining informatie uit ongestructureerde data. ‘Dit project is een uitgelezen kans voor ons om hier ervaring mee op te doen. Voor de KNB is het waardevol als we bijvoorbeeld zien dat veel klachten betrekking hebben op slechte communicatie van de notaris. Daar kun je dan op inspelen met extra cursussen’, zegt Takken. Maar dat is niet de enige reden. ‘Er is onvrede binnen de beroepsgroep over de toepassing van het tuchtrecht. In 2018 zijn 374 klachten ingediend tegen notarissen. Het jaar ervoor – toen nog geen griffierecht van 50 euro verschuldigd was – waren het er zelfs 485. Dat betekent dat gemiddeld meer dan een op de drie notarissen met een klacht werd geconfronteerd. Notarissen hebben het gevoel dat ze strenger worden beoordeeld dan vroeger. Dat ze moeten bewijzen dat ze het goed hebben gedaan, waar dat voorheen het uitgangspunt was. Is dat gevoel terecht? Dat kan je met textmining vaststellen.’

#### DOORSLAG

Voor het project werd de hulp ingeroepen van Jan Schuurman, specialist in statistics, datamining en textmining bij Analytics@Work. De KNB wijkt af van het type klant dat hij normaal

bedient, legt hij uit. ‘Textmining wordt veel toegepast om de concurrentie voor te blijven. Een bedrijf dat gaat voor *customer intimacy* moet zijn klanten open vragen stellen. Wat zou je veranderen als je directeur was? Dat levert heel uiteenlopende antwoorden op. De een noemt het assortiment, terwijl de andere de service tot speerpunt bestempelt. Reviews vormen daardoor een verzameling van verschillende onderwerpen en opinies. Daarnaast wemelt het van de synoniemen. Mensen gebruiken verschillende woorden, waarmee ze eigenlijk hetzelfde bedoelen. De medewerker was vakkundig, deskundig of gedegen. Eerst verwijder je uit een klantreview de stopwoorden, interpunctie en niet-taalkundige tekens. Vervolgens breng je de synoniemen onder in gemeenschappelijke categorieën en ga je op zoek naar patronen in reviews. Wat zijn de meest genoemde onderwerpen? Welke onderwerpen geven de doorslag in het eindoordeel van de klant? Ik heb een textmining-project uitgevoerd voor een bank die kampte met ontevreden klanten. Daarvoor maakte ik gebruik van klantreviews, maar ook opgenomen gesprekken van het callcenter. Door middel van textmining lukte het groepen klanten te onderscheiden. Een groep heeft behoefte aan snelheid, een andere juist aan meer communicatie. Dat is van grote waarde als je iets wil doen aan die ontevreden klanten. Voor je iets kunt verbeteren, moet je eerst weten waar de pijn zit.’

#### HAAKJES

Ook al is textmining een digitale exercitie, de aanloop ernaartoe was binnen het project uitgesproken analoog. Rowena van Strien,

student notarieel recht en medewerker aan het textminingonderzoek, spitte samen met drie andere studenten in 2018 alle gepubliceerde tuchtzaken door om tot een lijst van oriëntatiepunten te komen. ‘We hebben in vier rondes gewerkt. Iedereen kreeg een pakketje met vijftig uitspraken mee naar huis waarin we zochten naar klachten, oriëntatiepunten en omstandigheden. Er waren al een aantal oriëntatiepunten in een algoritme gezet zoals *Belehrung* en zorgplicht. Het was onze taak zo veel mogelijk “haakjes” te vinden. Hoe meer oriëntatiepunten je vindt, hoe fijnmaziger je kunt zoeken. Klachten en oriëntatiepunten zijn gemakkelijk te vinden, maar dat geldt niet voor omstandigheden. Wat heeft meegespeeld in het vaststellen van de tuchtmaatregel? Dat wordt in de uitspraak door het hof of de kamer niet altijd expliciet genoemd. De omstandigheden zijn daarom lastiger in een oriëntatiepunt te vangen. Tijdens de zitting kan een notaris excuses maken, waardoor hij een waarschuwing krijgt in plaats van een berisping. Wat voor oriëntatiepunt hoort daarbij? Dan moet je denken aan een term als inkeer of spijt. Je kunt er veel meer uithalen dan ik vooraf had gedacht. Uiteindelijk leverde het een lijst van ruim tweehonderd oriëntatiepunten op.’

#### DASHBOARD

Om door de bomen het bos te zien, werden die tweehonderd oriëntatiepunten onderverdeeld in elf rubrieken zoals communicatie, bedrijfsvoering, vakinhoudelijk, geheimhouding en erfrecht. Op basis van die indeling is een softwareapplicatie gebouwd, aldus Schuurman. ‘Een dashboard waarop je tuchtzaken kunt aanklikken. Er is een tijdsbalk met categorieën waarin je kunt zoeken. De oriëntatiepunten fungeren als zoekterm. Wanneer je bijvoorbeeld “Wwft” intikt, krijg je een overzicht met pdf’jes van alle zaken die daarop betrekking hebben. Er zijn tweeduizend tuchtzaken in





*‘Ik hoop dat de notaris zich beter kan voorbereiden op een klacht, maar ook dat hij zich beter bewust wordt van de risico’s’*



eerste aanleg en achthonderd in hoger beroep die gepubliceerd zijn. Als je een zoekterm als “inkeer” of “spijt” gebruikt, zie je wanneer een straf hoger uitvalt of lager. 40 procent van de tuchtzaken leidt tot een maatregel, maar tik je “zorgplicht” in, dan zie je dat 50 procent tot een maatregel leidt. Is er sprake van een verzwarende omstandigheid, dan wordt in 80 procent van de gevallen een maatregel opgelegd.’ Het is voor de gebruiker supereenvoudig, zegt Schuurman. Dat gold niet voor het werk achter de schermen. De structuur van de teksten maakte het tot een uitdaging. In tuchtrechtsuitspraken hebben de paragrafen steeds een andere indeling. In klantenreviews is die structuur eenduidiger. Ook zijn de formuleringen ingewikkelder en worden er bijvoorbeeld dubbele ontkenningen gebruikt. ‘Gelukkig kun je die eruit programmeren. We hebben de complexiteit grotendeels overwonnen.’

#### KLANTGEDRAG

De toegevoegde waarde van textmining hoeft zich niet te beperken tot het tuchtrecht, verzekert Schuurman. ‘Notarissen kunnen het gebruiken om hun dienstverlening te verbeteren. Reviews spelen een belangrijke rol in het kiezen voor een aanbieder. Als je dertig reviews verzamelt, kun je die lezen, maar wanneer het om honderden reviews gaat, is dat geen optie. Waar zit het probleem? In het gesprek of in de nazorg? Welke serviceaspecten spelen een rol? Gaat het over de response, betrouwbaarheid of empathie? Daar heb je technologie voor nodig. Met textmining kun je klantgedrag beter voorspellen en bij nieuwe metingen zien of je vooruitgang hebt geboekt.’

#### GRASDUINEN

In maart gaan de leden van de kamers voor het notariaat, de tuchtrechters, de ringvoorzitters en het Bureau Financieel Toezicht voor het eerst gebruikmaken van de app. Wat moet de pilot opleveren? ‘We willen de kinderziekten eruit halen’, aldus Takken. ‘Het gebruik ervan moet net zo gemakkelijk zijn als een huis zoeken op Funda. Je kunt zoeken op bepaalde notariskamers en of een maatregel in hoger beroep zwaarder heeft uitgepakt. Met een zoekmachine ontlast je het Gerechtshof en de notariskamers. Zorgplicht is bijvoorbeeld een oriëntatiepunt. Als je dat invoert, krijg je met een druk op de knop alle uitspraken die betrekking hebben op zorgplicht. Op de oude manier ben je dan eindeloos aan het scrollen op rechtspraak.nl. Hiermee kun je grasduinen door uitspraken.’

Op termijn zal de tool notarissen ook een grote dienst bewijzen, denkt Takken. ‘Uniformering is gewenst vanuit een oogpunt van gelijke behandeling, maar kan ook de voorspelbaarheid van het tuchtrecht vergroten. Als notaris wil je snel weten wat je boven het hoofd hangt. Ik hoop dat de notaris zich beter kan voorbereiden op een klacht, maar ook dat hij zich beter bewust wordt van de risico’s. Als je vooraf weet dat je meer kans op een klacht maakt als je bijvoorbeeld executeur bent in een zaak waarin je tevens bevriend bent met de cliënt, kan dat een reden zijn om het niet te doen. Als je de risico’s onderkent, maak je wellicht een andere afweging. Het helpt ook in het advies naar je cliënt. Stel de notaris ontvangt een klacht, omdat hij de wilsbekwaamheid bij een nalatenschap onvoldoende heeft vastgesteld. Misschien blijkt uit voorgaande uitspraken dat zo’n klacht maar in een

kwart van de gevallen wordt toegekend. Als je dat vooraf al weet, kun je de cliënt voorstellen om als alternatief voor de klacht mediation in te zetten. Hierdoor zijn notarissen beter voorbereid. Je kunt je eigen intuïtie onderbouwen met data. Dit gaat op termijn het aantal klachten terugbrengen.’ ■

#### Wat is textmining?

Textmining richt zich op het ontwikkelen van wiskundige, statistische en taalkundige patroonherkenning in grote hoeveelheden informatie. Je kunt het gebruiken om wetenschappelijke informatie te analyseren uit een grote hoeveelheid publicaties, maar ook om feedback van klanten te analyseren. In plaats van te zoeken op woorden, zoals bij Google, wordt er gezocht op taalkundige patronen van woorden. Met textmining maak je van tekst data. Je vindt dingen die niet gevonden willen worden. Bij een experiment tussen een advocatenkantoor en Zylab, een Nederlands bedrijf dat onder andere textminingsoftware ontwikkelde voor het Joegoslaviëtribunaal, vonden juristen 300 relevante documenten in een set van 600.000 documenten. Vervolgens werd door het softwarebedrijf met behulp van textmining in dezelfde set nog eens 345 relevante documenten gevonden.