

# Meldingsbereidheid makelaars

Onderzoek naar de factoren die de  
meldingsbereidheid van makelaars  
beïnvloeden bij het melden van  
ongebruikelijke transacties

Drs. M. Cassée  
Mr. M. Prinsen









Als landelijk officier van justitie witwassen zie ik in de praktijk hoe waardevol het is dat verschillende private partners hun oren en ogen openhouden in het contact met een cliënt, vragen stellen over de uiteindelijk belanghebbende, de herkomst van geld en ongebruikelijke transacties melden aan de Financial Intelligence Unit Nederland (FIU-Nederland). In het kader van de aanpak van ondermijning is het essentieel dat nu juist die marktpartijen die expertise hebben en het directe klantencontact tijdig ongebruikelijke transacties melden. Als de gedane melding door de FIU-Nederland verdacht wordt verklaard kan de opsporing ermee aan de slag. Alle verdachte transacties vormen voor ons intelligence op basis waarvan we concrete onderzoeken kunnen starten maar waardoor we ook een beter beeld van bepaalde criminaliteitsvormen krijgen. Op deze manier kan iedereen een eigen steentje bijdragen aan het signaleren en voorkomen van criminaliteit.

Een mooi voorbeeld hiervan is een 21-jarige studente die bij een makelaarskantoor haar oog op twee panden ter waarde van totaal 500.000 euro had laten vallen. Toen de makelaar vroeg hoe zij de aankoop van de panden wilde financieren, werd aangegeven dat ze een geldschietster uit de Verenigde Staten in de arm had genomen. Deze man was een goede kennis van haar en bereid in het onroerend goed te investeren. De makelaar vond deze verklaring wel erg mager en vroeg haar een verklaring van een notaris of advocaat te overleggen met daarin de bevestiging dat er vermogen was en wat de herkomst van het geld was. De vrouw kon echter niet voldoen aan de gevraagde verklaring en zag af van de koop. Het makelaarskantoor vond de situatie dermate ongebruikelijk dat zij de voorgenomen aankoop meldde aan de FIU-Nederland. Nader onderzoek wees uit dat de vrouw onderdeel uitmaakte van een relatienetwerk waarin ook personen met antecedenten voorkwamen. Door deze oplettende makelaar kon worden voorkomen dat er wellicht een witwasconstructie was opgezet, waarbij de studente de identiteit van de feitelijke eigenaren had afgeschermd (voor de volledige casus, zie [www.fiu-nederland.nl/nl/van-onzekere-herkomst](http://www.fiu-nederland.nl/nl/van-onzekere-herkomst)). De rol van een makelaar bij het signaleren van witwassen en terrorismefinanciering is dus van groot belang en een melding kan het ontbrekende puzzelstukje zijn voor de FIU-Nederland en de opsporing. Het signaleren van witwassen en terrorismefinanciering is niet altijd eenvoudig, vaak kan het gaan over twijfelachtige situaties. Omdat twijfel ervoor kan zorgen dat er niet wordt gemeld, is het belangrijk om hierover met elkaar als publiek en private organisaties in gesprek te blijven en casuïstiek te delen zodat iedereen daarvan kan leren.

Zorg ervoor dat je je oren en ogen openhoudt, verdere vragen stelt en ongebruikelijke situaties meldt bij de FIU-Nederland. En let op, dit zijn ook wettelijke verplichtingen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme (Wwft). Het niet naleven ervan is zelfs een strafbaar feit. Poortwachters die hun rol niet serieus nemen kunnen worden aangepakt. Het Anti Money Laundering Centre (AMLC), de FIOD, de Politie, de FIU-Nederland, het Bureau Financieel Toezicht (BFT), Bureau Toezicht Wwft, De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en het Openbaar Ministerie treden in de 'aanpak niet-melders' gezamenlijk op tegen poortwachters die de Wwft niet naleven. Alle signalen worden opgepakt, bestuursrechtelijk dan wel strafrechtelijk. Een voorbeeld van zo een zaak is de casus tegen ING. Het project heeft als doel de naleving van de Wwft te verbeteren. De aanpak in combinatie met voorlichting heeft inmiddels ook geleid tot significant meer en betere meldingen van ongebruikelijke transacties bij de FIU-Nederland. Zorg er dus voor dat je op de hoogte bent van je eigen verplichtingen, want zelf in het beklagdenbankje terecht komen en/of het faciliteren van criminaliteit wil toch niemand?

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft onderzoek gedaan naar de factoren die de meldingsbereidheid van makelaars beïnvloeden bij het melden van ongebruikelijke transacties. Dit is gebeurd naar aanleiding van een vraag van Politie Oost-Nederland. Het doel van dit onderzoek is een verklaring te vinden voor het - volgens de politie - lage aantal meldingen van makelaars en te achterhalen op welke manier de meldingsbereidheid van makelaars positief kan worden beïnvloed. Ik beveel van harte aan om de inzichten tot u te nemen en binnen en buiten de beroepsgroep het gesprek erover aan te gaan!

Hoogachtend,  
Mw. J.J.M. van Dis-Setz, Landelijke officier van justitie witwassen

# INHOUDSOPGAVE

Meldingsbereidheid makelaars  
versie Definitief  
pagina 6/32

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Managementsamenvatting</b>          | <b>7</b>  |
| <b>1 Inleiding</b>                     | <b>8</b>  |
| <b>2 Achtergrond makelaars en Wwft</b> | <b>10</b> |
| <b>3 Gedragmotieven meldplicht</b>     | <b>18</b> |
| <b>4 Conclusies en aanbevelingen</b>   | <b>24</b> |
| <b>5 Literatuurlijst</b>               | <b>30</b> |
| <b>6 Bijlagen</b>                      | <b>31</b> |

Politie Oost-Nederland heeft het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) gevraagd onderzoek te doen naar de factoren die de meldingsbereidheid van makelaars beïnvloeden bij het melden van ongebruikelijke transacties. Het doel van dit onderzoek is een verklaring te vinden voor - *wat de politie stelt* - het lage aantal meldingen (in Oost-Nederland) van makelaars en te achterhalen op welke manier de meldingsbereidheid van (aan-/verkoop)makelaars positief beïnvloed kan worden.

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag is onderzocht welke factoren een rol spelen bij het naleven van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de meldplicht die hieruit voortvloeit. Allereerst is gesproken met de politie Oost-Nederland om inzicht te krijgen in de problematiek en is er een literatuurstudie uitgevoerd om zicht te krijgen op de vastgoedsector in het algemeen, op de doelgroep makelaars in het bijzonder en op de meldplicht in verschillende sectoren. Vervolgens zijn meerdere makelaars mondeling geïnterviewd (kwalitatieve open vragen interviews) om te vragen naar hun ervaringen met ongebruikelijke transacties en de meldplicht. De uitkomsten van deze interviews zijn besproken met de drie grote makelaarsverenigingen, de FIU en Bureau toezicht Wwft (de toezichthouder). Tot slot zijn verschillende onderwijsinstellingen benaderd om te achterhalen in hoeverre de Wwft een vast onderdeel vormt binnen de makelaarsopleidingen en -examens.

Op basis van het huidige onderzoek kunnen we concluderen dat er een aantal belemmerende factoren zijn voor het melden van ongebruikelijke transacties, waaronder:

- Makelaars geven aan dat er onduidelijkheid is over termen als 'transactie' en 'ongebruikelijk';
- Makelaars vinden het bestrijden van witwassen en terrorismebestrijding nuttig en wensen ook niet zelf mee te werken aan dergelijke criminele praktijken, maar zien weinig urgentie om daar zelf door middel van het doen van meldingen een rol in te spelen;
- Makelaars vinden het lastig dat er maar een paar objectieve indicatoren bestaan. Het omgaan met subjectieve inschattingen brengt dilemma's met zich mee over rechtvaardigheid (iemand onterecht beschuldigen), belangenverstrengeling (je klant en/of jezelf duperen);
- Makelaars willen zich niet bemoeien met de financiële ruimte van de potentiële koper.

Het onderzoek beschrijft nog enkele factoren die makelaars beïnvloeden bij het melden van een ongebruikelijke transactie. Alle factoren besproken in dit onderzoek zijn weliswaar kunstmatig onderscheiden maar vormen in wezen een netwerk van onderling samenhangende factoren. Tot slot worden er in het huidige onderzoek enkele aanbevelingen gedaan.

Tot slot: Dit onderzoek is in omvang beperkt gebleven: aan het onderzoek hebben 23 makelaars, hoofdzakelijk uit het oosten van Nederland, op vrijwillige basis deelgenomen. Dit aantal is te klein en de spreiding is te laag om een representatief beeld voor heel Nederland te geven. Dit onderzoek moet daarom beschouwd worden als een verkennend onderzoek naar de meldingsbereidheid van makelaars. Wij bevelen aan dat dit onderzoek een landelijk vervolg krijgt onder een grotere onderzoekspopulatie. Deze verkenning levert de bouwstenen voor de te onderzoeken thema's.

Bij vragen kunt u contact opnemen met:

Mila Cassée, [mila.cassee@hetccv.nl](mailto:mila.cassee@hetccv.nl)

of

Mirjam Prinsen, [mirjam.prinsen@hetccv.nl](mailto:mirjam.prinsen@hetccv.nl)

## 1.1 AANLEIDING

In Nederland wordt naar schatting 16 tot 18 miljard euro per jaar witgewassen, zo'n 2,5<sup>1</sup> procent van het bruto binnenlands product. 'Met dit geld zou je bij wijze van spreken de problemen in de zorg kunnen oplossen', illustreert Brigitte Unger, hoogleraar economie van de publieke sector en projectleider van het onderzoek naar aard en omvang van geld dat in Nederland wordt witgewassen (interview Trouw, 5 november 2018). De Financial Intelligence Unit - Nederland (FIU) omschrijft witwassen als "het (doen) verrichten van handelingen, waardoor een voor de wet verzwegen vermogensaanwas ogenschijnlijk een legale oorsprong krijgt. Het doel van witwassen is het versluieren van de herkomst van geld". Een gevolg van witwassen is dat illegaal verkregen geld meer criminaliteit aantrekt en op lange termijn voor meer problemen zorgt, zoals meer corruptie en wantrouwen in het financiële stelsel.

Het is niet exact bekend wat het aandeel van de Nederlandse vastgoedindustrie in het witwassen is. De vastgoedsector is in Nederland (en andere landen) bijzonder aantrekkelijk voor witwassers om een aantal verschillende redenen. Het is een grote, ondoorzichtige markt waar veel witgeld doorheen gaat, panden zijn moeilijk te waarderen, er wordt veel gespeculeerd en er komen grote waardeveranderingen voor (Unger & Ferwerda, 2011, in WODC, 2018). Het gaat dan om witwassen bij de (ver)huur en de (ver)koop van woningen, bedrijfspanden, publieke gebouwen, winkels en meer, door bijvoorbeeld een pand voor een te lage prijs te verkopen, of juist voor een te hoge prijs, of door te verkopen aan iemand die het logischerwijs niet zonder hypotheek kan bekostigen. Het vermoeden is dan ook dat het aandeel van de vastgoedindustrie bij witwassen substantieel is.

## 1.2 ONDERZOEKSVRAAG

Om witwassen te voorkomen hebben onder andere makelaars, banken, advocaten, notarissen, accountants etc. ingevolge de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) al sinds 2008 de plicht om ongebruikelijke transacties te melden bij de Financial Intelligence Unit (FIU). Van hen wordt verwacht dat ze bij het aangaan van contacten met potentiële cliënten alert zijn, onderzoek doen, en eventueel meldingen maken bij de FIU als ze een situatie niet vertrouwen.

In het huidige onderzoek zoomen we in op de rol van makelaars als poortwachter van het financiële stelsel, met de taak de integriteit, stabiliteit en reputatie van het financiële stelsel te beschermen tegen gebruik voor criminele doeleinden. Politie Oost-Nederland heeft het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) gevraagd onderzoek te doen naar de factoren die de meldingsbereidheid van makelaars beïnvloeden bij het melden van ongebruikelijke transacties. De reden hiervoor is dat Politie Oost-Nederland de indruk heeft dat het aantal meldingen van makelaars dat vanuit Oost-Nederland bij de FIU binnenkomt - een tiental per jaar - laag is. Het is niet onderzocht of makelaars daadwerkelijk te weinig meldingen verrichten<sup>2</sup>. Echter, om vroegtijdig witwaspraktijken te voorkomen is het sowieso van groot belang dat bij makelaars een sterke meldingsbereidheid bestaat. Daarom is onderzocht of er mogelijke belemmeringen bestaan die melden in de weg staan.

De onderzoeksvraag luidt dan ook:

***Welke factoren stimuleren of belemmeren makelaars bij het doen van een melding van een ongebruikelijke transactie en hoe kan de meldingsbereidheid worden vergroot?***

<sup>1</sup> WODC, 2018 Aard en omvang van criminele bestedingen Eindrapportage

<sup>2</sup> Dit onderzoek betreft uitsluitend een kwalitatief onderzoek naar de vraag welke gedragsfactoren een rol spelen bij meldingsbereidheid onder makelaars in het kader van de Wwft. Of de meldingsbereidheid van makelaars daadwerkelijk laag is, is niet meegenomen in dit onderzoek en vergt een andere (kwantitatieve) onderzoeksopdracht.



### 1.3 ONDERZOEKSMETHODE

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag is onderzocht welke factoren een rol spelen bij het naleven van de Wwft-meldplicht. Allereerst is gesproken met de politie Oost-Nederland om inzicht te krijgen in de problematiek en is er een literatuurstudie uitgevoerd om zicht te krijgen op de vastgoedsector in het algemeen, op de doelgroep makelaars in het bijzonder en op de meldplicht in verschillende sectoren. Vervolgens zijn meerdere makelaars mondeling geïnterviewd (kwalitatieve open vragen interviews) om te vragen naar hun ervaringen met ongebruikelijke transacties en de meldplicht. De uitkomsten van deze interviews zijn besproken met de drie grote makelaarsverenigingen, de FIU en Bureau Toezicht Wwft (de toezichthouder). Tot slot zijn verschillende onderwijsinstellingen benaderd om te achterhalen in hoeverre de Wwft een vast onderdeel vormt binnen de makelaarsopleidingen en -examens. Ter ondersteuning van het onderzoek is gebruik gemaakt van het InterventieKompas<sup>3</sup>. Het InterventieKompas is een analyse-instrument van het CCV - gebaseerd op inzichten uit de gedragswetenschappen - waarmee de gedragsmotieven van een doelgroep kunnen worden onderzocht. Tevens biedt het aanknopingspunten voor interventies om gedrag te veranderen.

Op basis van de literatuurstudie en het contact met makelaars werd zichtbaar dat er meerdere factoren van invloed zijn op de meldingsbereidheid van makelaars. Eén van deze factoren - *kennis* - bleek in de eerste gesprekken met makelaars in potentie een verklarende factor voor een lage meldingsbereidheid van makelaars en is verder onderzocht in een klein kennis-experiment. Dit experiment is deels face-to-face uitgevoerd en deels door middel van een digitale enquête en vond plaats in het kader van de afstudeerstage van Jurriena van de Bunt voor haar masteropleiding Gedragsverandering aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

In dit onderzoek is alleen onderzoek gedaan onder aan-/verkoopmakelaars en niet onder (ver)huur makelaars. Waar in dit onderzoek wordt gesproken over 'makelaars' betreft dat dus alleen de eerste categorie. Op basis van de bevindingen in het onderzoek worden tot slot conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan (H4).

### 1.4 DANKWOORD

Dit rapport is tot stand gekomen met medewerking van verschillende partijen. In de eerste plaats bedanken we de makelaars die ons belangeloos te woord hebben gestaan en een inblik hebben gegund in de complexe wereld van het vastgoed waarin zij werken. In het bijzonder bedanken wij de vastgoedverenigingen voor hun bemiddeling richting de makelaars, en voor hun constructieve commentaren op eerdere concepten:

- NVM, Kees Vlaanderen
- VBO, Jacopo Lombardi
- Vastgoed Pro (beroepsorganisatie), Rolph Limpens

Daarnaast zijn we dank verschuldigd aan Sonja Corstanje-Maaskant van FIU Nederland, en Ruud de Groot en Jan van Os van Bureau Toezicht Wwft voor hun kritische reflecties op onze bevindingen en aanbevelingen. Tot slot danken wij de opleidings- en examenorganisaties die ons ter wille zijn geweest om antwoord te geven op onze soms lastige vragen. Wij zijn van mening dat met al deze inbreng het onderzoek aan kwaliteit heeft gewonnen en hopen dat onze bevindingen de meldingsbereidheid uiteindelijk naar een hoger plan kunnen tillen.

### 1.5 LEESWIJZER

Dit rapport geeft de opbrengst van de verschillende activiteiten weer.

Hoofdstuk 2: Achtergrond en context van de witwasproblematiek

Hoofdstuk 3: Gedragsmotieven meldingsbereidheid makelaars

Hoofdstuk 4: Conclusies en aanbevelingen

---

<sup>3</sup> InterventieKompas - Gedragsanalyse voor handhaving en toezicht: [www.interventiekompas.nl](http://www.interventiekompas.nl)

# 2 ACHTERGROND MAKELAARS EN WWFT

## 2.1 INLEIDING

Volgens het CBS<sup>4</sup> kende Nederland begin 2017 ruim 9.000 makelaarsbedrijven met zo'n 9.900 vestigingen. De meeste makelaarsvestigingen zaten in Noord- en Zuid-Holland en Noord-Brabant: ruim de helft van de vestigingen zit in deze provincies. Hier zijn dan ook de meeste koopwoningen en vinden de meeste verkopen plaats.

Zo'n tweederde hiervan is aangesloten bij een van de 3 makelaarsverenigingen NVM (4.300 leden), VBO (1.100 leden) of Vastgoed Pro (700 leden). Een derde is ongeorganiseerd. In het onderzoek hebben we alleen gesproken met georganiseerde makelaars.

In 2016 werden bijna 215 duizend bestaande koopwoningen verkocht. Noord-Holland heeft de meeste vestigingen van makelaars per aantal verkochte woningen: 55 makelaarsvestigingen per duizend verkochte woningen. In Gelderland/Overijssel (politieregio Oost-Nederland) zijn er gemiddeld 44 makelaarsvestigingen per duizend verkochte woningen. Gemiddeld in Nederland zijn dat er 46. Utrecht heeft relatief de minste makelaarsvestigingen: 41 per duizend verkochte woningen.

Overall groeit de sector: het aantal kantoren neemt sinds 2010 gestaag toe, het aantal faillissementen neemt af. De gemiddelde verkoopprijs van een woning was in 2017 264.000 euro en stijgt sinds 2014 (222.000 euro).

## 2.2 WET TER VOORKOMING VAN WITWASSEN EN FINANCIEREN VAN TERRORISME

Met ingang van 1 augustus 2008 is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (verder: Wwft) van kracht. Deze wet verving de Wet identificatie bij dienstverlening (WID) en de Wet melding ongebruikelijke transacties (Wet MOT). De Wwft heeft als doel het voorkomen van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en het financieren van terrorisme. Witwassen houdt in dat illegaal verkregen vermogen legaal wordt gemaakt, zodat de illegale herkomst niet langer zichtbaar is. Er is sprake van terrorismefinanciering als vermogen wordt gebruikt om terroristische activiteiten mogelijk te maken.

De Wwft geldt voor verschillende beroepsgroepen en instellingen. In de Wwft is een lijst opgenomen welke actoren hiertoe behoren: onder meer advocaten, taxateurs, banken, beleggingsondernemingen. In de Wwft worden de makelaars genoemd in art 1a-lid 4 onder h: Als natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen handelend in het kader van hun beroepsactiviteiten waarop deze wet van toepassing is, worden aangewezen natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen die beroeps- of bedrijfsmatig bemiddelen bij het tot stand brengen en het sluiten van overeenkomsten inzake onroerende zaken en rechten waaraan onroerende zaken zijn onderworpen.

Makelaars worden daarmee beschouwd als (één van de) poortwachters van het financiële stelsel, met de taak de integriteit, stabiliteit en reputatie van het financiële stelsel te beschermen tegen gebruik voor criminele doeleinden. Als poortwachter dragen zij verantwoordelijkheid voor de toegang van klanten tot het financiële stelsel. In de Leidraad Wwft makelaars in en taxateurs van onroerende zaken (Belastingdienst/Bureau Toezicht Wwft, 2018) worden als belangrijkste elementen van de Wwft voor makelaars genoemd: het *cliëntenonderzoek*, de *meldingsplicht* en de *bewaarplicht*.

### 2.2.1 CLIËNTENONDERZOEK

De Wwft vraagt de makelaar om een gedegen onderzoek te doen naar degene met wie hij zaken doet, het cliëntenonderzoek. De cliënt kan een natuurlijk persoon zijn, maar ook een rechtspersoon of vennootschap. Het cliëntenonderzoek bestaat uit het identificeren van de cliënt en het verifiëren van diens identiteit. Verificatie van de identiteit moet plaatsvinden aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bronnen. In de Wwft wordt een opsomming gegeven van documenten die hiervoor in aanmerking kunnen komen (paspoort, ID-kaart, rijbewijs etc.). Ook voor rechtspersonen wordt uitgelegd hoe verificatie plaatsvindt (uittreksel handelsregister e.d.).

<sup>4</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/21/ruim-10-procent-meer-makelaars-sinds-2010>

Voor elke makelaar is een cliëntenonderzoek verplicht. Het is niet toegestaan om diensten te verlenen aan anonieme klanten. Dat geldt ook als het ingestelde onderzoek niet heeft geleid tot de vereiste verificatie van de identiteit van de cliënt. Het cliëntenonderzoek gaat vooraf aan de dienstverlening. Het cliëntenonderzoek draagt bij aan het herkennen en beheersen van risico's die bepaalde cliënten of bepaalde soorten dienstverlening met zich meebrengen. Bij het cliëntenonderzoek vormt de makelaar zich een oordeel over het risicoprofiel van de cliënt aan de hand van gegevens over het type cliënt, de activiteiten, het land van herkomst en de maatschappelijke omgeving van de cliënt. Het risicoprofiel van een cliënt kan aanleiding zijn tot een onderzoek naar de bron van de middelen, die door de cliënt gebruikt worden.

Makelaars moeten het cliëntenonderzoek tevens uitvoeren ten aanzien van de wederpartij van hun cliënt. Met wederpartij wordt bedoeld de partij met wie de cliënt van de makelaar daadwerkelijk een overeenkomst sluit die tot stand is gebracht door bemiddeling van de makelaar. Het cliëntenonderzoek van de wederpartij moet plaatsvinden bij het tot stand brengen van de overeenkomst. Dit betekent dat bij het tekenen van de (voorlopige) koopovereenkomst de identiteit van de wederpartij moet zijn geverifieerd. Omdat de verkoopmakelaar geen zakelijke relatie met de koper-wederpartij heeft, wordt van de verkoopmakelaar niet standaard verlangd dat hij uitgebreid onderzoek doet naar de bron der middelen van de koper(s). Wel wordt van een makelaar verwacht dat hij vragen stelt over de wijze waarop de aankoop van een onroerende zaak wordt gefinancierd.

Soms is het voor een makelaar lastig om het cliëntenonderzoek bij de wederpartij zelf uit te voeren (bijvoorbeeld bij internetmakelaars, of makelaars die met het Amsterdamse model werken, waarbij de notaris de koopakte opmaakt). In die gevallen kan de makelaar het cliëntenonderzoek uitbesteden. Het uitbesteden van het cliëntenonderzoek aan de notaris die de koopakte opmaakt, ligt het meest voor de hand. De wet stelt formeel geen voorwaarden vooraf aan wie het cliëntenonderzoek mag worden uitbesteed. Wanneer de derde geen Wwft instelling is (zoals een notaris, accountant of makelaar) levert dit wel weer een factor van potentieel hoger risico op witwassen en terrorismefinanciering op. De makelaar moet dit verhoogde risico compenseren met aanvullende maatregelen, procedures of garanties. Uitbesteden ontslaat hem niet van zijn eigen verantwoordelijkheid voor de juiste naleving van de Wwft. Hij moet zelf de gegevens van het cliëntenonderzoek in het dossier bewaren.

Tijdens het onderzoek bleek dat er meerdere commerciële bureaus gespecialiseerd zijn in cliëntenonderzoek. Makelaars kunnen aan dergelijke dienstverleners vragen om potentiële cliënten te screenen op risico's zoals voorgeschreven in de Wwft. Dit is toegestaan, maar ontslaat de makelaar niet van zijn eigen verantwoordelijkheid bij het beoordelen van de risico's en het vastleggen van het cliëntenonderzoek. De drie landelijke makelaarsverenigingen hebben met een dergelijk bureau een overeenkomst voor hun leden.

### 2.2.2 MELDPLICHT

Indien het vermoeden ontstaat dat er mogelijk sprake zou kunnen zijn van witwassen of terrorismefinanciering dient de makelaar een melding te doen bij de Financial Intelligence Unit-Nederland (FIU). Een dergelijke melding wordt aangeduid als een melding van een 'ongebruikelijke transactie'. Onder een 'transactie' wordt verstaan 'een handeling of een samenstel van handelingen'. De meldplicht is opgenomen in art. 15 e.v. in de Wwft. De Leidraad Wwft voor makelaars vermeldt dat het niet alleen wettelijk verplicht is, maar ook maatschappelijk gewenst dat ongebruikelijke transacties gemeld worden. Niet melden kan tot consequenties hebben dat een makelaar meewerkt aan witwassen en dat hierdoor mogelijk ongewenste personen toegang krijgen tot het financiële stelsel. Niet melden is een economisch delict en is strafbaar gesteld in de Wet Economische Delicten.

Ten behoeve van de beoordeling of een transactie of zakelijke relatie als ongebruikelijk moet worden aangemerkt, zijn zogenaemde indicatoren vastgesteld. Deze indicatoren zijn te onderscheiden in

subjectieve en objectieve indicatoren. Ten tijde van dit onderzoek gelden voor makelaars één subjectieve en twee objectieve indicatoren:

Subjectieve indicator:

- Een transactie waarbij de instelling aanleiding heeft om te veronderstellen dat deze verband kan houden met witwassen of financieren van terrorisme.

Objectieve indicatoren:

- Een transactie van of ten behoeve van een (rechts)persoon die woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft in een staat die op grond van artikel 9 van de vierde anti-witwasrichtlijn in gedelegeerde handelingen van de Europese Commissie is aangewezen als een staat met een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme (met ingang van 18 oktober 2019 is deze objectieve indicator komen te vervallen. Sindsdien kan een dergelijke transactie als een 'subjectieve' indicator gemeld worden. Deze wijziging heeft plaatsgevonden gedurende het onderzoek).
- Een transactie voor een bedrag van € 10.000 of meer, betaald aan of door tussenkomst van de instelling in contanten, met cheques aan toonder, een vooraf betaald betaalinstrument (prepaid card) of soortgelijke betaalmiddelen. Het maakt hierbij niet uit of de betaling in één keer plaatsvindt, of in gedeelten.

Een melding hoeft niet per se 'verdacht' te zijn, 'ongebruikelijk' is al genoeg voor een melding. De verplichting tot het doen van een melding bestaat niet alleen wanneer er concrete aanwijzingen bestaan dat sprake is van witwassen of het financieren van terrorisme. Iedere ongebruikelijke transactie behoort te worden gemeld. Daarvoor is een vermoeden al voldoende, er hoeft geen strafbaar feit te worden aangetoond. Na een melding van een ongebruikelijke transactie bepaalt de FIU of de transactie vervolgens als een verdachte transactie moet worden aangemerkt. De FIU onderzoekt iedere melding en vraagt zo nodig nadere informatie bij de melder op. Met haar analyses van gemelde ongebruikelijke transacties legt de FIU-Nederland transacties en geldstromen bloot die te relateren zijn aan witwassen, financiering van terrorisme of onderliggende misdrijven. Indien het hoofd van de FIU-Nederland transacties verdacht beoordeelt, worden deze ter beschikking gesteld aan diverse handhavings- en opsporingsdiensten. Daarnaast valt een *voorgenomen* ongebruikelijke transactie ook onder de meldplicht van makelaars, ondanks dat de transactie (nog) niet heeft plaatsgevonden. Onder een voorgenomen transactie wordt verstaan een transactie waarbij de intentie aanwezig was om die te verrichten, maar die (nog) niet wordt afgerond. Behalve de cliënten waarvoor de makelaar bemiddelt en waarbij het vermoeden rijst dat sprake zou kunnen zijn van witwassen of financieren van terrorisme, dient de makelaar ook de cliënt of de wederpartij te melden bij wie alleen sprake is van een voorgenomen transactie, maar waarbij hij hetzelfde vermoeden heeft.

Om te bepalen vanaf welk moment er bij een voorgenomen ongebruikelijke transactie een meldplicht geldt, is de fase waarin de klant-makelaarsrelatie zich bevindt van belang. De Wwft (art 1) hanteert daarvoor de begrippen client en zakelijke relatie:

*cliënt*: natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie een zakelijke relatie wordt aangegaan of die een transactie laat uitvoeren;

*zakelijke relatie*: zakelijke, professionele, of commerciële relatie tussen een instelling en een natuurlijke persoon, rechtspersoon of vennootschap, die verband houdt met de professionele activiteiten van die instelling en waarvan op het tijdstip dat het contact wordt gelegd, wordt aangenomen dat deze enige tijd zal duren.

Een schriftelijke bemiddelingsovereenkomst tussen client en makelaar geeft doorgaans blijk van deze zakelijke relatie. In sommige gevallen is er echter ook zonder schriftelijke overeenkomst sprake van een zakelijke relatie, bijvoorbeeld als de makelaar met de client mondeling is overeengekomen te bemiddelen, of als hij al bemiddelingsactiviteiten heeft verricht die duiden op een zakelijke relatie: plaatsing op funda, attendering binnen het eigen netwerk, bezichtigingen uitvoeren. De Leidraad definieert als bemiddeling:

Alles wat u als makelaar in de uitoefening van uw beroep of bedrijf aan diensten verricht - gericht op de aan- en verkoop van onroerende zaken (en rechten waaraan onroerende zaken zijn onderworpen) waarvoor u een vergoeding ontvangt - valt onder het begrip bemiddeling in de zin van de Wwft.

Verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transacties dienen onverwijld te worden gemeld direct nadat het ongebruikelijke karakter van de transactie bekend is geworden. In art. 16 Wwft staat welke gegevens bij de melding vermeld dienen te worden. Het cliëntenonderzoek is hierbij een belangrijke bron van informatie. Naast de vereiste objectieve gegevens die vermeld moeten worden bij het doen van een melding, is het belangrijk dat ook de (onder artikel 16 lid 2.e genoemde) omstandigheden worden gemeld op grond waarvan de transactie als ongebruikelijk wordt verondersteld. Het is belangrijk om de melding en de omstandigheden zoveel mogelijk te ondersteunen met documenten die als bijlage met de melding kunnen worden meegezonden.

### 2.2.3 MELDPORTAAL

Om een melding van een ongebruikelijke transactie te kunnen doen, moet de makelaar zich eenmalig bij de FIU laten registreren, waarna hij een meldcode ontvangt. Vervolgens kan hij de ongebruikelijke transactie digitaal via de website van de FIU melden. De makelaar dient een kopie van de ingezonden melding, inclusief de daarmee verstrekte gegevens, op te slaan. Hij ontvangt van de FIU vervolgens een ontvangstbevestiging van de melding. De FIU kan de melding, op grond van artikel 16 Wwft weigeren indien deze onvolledig of onjuist is.

Door de verplichte registratie is de melding niet anoniem. Zo kan de FIU bij de melder nog nadere informatie opvragen. Als de melding door de FIU als verdacht wordt aangemerkt en uiteindelijk onderdeel uitmaakt van een strafdossier zal de naam van het kantoor van de melder in dat dossier terecht komen.

### 2.2.4 VASTLEGGINGS- EN BEWAARPLICHT

De vastlegging van de identiteit- en verificatiegegevens van de cliënt (inclusief wederpartij) moet toegankelijk zijn, zodat een controle eenvoudig kan plaats vinden. De gegevens moet de makelaar tot vijf jaar na het beëindigen van de zakelijke relatie op een toegankelijke wijze bewaren. Tevens dient hij over systemen te beschikken die hem in staat stellen onverwijld en volledig te reageren op vragen<sup>5</sup> van FIU-Nederland en van de toezichthouder Bureau Toezicht Wwft.

Van een cliënt/natuurlijke persoon en zijn eventuele vertegenwoordiger dient het volgende te worden vastgelegd: 1. geslachtsnaam; 2. voornamen; 3. geboortedatum; 4. adres en woonplaats/plaats van vestiging; 5. aard, nummer, datum en plaats van uitgifte van het document waarmee de identiteit geverifieerd is. In plaats hiervan is een kopie van het document waarmee de verificatie van de identiteit heeft plaats gevonden, ook toegestaan mits dat document een persoon identificerend nummer bevat (bijvoorbeeld een rijbewijs- of paspoortnummer). Het maken van een kopie van een paspoort of rijbewijs of het in de administratie beschikbaar hebben daarvan is echter geen verplichting.

Indien de makelaar een verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transactie heeft gemeld, moet hij de volgende gegevens bewaren: 1. alle gegevens die noodzakelijk zijn om de desbetreffende transactie te kunnen reconstrueren; 2. een afschrift van de melding met de daarbij verstrekte informatie en gegevens; 3. de bevestiging van ontvangst van een melding door de FIU. De meldgegevens moeten gedurende vijf jaar na de melding worden bewaard. De toezichthouder kan er bij een toezichtonderzoek om vragen. In de Algemene verordening gegevensbescherming van de Europese Unie (AVG) is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens is toegestaan als de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke

---

<sup>5</sup> Daarbij kan het gaan om vragen of de makelaar met een bepaalde cliënt een zakelijke relatie onderhoudt of gedurende een periode van vijf jaar voorafgaand aan het verzoek heeft onderhouden. Of vragen over de aard van de relatie met de bedoelde cliënt. De systemen voorzien in beveiligde kanalen die de vertrouwelijkheid van de hiervoor genoemde vragen waarborgen.

verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust. De in de Wwft genoemde instellingen zijn (en blijven) verplicht om cliëntenonderzoek te doen. Hierop zijn de bepalingen uit hoofdstuk 2 van de Wwft van toepassing. Dit houdt onder andere in dat de identiteit van de cliënt (bijvoorbeeld de koper) moeten worden vastgesteld en vastgelegd. De Wwft staat toe dat er een kopie wordt gemaakt van het identiteitsbewijs. Dit is daarom niet in strijd met de privacywetgeving.

#### 2.2.5 OPLEIDING

Artikel 35 stelt dat een instelling ervoor zorgdraagt dat haar werknemers bekend zijn met de bepalingen van de Wwft en periodiek opleidingen genieten die hen in staat stellen een ongebruikelijke transactie te herkennen en een cliëntenonderzoek goed en volledig uit te voeren.

#### 2.2.6 TOEZICHT

Het toezicht op de naleving van de Wwft door makelaars, bemiddelaars en taxateurs wordt uitgeoefend door een afgescheiden onderdeel van de Belastingdienst: Bureau Toezicht Wwft. De controleurs van dit Bureau zijn bevoegd om een onderzoek in te stellen en makelaars zijn verplicht om hier medewerking aan te verlenen. Doorgaans wordt het bezoek van de toezichthouder aangekondigd.

Naast deze volledige onderzoeken ter plaatse kan de toezichthouder ook andere vormen van toezicht uitoefenen. De toezichthouder kan zich beperken tot een telefoontje of een brief, hij kan een vragenbrief met een beperkt aantal vragen sturen (self-assessment), of een controle uitvoeren van achter het bureau of een korte waarneming ter plaatse doen (en dan bijvoorbeeld inzage in een beperkt aantal dossiers vragen).

Bij niet of onvolledige naleving van de Wwft kan de toezichthouder een aanwijzing geven om een bepaalde gedragslijn te volgen. Ook kan de toezichthouder een last onder dwangsom of een boete opleggen. Het is mogelijk om tegen een dergelijke sanctie in bezwaar en beroep te gaan. In meer ernstige gevallen van niet naleving kan ook strafrechtelijke handhaving worden ingezet.

Zodra een besluit tot het geven van een aanwijzing, het opleggen van een last onder dwangsom of het opleggen van een bestuurlijke boete onherroepelijk vaststaat, wordt het besluit op internet gepubliceerd. In dat besluit wordt de naam van de overtreder genoemd.

### 2.3 VOORONDERZOEK

Om volledig in kaart te brengen welke factoren van invloed zijn op het al dan niet doen van een melding is er om te beginnen een vooronderzoek gedaan. Het vooronderzoek bestond uit een gesprek met de politie Oost-Nederland, een literatuurstudie en het interviewen van aan- en verkoopmakelaars en onderwijsinstellingen.

#### 2.3.1 LITERATUUR

In de literatuur zijn aanknopingspunten gevonden met betrekking tot een meldplicht en meldingsbereidheid. Hieronder worden enkele benoemd (deze aanknopingspunten zijn meegenomen in de interviews met makelaars):

- Het melden van incidenten (in de gezondheidszorg) wordt soms gezien als een lastige administratieve rompslomp, zeker als er (ogenschijnlijk) niets met de meldingen wordt gedaan. Daarnaast is het belangrijk dat het niet onnodig moeilijk en lastig is om een incident te melden. De praktijk laat zien dat men geen incidenten gaat melden als het veel extra werk of inspanning kost zonder dat het voordelen oplevert voor hen of voor cliënten. Wanneer het melden gemakkelijk en simpel is én ondersteund wordt door een gebruiksvriendelijk meldsysteem, zal de meldingsbereidheid omhooggaan (Henkel, 2018);
- Het kan gaan om bewust crimineel gedrag dat ontkend wordt. Uit onderzoek is gebleken dat makelaars en handelaren in onroerend goed vaak ontkennen dat ze betrokken zijn bij witwaspraktijken, noch in groepsverband noch individueel (Ferwerda, Staring, De Vries Robbé & Van de Bunt, 2007). Een voorbeeld van samenwerking tussen een makelaar en handelaar is bijvoorbeeld de makelaar die een moeilijk verkoopbare woning lager dan de werkelijke waarde verkoopt aan een

bevriende handelaar die het vervolgens met een aanzienlijke winst doorverkoop. In deze situatie toont de makelaar bewust crimineel gedrag;

- Het kan ook gaan om onbedoeld verkeerd handelen. Zo heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM, 2019) onderzoek gedaan naar het meldgedrag van beleggingsondernemingen met betrekking tot de Wwft. Uit het onderzoek bleek dat beleggingsondernemingen vooral gedreven worden door mogelijke reputatieschade om ongebruikelijke transacties te melden, in veel mindere mate is hun maatschappelijke verantwoordelijkheid een drijfveer. Het bewustzijn voor de Wwft neemt echter af naarmate zich geen incidenten voordoen. Ook is het voor medewerkers niet altijd duidelijk wat onder een ongebruikelijke transactie wordt verstaan en interpreteren ze dat als afwijkend, terwijl dat een te beperkte invulling is van het criterium. Onduidelijkheid over wat onder een ongebruikelijke transactie wordt verstaan kan zorgen voor bewegingsvrijheid van medewerkers om zelf te bepalen wanneer een handeling ongebruikelijk is of niet, wat niet wenselijk is. Medewerkers waren zich verder meestal niet bewust dat ook de gevallen waarin zij een klant niet hebben aangenomen (omdat deze bijvoorbeeld geen openheid gaf over de herkomst van het vermogen) meldingswaardig kunnen zijn. Ook wordt melden vaak als tijdrovend gezien. Een positieve beïnvloeder is de aanwezigheid van duidelijk beleid over het melden van ongebruikelijke transacties en aandacht voor de maatschappelijke rol van de onderneming. Beide organisatiekenmerken dragen bij aan een sterke meldingscultuur. En hoe sterker de meldingscultuur, hoe hoger de bereidheid van medewerkers om te melden, hoe positiever de medewerkers zijn over de reputatie van de onderneming en klanttevredenheid.

### 2.3.2 INTERVIEWS MAKELAARS EN CONTACT ONDERWIJSINSTELLINGEN

In de interviews in het vooronderzoek (vijf makelaars) is nagegaan of bovenstaande factoren ook van toepassing zijn bij het meldgedrag van makelaars. Allereerst werd er onderzocht of de makelaars op de hoogte waren van de verplichtingen uit de Wwft, hieruit bleek een aantal zaken:

- Er is verwarring over het begrip ‘ongebruikelijk’, makelaars interpreteerden dit ten onrechte als ‘verdacht’, iets wat ze denken te moeten aantonen.
- Tevens leidde het begrip ‘transactie’ tot verwarring: in de ogen van de makelaar vindt de transactie plaats bij de notaris. Makelaars bleken niet te weten dat ook de ‘voorgenomen transactie’ al meldenswaardig was.
- Makelaars geven aan meestal niet in zee met mensen waar ze een ongemakkelijk gevoel bij kregen. Ze beseften niet dat er - afhankelijk van de fase waarin de klant-makelaarsrelatie zich bevindt - toch een meldplicht kan gelden.
- Tot slot werd in de interviews door de makelaars aangegeven dat zij niet altijd weten waar een melding gedaan moet worden en ook niet weten hoe een melding gedaan moet worden.

De indruk ontstond dat het niet volledig beheersen van de kennis een factor van belang was. Daarom is ook nagegaan in hoeverre makelaars daarin gefaciliteerd werden.

Er gelden geen opleidingsvereisten om het vak van makelaar te mogen beoefenen. Alleen makelaars die aangesloten zijn bij een van de vastgoedverenigingen kennen een systeem van verplichte opleidingen. Aangesloten makelaars volgen een erkende opleiding en sluiten de opleiding af met een gecertificeerd examen. Eenmaal makelaar dienen aangesloten makelaars periodiek na- en bijscholing te volgen. Van de beroepsverenigingen hebben wij begrepen dat verhoudingsgewijs de meeste makelaars een opleiding volgen via de particuliere opleidingen. Daarom hebben wij contact gezocht met enkele grote opleidingsinstituten en examen-/certificeringsinstituten die specifieke opleidingen, examens en certificaties aanbieden voor het beroep ‘makelaar’. Onderstaand de reacties die wij hebben mogen ontvangen:

Beroepsopleiding Makelaars B.V. (en Beroepsexamens Makelaars B.V., werken nauw samen met brancheorganisatie VBO):

- > “Degenen die makelaar willen worden, volgen een opleiding die bestaat uit een deel waarin de (basis)theorie centraal staat en daarna een opleiding die sterk gericht is op de praktische

beroepsuitoefening. Binnen de praktijkopleiding wordt de module Bemiddelen verzorgd. In deze module worden de voor de makelaarspraktijk belangrijkste onderdelen van de Wwft behandeld. De leerstof wordt aangeboden in de online leeromgeving en wordt voorts klassikaal besproken. Leerdoelen die centraal staan betrekken zich op het doel van de Wwft, het cliëntenonderzoek, de meldingsplicht, dienstverlening aan politiek prominente personen, het risicomanagement en de werkwijze van het Bureau Toezicht Wwft. De beschikbare tijd voor de bestudering van de Wwft, toegespitst op de makelaar en de taxateur onroerende zaken, is een dagdeel.”

- > “Eke module in de makelaarsopleiding wordt afgesloten met een examen via Beroepsexamens Makelaars B.V. Zo ook het onderdeel Bemiddelen, met daarbinnen dus de Wwft als (verplichte) examenstof.”

Academie voor Vastgoed:

- > “In de makelaarsopleiding en de assistentmakelaarsopleiding bij ons komt de Wwft uitgebreid voor. De inhoud van de wet wordt behandeld en er wordt mee geoefend bij het onderdeel ethiek. Het wordt onder andere in het onderdeel praktijkleer getoetst bij het examenbureau SVMNIVO.”
- > “Voor de bestaande makelaars is het in bijscholingscursussen behandeld en de Academie biedt een e-learning aan voor makelaars maar ook voor de bijscholing van KRMT en ARMT-ers. (kandidaat- en assistentmakelaars). Deze e-learning wordt afgesloten met een toets.”

SVMNIVO:

- > “De Wwft is geen vast onderdeel van onze examens, maar het is wel een vast onderdeel in de jaarlijkse hercertificering (opgenomen in een e-learning).”<sup>6</sup>

Relatief weinig makelaars komen vanuit de rijksopleidingen in de makelaardij terecht. Uit een ronde langs een aantal rijksonderwijsinstellingen die brede opleidingen in de makelaardij aanbieden, bleek dat de Wwft zelden een onderdeel van dergelijke opleidingen vormt.

In art. 35 van de Wwft is opgenomen dat “de instelling/organisatie waar de makelaar is ingeschreven, verplicht is ervoor te zorgen dat haar werknemers, voor zover relevant voor de uitoefening van hun taken, bekend zijn met de bepalingen van deze wet en periodiek opleidingen genieten die hen in staat stellen een ongebruikelijke transactie te herkennen en een cliëntonderzoek goed en volledig uit te voeren”. Uit de interviews met makelaars is gebleken dat de instelling of organisatie waar de makelaar staat ingeschreven doorgaans inderdaad de kennis aanbiedt. Makelaars blijken de lesprogramma’s niet altijd direct te volgen en stellen het ‘als een moetje’ uit tot het einde van het jaar. Dit is mogelijk een belemmering voor een hoge meldingsbereidheid, terwijl een hoge meldingsbereidheid wel nodig is om witwaspraktijken tegen te gaan.

Op basis van het vooronderzoek is besloten om dieper te onderzoeken of er inderdaad een kennistekort is en of het verhogen van de kennis over de Wwft kan bijdragen aan het beter melden van ongebruikelijke transacties. Met beter melden wordt bedoeld dat makelaars vaker melden wanneer het moet, niet melden wanneer het niet moet en hiervoor de juiste onderbouwing kunnen geven. Om dit te onderzoeken is in een experiment aan makelaars kennis aangeleverd en een competentie aangeleerd hoe en wanneer ze een melding moeten maken van een ongebruikelijke transactie. De verwachting is dat het verhogen van de kennis en het aanleren van een competentie met betrekking tot het melden van een ongebruikelijke transactie, kan bijdragen aan het beter melden (*beter* = meer melden wanneer het moet, niet melden

---

<sup>6</sup> Volgens de Academie voor Vastgoed is de Wwft wel degelijk onderdeel van de examens die SVMNIVO afneemt. In ieder geval is de Wwft onderdeel van de toetstermen. In het huidige onderzoek zijn de feitelijke toetstermen ingezien waaruit blijkt dat de Wwft inderdaad meerdere malen is opgenomen in de examens voor assistent-makelaar en taxateur. Het lijkt de moeite waard dat de Academie en SVMNIVO hierover in gesprek gaan.



wanneer het niet moet en hiervoor de juiste onderbouwing hebben) van ongebruikelijke transacties door makelaars. De uitkomsten van het experiment worden kort in H3 besproken. De opzet en uitvoer van het experiment wordt verder toegelicht in bijlage A.

Tijdens de interviews met makelaars in het vooronderzoek en in het experiment is gebleken dat er naast kennis zeker ook andere factoren zijn die de meldingsbereidheid beïnvloeden. Deze worden in H3 beschreven. In H4 worden de overkoepelende conclusies en aanbevelingen van het onderzoek gepresenteerd.

# 3 GEDRAGSMOTIEVEN MELDPLICHT

Tijdens de interviews en enquête gaven de aan- en verkoopmakelaars (particuliere woningmarkt) in open antwoorden vaak een beeld van de factoren die hun meldingsgedrag verklaren. In het experiment is de kennisfactor getoetst maar de extra informatie die tijdens de gesprekken door de makelaars naar voren werd gebracht, is eveneens relevant voor een aanvullende interventiestrategie. De opbrengst van het experiment en de kwalitatieve informatie uit de interviews geven we hier in een geclusterd overzicht weer<sup>7</sup>.

## 3.1 KENNIS

Om de kennis van makelaars met betrekking tot de Wwft te onderzoeken is een experiment uitgevoerd onder 23 aan- en verkoopmakelaars. Een deel van deze makelaars is door middel van een interventiefilmpje kennis aangeleverd en een competentie aangeleerd over hoe ze een melding moeten maken van een ongebruikelijke transactie (dit was de interventiegroep). De verwachting binnen het onderzoek was dat het verhogen van de kennis en het aanleren van een competentie met betrekking tot het melden van een ongebruikelijke transactie bijdraagt aan het beter melden van ongebruikelijke transacties. Om dit te toetsen werden aan de 23 deelnemers vier fictieve situaties getoond waarin er wel/niet sprake was van een ongebruikelijke transactie. Het aantal correcte meldingen van de interventiegroep werd vergeleken met die van de controlegroep. Uit het onderzoek is gebleken dat op vier fictieve situaties de controlegroep gemiddeld 4.31 punten scoorde en de interventiegroep scoorde gemiddeld 7.20 punten (*meer punten is beter*). De score op de fictieve situaties werd bepaald door het correct wel of niet melden en voor de juiste onderbouwing van de antwoorden. In lijn met de verwachting bleek dat het interventiefilmpje (met een specifieke manier van kennisaanlevering in beeld, tekst en geluid en het aanleren van een competentie over hoe en wanneer gemeld moet worden) ervoor zorgt dat makelaars gedurende deze test *beter* in staat zijn een correcte melding te maken van ongebruikelijke transacties dan makelaars die dit interventiefilmpje niet hebben gezien. Echter, om methodologische redenen kan er op grond van het experiment helaas geen uitspraak worden gedaan over het daadwerkelijke 'kennistekort' met betrekking tot de Wwft van deelnemende aan- en verkoopmakelaars [een samenvatting van het experiment is te vinden in bijlage A].

## 3.2 ERVAREN URGENTIE

Hoewel geen enkele makelaar leek te twijfelen aan het nut en de noodzaak van het bestrijden van witwassen in Nederland, *'het is stelen van ons allemaal'*, proefden we in de gesprekken bij de makelaars weinig urgentie om er in hun eigen sector tegen in actie te komen. Ze gaven aan dat ze er eigenlijk weinig mee van doen hebben: *'echt witwassen komt niet voor in deze regio'* of, *'contant geld wordt hier niet echt gedaan'*, *'in een dorp ken je elkaar'*.

Ze wisten wel aan te geven waar witwassen in de vastgoedindustrie wel aan de orde is: *'in de stad, daar ben je anoniemer'*, *'dat speelt meer in de bedrijfspanden'*, *'bij beleggers in bedrijfspanden, daar zitten andere makelaars tussen'*, *'visvijver in de woningmarkt is veel kleiner dan bij die grote organisatie makelaars'*, *'met verhuur is het allemaal gedoe, en loop je eerder tegen witwasrisico aan'*. Daarbij viel ons op dat veel makelaars er soms wel 'mee van doen hebben' maar zeggen dan *'niet met zulke figuren in zee te gaan'*. Makelaars weten wellicht niet dat ze - afhankelijk van de fase waarin de klant-makelaarsrelatie zich bevindt - dan toch een meldplicht kunnen hebben: *'ik werk er niet aan mee. Dan wordt het de verantwoordelijkheid van de koper of verkoper...Bij een megagroot bedrag zou ik zeker een melding maken, maar bij een klein bedrag zeg ik gewoon: hier doe ik niet aan mee'*. *Het valt of staat met je eigen integriteit. Ik wil geen complete plantage tegenkomen'*, *'ik heb nog nooit melding hoeven maken. Wel een keer bijna, maar ik heb toen mijn klant geadviseerd om er geen deal mee te sluiten'*.

Een andere reden om melden niet nodig te vinden is dat het om een bekende gaat: *'als je door persoonlijk contact weet dat iemand geld heeft uit erfenis dan is het logisch dat iemand daarmee een huis wil kopen'*.

Een voorbeeld van een morele afweging die één van de makelaars maakte: *'What's in it for me'* bij het maken van melding? *'Je moet toch weer ergens een account aanmaken'*. Dat is blijkbaar een hobbel. *'Maar*

<sup>7</sup> Als opmerking vooraf viel ons op dat de makelaar zich doorgaans in de rol van verkoopmakelaar ziet, waar dat anders is melden we dat expliciet.

*als je niet meldt, blijft het misschien in je hoofd zitten, je blijft ermee rondlopen, dat geeft een rotgevoel. En als je wel meldt, hoor je er vast nooit meer iets over terug*'. Dit is kennelijk een dilemma.

### 3.3 PRAKTISCHE WERKBAARHEID

Makelaars geven aan dat de regelgeving op zichzelf helder lijkt, maar in de praktijk lastig toepasbaar is. Daarbij gaat het om toepassing van de WWft-indicatoren en om de context waarin de makelaar een besluit moet nemen om te melden.

Wat betreft de indicatoren: De praktijk is vaak niet zo zwart wit als de regelgeving suggereert. *'Er is een groot grijs gebied waar het onduidelijk is wanneer en waarover er een melding gemaakt moet worden*'. Makelaars wijzen erop dat het op ervaring en mensenkennis aan komt om een goede inschatting te maken.

Wat betreft de context zien makelaars praktische problemen die betrekking hebben op hun rol en relatie met de klant en de wederpartij. *'Belang wederpartij is vaak dat de transactie doorgaat. Dit mag en kan je meldplicht niet doorkruisen, maar maakt de afweging wel lastiger.*' Ze vinden dat ze er onvoldoende zicht op hebben en ze vinden het vaak niet passend (moreel) om bijvoorbeeld de financiële draagkracht te onderzoeken. In de factoren hieronder lichten we de waarnemingen over de praktische werkbaarheid nader toe.

#### 3.3.1 FINGERSPITZENGEFÜHL

De werkelijkheid van het witwassen laat zich volgens makelaars niet gemakkelijk vatten in harde indicatoren. De Wwft erkent dat en gebruikt naast objectieve ook een subjectieve indicator: *'Een transactie waarbij de instelling aanleiding heeft om te veronderstellen dat deze verband kan houden met witwassen of financieren van terrorisme*'. Makelaars geven aan dat het daarbij vaak een onderbuikgevoel is over een bepaalde situatie: *'Je moet op je gevoel en ervaring afgaan, dat is fingerspitzengefühl*'. Het herkennen van ongebruikelijke transacties *'vereist veel mensenkennis*'. *'Je merkt het als mensen ongebruikelijke vragen gaan stellen, de grens opzoeken, of er overheen gaan. Je signaleert iets aan de houding, hoe mensen binnenkomen. Als iemand ergens te veel verstand van heeft*'. Maar, stelt een andere makelaar weer: *'Dat maakt het melden ook veel te subjectief: een man in pak is dan betrouwbaar en een man in schilderskloffie met tatoeage niet! Hoe eerlijk is dat?'* Niet elke makelaar beschikt over dat fingerspitzengefühl, het vereist ervaring en mensenkennis, plus het is een risico dat ze een transactie ten onrechte als ongebruikelijk aanmerken. Dit risico wordt ook ervaren door makelaars *'kost tijd en mogelijk geld als blijkt dat het geen ongebruikelijke transactie is'*, dit vormt een belemmering om te melden. Bij duidelijke regels, zoals het grensbedrag van 10.000 euro cash, en de ID-verificatie, vinden makelaars eventuele consequenties van het niet voldoen aan de regels dan ook terecht, maar bij schemergebieden, waar het gaat om interpretatie van een subjectieve indicator vinden ze dat niet eerlijk.

#### 3.3.2 UITVOERBAARHEID CLIËNTENONDERZOEK

Het cliëntenonderzoek, waar de identiteit van de klant (en/of wederpartij) wordt geverifieerd, wordt over het algemeen redelijk geaccepteerd door makelaars. De meeste makelaars geven aan dat ze dat bij voorkeur face-to-face doen bij het ondertekenen van de koopovereenkomst. Een enkeling geeft aan *'makkelijker te zijn met klanten die ik al ken. Dan mail ik de akte digitaal en laat ik hem terugsturen*'. Een makelaar geeft aan dat het als aankoopmakelaar lastiger is om de identiteit te verifiëren: *'Dan zie je de verkoper pas bij de overdracht voor de notaris en kun je pas dan controleren met wie je zakendoet*'. Makelaars geven aan dat ze de regels over online legitimatie nog als problematisch ervaren. Met name over wat je volgens de AVG wel en niet in de (mail)administratie mag bewaren geeft verwarring. *'Foto's en BSN-nummer van het ID-bewijs zijn dan doorgehaald, maar wat controleer je dan? Een paar nummertjes?'*. Een andere belemmering die een makelaar ziet bij het doen van een cliëntenonderzoek is *'tijd (= geld) en mogelijk omzet te verliezen. Veel potentiële kopers geven je geen inzicht en haken af terwijl er niets aan de hand is*'.

In dit verband noemen makelaars ook de verkoopconcepten waarbij verkopers meer zelf doen, gebruikmakend van formats en diensten van deskundige makelaars. De makelaar kan daarmee als persoon buiten beeld raken, dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij de zogenoemde internetmakelaars. Als makelaar ben je dan wel betrokken, *'maar sta je op enorme afstand, en heb je nauwelijks zicht op of je met bonafide figuren te maken hebt...'*. Steeds meer makelaars overwegen nu bovendien dergelijke concepten als goedkoper alternatief op te nemen in hun dienstverlening. Makelaars voorzien daar wel risico's voor witwassen omdat *'je daar veel onder de tafel kan schuiven'*.

### 3.3.3 TOEDELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID

De makelaar ziet zichzelf *'als een klein schakeltje aan de voorkant'* van de transactie. Makelaars noemen vrijwel allemaal de notaris als dé partij die het beste in staat is om ongebruikelijke transacties te signaleren. Een makelaar *'heeft geen autoriteit'* om dat te doen. De reden die makelaars daarvoor aanvoeren, is dat de notaris daadwerkelijk weet hoe de aankoop gefinancierd wordt. De echte overdracht vindt immers plaats bij de notaris, de betaling gaat via de notaris, hij kan zien waar het geld vandaan komt. Het is volgens sommige makelaars behalve onpraktisch ook niet passend om de makelaar verantwoordelijk te maken voor het signaleren van ongebruikelijke transacties. Als makelaar ben je in tegenstelling tot de notaris *'niet neutraal, je dient het belang van de (verkopende) klant om een pand te verkopen en bent dus partijdig'*. Wel erkende een makelaar dat je als makelaar meer contactmomenten met de koper (of verkoper) hebt in vergelijking met de notaris en daardoor wellicht meer signalen kan oppikken. Makelaars herhalen steeds dat bij hen feitelijk geen transacties plaatsvinden, er zijn geen geldstromen. Ze verwijzen daarom behalve naar de notaris ook naar de bank, hypotheekadviseurs, pensioenfondsen, beleggingsinstanties als partijen die zouden moeten melden.

## 3.4 WEERSTAND OP GEVOELSNIVEAU

Behalve praktische weerstand merkten we in de gesprekken ook weerstand op gevoelsniveau, daar waar makelaars zich ongemakkelijk beginnen te voelen bij datgene wat er van hen verlangd wordt. Voor een deel betreft dat de sociale omgang met klanten, en een ander aspect betreft hun eigen veiligheid.

### 3.4.1 BEMOEIZUCHT

De Wwft verlangt van makelaars dat ze nagaan of de voorgenomen transactie gebruikelijk is. Daarbij komen vragen aan de orde als: hoe kan een potentiële koper zonder topbaan zich de aankoop van een bepaalde woning veroorloven, hoe heeft de verkoper de verbouwing kunnen financieren waardoor het huis in korte tijd in waarde vermeerderd is, waarom wil een verkoper een huis onder de marktwaarde verkopen? Een enkeling heeft hier geen moeite mee, die vraagt hoe het huis betaald gaat worden, en checkt het in het kadaster of neemt het zelfs op in de koopovereenkomst. Maar de meeste makelaars laten merken zich vaak ongemakkelijk te voelen bij de plicht om ongebruikelijkheden te onderzoeken: Ze willen geen irritatie of wantrouwen oproepen. *'Waar bemoei je je mee? Het gaat ons niet aan hoe mensen hun huis financieren!'*. Makelaars zijn bang dat ze met doorvragen naar de financiering *'wantrouwen oproepen'*. Kopers zouden *'terughoudend kunnen worden uit vrees dat het prijsgeven van de financiële ruimte leidt tot een hogere verkoopprijs'*. Makelaars willen *geen kopers verjagen, daarmee ga je tegen het belang van je klant(verkoper) in*. Ook willen de makelaars geen opdrachten mislopen: *'Je bent niet verplicht om een makelaar in te schakelen. Als ik zou zeggen dat ik iemand niet vertrouw, kunnen ze ook zonder mij de verkoop regelen'*. Ook lijkt in ieder geval één makelaar zelf ook niet enthousiast om deze informatie te delen als het gevraagd zou worden: *'Als ik 100.000 op de bank heb staan (gespaard) en ik wil een huis kopen en dus deels wil financieren, zeg ik ook tegen de verkopende makelaar als hij vraagt waar dat geld vandaan komt dat hij in de stront kan zakken. En dat ik hem dat niet vertel'*. Tot slot geven makelaars aan te twijfelen aan het nut van de navraag: *'de klant (koper) kan het ook manipuleren. Juist criminelen hebben een goed verhaal klaar waar je lastig door heen kunt prikken'*.

### 3.4.2 ANONIMITEIT

In veel gesprekken kwam het onderwerp anonimiteit terug. Een enkeling spreekt zichzelf moed in om niet bang te zijn bekend te worden als melder. Maar de meeste makelaars vinden het toch geen prettig idee dat ze zichzelf bekend moeten maken bij het meldportaal van de FIU. Het vormt een belemmering voor het melden. Ze voorzien dat ze daarmee bij degene over wie de melding gemaakt wordt, bekend worden: *'Niemand zit erop te wachten dat bij de crimineel bekend wordt dat jij hem dwarsboomt', 'zou echt anoniem moeten, zelfs zonder IP-adres', 'vrees dat zo'n crimineel ineens bij mij op de stoep staat', 'je weet niet wat je op je hals haalt'.*

Makelaars doen in dit verband ook zelf enkele suggesties:

- Maak anoniem melden mogelijk met daarbij de verplichting de melding voor de toezichthouder in je eigen klantdossier (CRM) op te slaan;
- Maak een koppeling in de systemen via kadaster en hypotheek, *'dan kom je er al heel snel achter of er iets aan de hand is en heb je geen makelaar meer nodig'*;
- Zorg dat makelaars bij de verenigingen (VBO, NVM, VastgoedPro) een melding kunnen doen, en er vervolgens namens de gehele vereniging een melding wordt gedaan van een ongebruikelijke transactie. Zo blijft de individuele makelaar buiten beeld;
- Bouw in plaats van een melding door de makelaar, een automatische melding in bij bijvoorbeeld transacties zonder financieringsvoorbehoud. *'Of nemen criminelen dan voortaan toch ook een financieringsvoorbehoud?'*

Eén makelaar gaf tot slot ook aan dat niet anoniem zijn voor de koper/verkoper - omdat je ze bijvoorbeeld persoonlijk kent - ook een belemmering kan vormen om te melden.

### 3.5 CONTROLE (FREQUENTIE)

Bij een groot deel van de gesproken makelaars is er in de afgelopen vijf jaar gecontroleerd, gemiddeld is de laatste controle drieënhalf jaar geleden. Een paar geven aan dat er iets niet in orde was met identiteitsbewijzen en er een waarschuwing werd gegeven. Er zijn geen boetes opgelegd. Desgevraagd geven makelaars aan dat ze scholing en uitleg eerlijker vinden dan een boete, mocht iets niet in de haak zijn. De indruk is overigens dat de controles voornamelijk betrekking hadden op de uitvoering van het cliëntenonderzoek. De kwaliteit en diepgang van deze controles werd wisselend ervaren.

### 3.6 CONCLUSIES

#### 3.6.1 OP BASIS VAN DE GESPREKKEN KUNNEN DE VOLGENDE CONCLUSIES WORDEN GETROKKEN

- Makelaars vinden het bestrijden van witwassen en terrorismebestrijding nuttig en wensen ook niet zelf mee te werken aan dergelijke criminele praktijken, maar zien **weinig urgentie** om daar door middel van het doen van meldingen een rol in te spelen. Als ze er al eens mee geconfronteerd worden, gaan ze het uit de weg door gewoon niet in zee te gaan met mensen bij wie het aan de orde kan zijn. Er is geen besef dat er dan - afhankelijk van de fase waarin de klant-makelaarsrelatie zich bevindt - toch een meldplicht kan gelden. Geen van de gesproken makelaars heeft ooit een melding gedaan.
- Makelaars vinden het **lastig** dat er maar een paar objectieve indicatoren bestaan. Het omgaan met **subjectieve inschattingen** brengt dilemma's met zich mee over rechtvaardigheid (iemand onterecht beschuldigen), belangenverstremming (je klant en/of jezelf duperen). Het vereist mensenkennis en ervaring om subjectieve inschattingen te kunnen doen. Makelaars vinden dat dat niet van iedereen in gelijke mate verwacht kan worden.
- De makelaars leggen de **verantwoordelijkheid** voor de meldplicht het liefst bij de **notaris**, omdat die het hele financieringsplaatje overziet en neutraal is.

- Er is weinig weerstand tegen het cliëntenonderzoek an sich, alhoewel uit het experiment bleek dat nog niet iedereen standaard een cliëntenonderzoek doet: 69,6% doet altijd een cliëntenonderzoek. 17,4% doet dat pas als ze het niet vertrouwen. Bij de **internetconcepten** waar de makelaar op afstand staat, zijn makelaars wel bezorgd over de uitvoerbaarheid van cliëntenonderzoek naar potentiële cliënten (of de wederpartij) die ze nooit zien of waarvan ze zelfs de naam niet eens kennen.
- Makelaars willen zich **niet bemoeien met de financiële ruimte** van de potentiële koper. Vragen over inkomen worden net als vragen over gewicht of seks ongepast gevonden.
- **Gebrek aan anonimiteit** is een drempel. Men voelt zich niet beschermd als de naam van de makelaar bekend wordt bij een persoon die zich mogelijk schuldig maakt aan witwassen en terrorismefinanciering.
- Bij een groot deel van de gesproken makelaars is er in de afgelopen 5 jaar **gecontroleerd**, gemiddeld is de laatste controle 3,5 jaar geleden. Het is niet bekend of de makelaars dit hoog, laag of normaal vinden. Uit eerdere gesprekken met de Politie Oost-Nederland is naar voren gekomen, dat de meesten nooit bezoek hadden gehad. De indruk is overigens dat de controles voornamelijk betrekking hadden op de uitvoering van het cliëntenonderzoek, en niet op de vraag of een transactie gemeld had moeten worden.

### 3.6.2 BELEMMERENDE PSYCHOLOGISCHE MECHANISMEN OM NIET TE MELDEN

Onderstaand zijn opmerkingen van makelaars gesorteerd naar belemmerende psychologische mechanismen om te melden.

Makelaars hanteren onder andere **neutralisatietechnieken** om 'niet melden' goed te praten:

- *Er wordt niet witgewassen (risicobewustzijn);*
- *Als het speelt dan doe ik daar niet aan mee en hoef ik niet te melden;*
- *Als ik een ongebruikelijke transactie kan verklaren, ga ik met de klant in zee en hoef ik niet te melden;*
- *Ik meld alleen als ik kan bewijzen dat de transactie verdacht is;*
- *In de fase waarin ik met cliënten werk, speelt er nog geen 'transactie'. Het is daarom niet aan mij, maar aan de partijen in de volgende fase. Zij hebben inzicht in financiële stromen: de notaris, bank of de hypotheekadviseur, etc.*

Makelaars lijken ook **psychologische weerstanden** te hebben tegen het melden:

- *Sceptis (ik twijfel of het nou echt zo veel voor komt, hoe duidelijk ik het kan vaststellen, het is zo subjectief, daar kun je alleen maar fouten maken, wat helpt het nou, de krant staat bol dat ze de meldingen niet kunnen verwerken. Je zal er wel niks meer over horen);*
- *Reactance (waarom moet ik dat doen, en niet de notaris, het kost me mijn klanten, tijd is geld, ik breng mezelf in gevaar, moet ik weer een account aanmaken, allemaal extra verplichte administratie);*
- *Inertia (ik kan helemaal niet vaststellen of iets ongebruikelijk is, ik ben maar kleine makelaar, wat weet ik daar nou van, het is zo veel wat je dan moet afwegen, geen beginnen aan).*

De makelaars ervaren ook **sociale bewijskracht** tegen het melden:

- *Niemand meldt, op bijeenkomsten (van een beroepsorganisatie) nog nooit gehoord dat iemand een melding heeft gedaan;*
- *Iedereen vindt dat dit veel beter bij de taak van bank en/of notaris past.*

De makelaars ervaren **verliesaversie** bij het melden van ongebruikelijke transacties:

- *Ik ben bang dat ik van alles kwijt zal raken als ik ga melden: potentiële klanten, anonimiteit, tijd.*

De makelaars ervaren **negatieve associaties** bij wat er van hen verwacht wordt met betrekking tot de meldplicht:

- *Ongebruikelijk wordt gedefinieerd als verdacht. Daarvoor moet ik bewijs aanleveren;*
- *Administratieverplichtingen/account aanmaken is vervelend, weer een wachtwoord, ik moet al zoveel, met ID gaat het ook al beroerd, wassen neus, wat helpt het nou!*

De makelaars ervaren geen **gemak en gewoonte** bij het melden van ongebruikelijke transacties:

- *Het is een hoop gedoe, als je ziet wat je allemaal moet doen om een melding te maken. Het levert je vooral een hoop rompslomp op (account aanmaken, onderbouwen melding, archiveren).*

De makelaars ervaren **autonomieverlies** onder de meldplicht:

- *Ik moet van alles, ik krijg geen keuzes, en als ik meld heb ik geen grip meer op het meldproces, ik hoor niks terug.*

# 4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De onderzoeksvraag van dit rapport luidde:

***Welke factoren belemmeren of stimuleren makelaars bij het doen van een melding van een ongebruikelijke transactie en hoe kan de meldingsbereidheid worden vergroot?***

Daartoe hebben we literatuur geraadpleegd en gesprekken gevoerd met politie, makelaars en onderwijsinstellingen. Tevens hebben we een experiment uitgevoerd waarin we hebben onderzocht of er een kennistekort is en of we door het verbeteren van hun kennis ervoor kunnen zorgen dat makelaars vaker ongebruikelijke transacties melden wanneer daar sprake van is. Op basis hiervan kunnen we concluderen dat er een aantal belemmerende en stimulerende factoren zijn voor het al dan niet melden van ongebruikelijke transacties. Deze factoren zijn kunstmatige onderscheiden maar vormen in wezen een netwerk van onderling samenhangende factoren. Zo kan een beperkte controlefrequentie de ervaren urgentie verminderen, en kan een ongemakkelijk gevoel bij bemoeizuchtige vragen samenhangen met de praktische werkbaarheid. Per conclusie geven we ook aanbevelingen om de meldingsbereidheid te stimuleren. Deze aanbevelingen betreffen de makelaardij in het algemeen. Uit de gesprekken met de branche-/beroepsorganisaties, Politie, FIU en Bureau Toezicht Wwft werd ons duidelijk dat een aantal van onderstaande aanbevelingen voor de georganiseerde makelaardij al zijn ingezet en dat deze partijen diverse acties uitvoeren ten behoeve van de Wwft, meldplicht en het belang van makelaars bij de preventie van witwassen in de makelaardij.

## 4.1 KENNISTEKORT HINDERT MELDINGBEREIDHEID

De indruk bestaat dat makelaars daadwerkelijk gebrekkige kennis hebben. Alhoewel in het experiment een kennistekort niet kon worden aangetoond wegens een te laag aantal deelnemers en een onbetrouwbare kennistoets, bleek uit de gesprekken dat makelaars vaak nog zoekende zijn over de vraag of je moet melden, wanneer je moet melden en waar je moet melden. Ofschoon FIU, Bureau Toezicht Wwft en genoemde branche-/beroepsorganisaties zich veel moeite en inspanningen getroost hebben om makelaars zo goed mogelijk van de benodigde kennis te voorzien, bereikt deze informatie de makelaars kennelijk nog in onvoldoende mate. De particuliere opleidingen schenken in verschillende mate aandacht aan de Wwft. Daarnaast bleek dat de rijksopleidingen weinig tot geen aandacht schenken aan de verplichtingen uit de Wwft.

In de bij- en nascholing vanuit de branche wordt aandacht geschonken aan de Wwft. Wel hoorden we geluiden dat makelaars de opleidingsmodules voor zich uit lijken te schuiven en er vervolgens weinig serieuze aandacht aan besteden. Uit het gedragsexperiment weten we dat het vertonen van een interventiefilmpje om makelaars kennis en een competentie aan te leren over het hoe en wanneer melden van een ongebruikelijke transactie, een positief effect heeft. Mogelijk dat een dergelijke interventie interessant kan zijn tijdens de opleidingen/voorlichtingsbijeenkomsten. Hierbij moeten we wel vermelden dat er niet is gekeken naar lange termijneffecten van het filmpje en/of overdraagbaarheid van het effect naar de praktijk.

### 4.1.1 AANBEVELINGEN:

- Voorlichting en communicatie is nodig, doe dat gericht en effectief met de nodige herhalingen (de kennisinterventie uit het experiment is een voorzet hiervan maar zal nader ontwikkeld moeten worden);
- Benadruk in de communicatie de objectieve indicatoren (zoals de grens van 'maximaal 10.000 euro cash' of 'ongebruikelijke betaalmiddelen') en harde eisen (ID-verificatie in het cliëntenonderzoek). Als de makelaars zich daaraan houden zijn dat al stappen in de goede richting. De ervaring leert dat een volgende stap dan sneller gezet zal worden;



- Maak objectieve indicatoren goed toegankelijk met zo min mogelijk zoekwerk of doorklikken. Bijvoorbeeld de landenlijst<sup>8</sup>: die speelt bij cliëntenonderzoek (cliënt zelf), het risicoprofiel (de partijen waar cliënt zaken mee doet) en bij de eventuele melding. De makelaar moet daarvoor twee lijsten raadplegen: één van de FATF en één van de EU, maar die zijn op de website van de FIU alleen indirect te vinden (dat wil zeggen met zoekwoord of via FAQ);
- Schenk op de juiste plekken en de juiste momenten aandacht aan de meest gehoorde fouten bij makelaars:
  - > Het begrip ‘ongebruikelijk’: makelaars interpreteerden dit als verdacht, iets wat ze moeten kunnen aantonen, terwijl daarvan geen sprake hoeft te zijn;
  - > Het begrip ‘transactie’: in de ogen van de makelaar vindt de transactie plaats bij de notaris, zij bleken niet te weten dat ook de voorgenomen transactie al meldenswaardig was;
  - > Makelaars dachten niet te hoeven melden als er sprake is van een *voorgenomen ongebruikelijke transactie*. Daaronder wordt verstaan een ongebruikelijke transactie waarbij de intentie aanwezig is om die te verrichten, maar die niet wordt afgerond. Ze beseften niet dat ze dan - afhankelijk van de fase waarin de klant-makelaarsrelatie zich bevindt - ook een meldplicht kunnen hebben. Met name de vraag of er sprake is van een ‘zakelijke (cliënt)relatie’ lijkt nog ruimte voor interpretatie te geven waardoor makelaars mogelijk ten onrechte geen melding maken van voorgenomen ongebruikelijke transacties. Om makelaars te ondersteunen bij het herkennen van een zakelijke (cliënt)relatie en de meldplicht, is het van belang om helder te communiceren over de meldplicht bij voorgenomen ongebruikelijke transacties, en om regelmatig casuïstiek te delen waarin deze zakelijke (cliënt)relatie naar voren komt.
  - > Makelaars weten niet altijd waar en hoe een melding gedaan moet worden;
  - > Zelfs de hoogte van het drempelbedrag 10.000 euro cash is niet overal bekend en wordt op websites van makelaars nog verschillend weergegeven (10.000 in plaats van 15.000 bijvoorbeeld).

## 4.2 TE WEINIG URGENTIE OM TE MELDEN

Geen enkele van de gesproken makelaars heeft ooit een melding gedaan. Ook onder collega's is bekend: *Niemand meldt!* Makelaars zien desgevraagd ook weinig urgentie om zelf door middel van het doen van meldingen een rol te spelen in het bestrijden van witwassen en terrorismefinanciering. Witwassen komt niet voor, en als het al voorkomt gaan ze niet in zee met partijen met foute bedoelingen. Hierdoor zien ze geen noodzaak om iets te melden.

### 4.2.1 AANBEVELINGEN:

- Het loont de moeite om op zoek te gaan naar wapenfeiten in de vastgoedsector. Laat zien dat witwassen wel degelijk voorkomt;
  - Ga bijvoorbeeld na of het wel klopt dat witwassen eerder voorkomt bij makelaars van bedrijfspanden en verhuur en de grote organisatiemakelaars.
  - Geef voorbeelden van casuïstiek op de media die makelaars wel bereiken (FIU-casus in nieuwsbrieven vereniging).
- Zorg dat makelaars ervan doordrongen raken dat ook wanneer ze niet met (potentiele) cliënten in zee gaan, het nuttig en soms zelfs verplicht is dat ze een melding doen, zodat voorkomen wordt dat ze ergens anders hun slag slaan;
- Waardeer makelaars voor hun vakmanschap en klantenkennis, en benadruk dat zij van onschatbare waarde zijn in het beschermen van het financiële stelsel tegen misbruik;
- Geef ook aan waar het goed gaat, bijvoorbeeld dat steeds meer makelaars melden: Het aantal meldingen door makelaars van ongebruikelijke transacties is in 2018 ten opzichte van 2016 met

---

<sup>8</sup> Met ingang van 18 oktober 2019 is deze objectieve indicator komen te vervallen. Sindsdien kan een dergelijke transactie als een ‘subjectieve’ indicator gemeld worden. Deze wijziging heeft plaatsgevonden gedurende het onderzoek.

23,6% gestegen<sup>9</sup>. Door dit te communiceren wordt het onderwerp meer top of mind en wordt sociaal bewijs gecreëerd (*'anderen doen het ook'*), dit toont dat het normaal is om te melden;

- Beloon de makelaar die zich inspant (dat hoeft niet materieel en ook niet per se individueel).

### 4.3 MOEITE MET EIGEN (SUBJECTIEVE) INSCHATTINGSVERMOGEN

Makelaars werken het liefst met objectieve indicatoren. Het vereist mensenkennis en ervaring om met de subjectieve indicator om te gaan. Makelaars geven aan dat niet iedereen in gelijke mate daarover beschikt. Het verrichten van subjectieve inschattingen brengt bovendien dilemma's met zich mee over rechtvaardigheid (iemand onterecht beschuldigen) en belangenverstremgeling (je klant en/of jezelf duperen). Sommige makelaars hebben geen vertrouwen in eigen kunnen (*'ik kan dat helemaal niet vaststellen, ik ben maar een kleine makelaar'*).

#### 4.3.1 AANBEVELINGEN:

- Organiseer oefening en scholing, creëer de ervaring! Met de juiste kennis kunnen makelaars wel degelijk correcter melden, zo is gebleken uit het experiment. Zie ook kennistekort aanbevelingen;
- Neem twijfel weg: een onderbouwd vermoeden is voldoende, iemand wordt niet direct in de boeien geslagen. FIU doet nader onderzoek zonder dat iemand daar direct last van heeft en consulteert bij serieuze verdenking eerst de meldende makelaar;
- Werk aan zelfvertrouwen makelaar: laat hem steeds kleine stappen zetten (bijvoorbeeld door eerst een FIU-account aan te maken), en zet hem in zijn rol als een deskundige partner met veel kennis van de vastgoed cliëntèle. Zo ziet de FIU de makelaar als een belangrijke poortwachter door zijn kennis en expertise op het gebied van de vastgoedwereld. Hierdoor is hij als geen ander in staat ongebruikelijke activiteiten te herkennen op zijn vakgebied. Dit vindt de FIU een waardevolle aanvulling op meldingen van notarissen en banken;
- Een makelaar opperde om te werken aan betere informatiedeling tussen makelaars. Zodat makelaars meer informatie hebben om mee te nemen in hun beslissing om te melden. Makelaars denken dat dat niet mag, maar in art 23 Wwft staat dat onderling overleg met collega's, notaris of commercieel onderzoeksbureau is toegestaan (mits betrokken bij de casus). Zo kan het onderwerp ook beter op het netvlies komen.

### 4.4 WEERSTAND TEGEN VERANTWOORDELIJKHEIDSTOEDELING

De makelaars leggen de meldplicht het liefst bij de notaris, omdat die het hele financiële eindplaatje overziet en neutraal is.

#### 4.4.1 AANBEVELINGEN

- Leg uit waarom ook de makelaar al een relevante partij is om te melden. Bijvoorbeeld omdat hij tijdens de contactmomenten meer signalen op kan vangen waardoor tijdig kan worden ingegrepen en niet pas bij de werkelijke transactie;
- Sla een brug tussen het klantbelang en melden: Ook de klant wil niet in de fase van overdracht ontdekken dat de transactie dubieus is;
- Geef ruchtbaarheid aan de mogelijkheid om het cliëntenonderzoek uit te besteden (aan bijvoorbeeld de notaris), zie leidraad paragraaf 5.4. Een makelaar blijft in dit geval wel verantwoordelijk maar kan zo gebruik maken van de inzichten van de notaris.

### 4.5 DRAAGVLAK VOOR CLIËNTENONDERZOEK

Stimulerend voor de meldingsbereidheid is het feit dat makelaars weinig weerstand hebben tegen het cliëntenonderzoek an sich, alhoewel uit het experiment bleek dat nog niet iedereen standaard een

<sup>9</sup> Bron: Jaaroverzicht 2018 FIU. Geraadpleegd via [www.https://www.fiu-nederland.nl/sites/www.fiu-nederland.nl/files/documenten/fiu-nederland\\_jaaroverzicht\\_2018\\_nl\\_web.pdf](https://www.fiu-nederland.nl/sites/www.fiu-nederland.nl/files/documenten/fiu-nederland_jaaroverzicht_2018_nl_web.pdf)

cliëntenonderzoek doet: 69,6% doet altijd een cliëntenonderzoek. 17,4% doet dat pas als ze het niet vertrouwen. Wel zijn makelaars bezorgd over de uitvoerbaarheid van het cliëntenonderzoek bij de nieuwe concepten waar de makelaar wellicht meer op afstand staat (internetmakelaars). Bij die dienstverlening zien ze potentiële cliënten doorgaans nooit en soms kennen ze zelfs de naam van de koper niet. Positieve ontwikkeling is dat de branche-/beroepsorganisaties een overeenkomst hebben met gespecialiseerde bureau's die een belangrijk onderdeel van het cliëntenonderzoek voor de makelaars kunnen uitvoeren tegen gereduceerd tarief. Zo wordt expertise benut, en zijn risico's beperkt.

#### 4.5.1 AANBEVELINGEN:

- Werk met behulp van de leidraad een 'customer journey' uit waarin duidelijk wordt hoe internetmakelaars aan hun verantwoordelijkheid kunnen voldoen;
- Geef ruchtbaarheid aan de mogelijkheid om het cliëntenonderzoek uit te besteden (aan bijvoorbeeld de notaris of een gespecialiseerd onderzoeksbureau), zie leidraad paragraaf 5.4. Een makelaar blijft in dit geval wel verantwoordelijk maar kan zo gebruik maken van de inzichten van de notaris of het onderzoeksbureau.

## 4.6 WEERSTAND TEGEN BEMOEIZUCHT

Makelaars willen zich niet bemoeien met de financiële ruimte van de potentiële koper. Vragen over inkomen worden ongepast gevonden en ze vrezen klantenverlies.

#### 4.6.1 AANBEVELING:

- Geef in publiekscommunicatie ruchtbaarheid aan het feit dat een makelaar de plicht heeft om te informeren naar de financiële ruimte van de potentiële koper. Doel is om het normaal te vinden als makelaars hiernaar vragen.

## 4.7 ANGST VOOR BEKEND WORDEN IDENTITEIT MELDER

In Nederland is gekozen voor een laagdrempelig meldsysteem waarin 'ongebruikelijke' transacties gemeld worden. De melder hoeft geen bewijs voor een verdachte transactie te verzamelen, hij mag bij het vermoeden van ongebruikelijkheid op zijn professionaliteit vertrouwen, en daar moet hij op bevestigd kunnen worden. Het Openbaar Ministerie gaat met die melding en de melder prudent om, pas als er meerdere signalen zijn, wordt een melding opgepakt.

Toch blijkt gebrek aan anonimiteit een van de drempels te zijn. Makelaars willen liever niet herleidbaar zijn uit dossiers die in handen kunnen komen van figuren die zich schuldig maken aan witwassen en terrorismefinanciering. Ook al kan er vanuit de naam van het makelaarskantoor waar de melder werkzaam is gemeld worden, dan nog is de ervaren herleidbaarheid groot.

#### 4.7.1 AANBEVELINGEN:

- NVM pleit voor een wetswijziging waardoor het mogelijk wordt dat makelaars kunnen melden via de branche-/beroepsorganisaties (NVM, VBO en VastgoedPro). Op deze wijze blijft de individuele makelaar buiten beeld van de verdachte. De FIU kan via de branche-/beroepsorganisatie navraag doen bij de makelaar en de toezichthouder kan controleren of de makelaar aan zijn meldplicht heeft voldaan;
- Adviseer makelaars(kantoren) om zichtbaar en duidelijk op de website/op kantoor/e-mail handtekening te vermelden dat er een meldplicht heerst volgens de Wwft en dat hiernaar gehandeld wordt.

## 4.8 WEERSTAND TEGEN 'MOETEN'

Makelaars vinden de meldplicht best complex, het kost veel tijd en moeite om je aan de verplichtingen van het cliëntenonderzoek en de meldplicht te houden, en tijd is geld. Makelaars beseffen dat administratieve verplichtingen nodig zijn maar doorgaans vinden ze die niet leuk. Met de ID-controle en AVG hebben makelaars al veel administratieve verplichtingen gekregen die soms voelen als een wassen neus. Daar komen

de verplichtingen uit de Wwft bij zoals het aanmaken van een FIU-account (weer een wachtwoord) en de verplichtingen met betrekking tot het archiveren. Niet bevorderlijk voor de meldingsbereidheid is dat de makelaar geen keuzevrijheid in het meldproces ervaart, grip lijkt te verliezen op het meldproces en sceptisch is over de terugkoppeling (ik hoor vast nooit iets terug). FIU heeft aangegeven altijd een ontvangstbevestiging te sturen na een melding. De melding blijft vervolgens vijf jaar in het systeem staan. Gedurende die tijd kan de melding worden opgepakt en als verdacht worden bestempeld. Als dat gebeurt ontvangt de melder een bericht.

#### 4.8.1 AANBEVELINGEN

- Maak het melden makkelijk. Over twee jaar komt er een nieuw meldsysteem, dat is het moment om de gebruiksvriendelijkheid van het systeem te verbeteren (hier hebben wij geen inzage in en dit zal vragen om een apart onderzoek);
- Organiseer dat elke makelaar alvast een account bij de FIU aanmaakt, dan is die hobbel genomen mocht hij werkelijk iets zien dat niet klopt. Het zou kunnen dat makelaars zo weinig situaties tegenkomen waarbij gemeld moet worden, dat ze, tegen de tijd dat ze willen melden, de accountgegevens kwijt zijn. Dit vraagt om continuïteit in de aandacht, er zal op enig moment een follow-up moeten plaatsvinden;
- Benadruk mogelijke keuzevrijheid, bijvoorbeeld de mogelijkheid het cliëntenonderzoek uit te besteden;
- Benadruk richting makelaars dat de makelaar na het melden altijd een ontvangstbevestiging krijgt, en een update als er in Nederland iets met de melding wordt gedaan. Dit om de scepsis over wat er werkelijk gebeurt na een melding te doorbreken.

#### 4.9 AMBIVALENTIE TEGENOVER CONTROLES

Bij een groot deel van de gesproken makelaars is er in de afgelopen vijf jaar gecontroleerd. Gemiddeld is de laatste controle 3,5 jaar geleden. Het is niet bekend of de makelaars dit hoog, laag of normaal vinden. Deze cijfers zijn echter niet gebaseerd op een aselechte steekproef, het is daarom niet te zeggen of de controlefrequentie (mede gezien de capaciteit van Bureau Toezicht Wwft) verhoogd moet worden. Uit de interviews met makelaars ontstond overigens wel de indruk dat controles vooral betrekking hadden op het cliëntenonderzoek. De kwaliteit en diepgang van deze controles werd wisselend ervaren.

#### 4.9.1 AANBEVELINGEN

- Communiceer over de uitgevoerde controles en rapporteer over casuïstiek waar gemeld had moeten worden (perceptie pakkans vergroten);
- Investeer in de relatie met de makelaar (geef hem aandacht, benoem de relevantie van zijn expertise, klantenkennis voor de Wwft).

#### 4.10 TOT SLOT

Bij een onderzoek over de meldplicht in het kader van de Wwft is het logisch om te focussen op wat er in de wet staat. Als de wet niet duidelijk is of ruimte geeft voor interpretatie, of als blijkt dat er nog grijze gebieden zijn, is al gauw de aanbeveling: leg nog beter uit wat er bedoeld wordt. De neiging kan dan ontstaan om rechten en plichten nog beter te verwoorden, om de 'regels dicht te timmeren'. Tijdens dit onderzoek merkten we echter ook dat de verschillende partijen welwillend staan tegenover medewerking aan de bestrijding van witwassen. Er is over en weer de wens om samen te werken: tussen de makelaarsbranche, de politie, FIU en de toezichthouder. De vraag is dan ook: moet je zaken dan wel eerst in de wet dichtgetimmerd hebben, of kun je een appèl doen op die welwillendheid? Want ook als er nog geen wettelijke meldplicht geldt, zien makelaars waarschijnlijk situaties die duiden op witwassen. Eigenlijk zou je willen dat ook die signalen worden doorgegeven. Op grond van de gesprekken die wij hebben gevoerd, schatten we in dat de meldingsbereidheid behalve door juridische verduidelijking waarschijnlijk ook met een appèl op die welwillendheid toe zal nemen. De aanbevelingen die wij in dit rapport hebben

gegeven, kunnen die publiek-private samenwerking tussen makelaarsbranche, politie, FIU en toezichthouder prima inhoud geven.

Als laatste opmerking willen wij graag meegegeven dat dit onderzoek in omvang beperkt is gebleven: aan het onderzoek hebben 23 makelaars, hoofdzakelijk uit het oosten van Nederland, op vrijwillige basis deelgenomen. Dit aantal is te klein en de spreiding is te laag om een representatief beeld voor heel Nederland te geven. Dit onderzoek moet daarom beschouwd worden als een verkennend onderzoek naar de meldingsbereidheid van makelaars. Wij bevelen aan dat dit onderzoek een landelijk vervolg krijgt onder een grotere onderzoekspopulatie. Deze verkenning levert de bouwstenen voor de te onderzoeken thema's.

## 5 LITERATUURLIJST

- AFM (2019). AFM stimuleert meldingscultuur ongebruikelijke transacties bij beleggingsondernemingen geraadpleegd van <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2019/apr/onderzoek-meldingscultuur-beleggingsondernemingen>
- Belastingdienst/Bureau Toezicht Wwft (2018). Leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Richtlijnen voor makelaars in en taxateurs van onroerende zaken, geraadpleegd van [https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ngifte\\_betalen\\_en\\_toezicht/toezicht/voorkomen\\_van\\_witwassen\\_en\\_terrorismefinanciering/make\\_ars\\_en\\_bemiddelaars\\_in\\_onroerende\\_zaken](https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ngifte_betalen_en_toezicht/toezicht/voorkomen_van_witwassen_en_terrorismefinanciering/make_ars_en_bemiddelaars_in_onroerende_zaken)
- ChanLin, L. J. (1998). Animation to teach students of different knowledge levels. *Journal of Instructional Psychology*, 25, 166-175. Geraadpleegd van <https://search.proquest.com/openview/7095c5aed30d8e37bb52c8ebb1e56819/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2029838>
- Ferwerda, H., Staring, R., Vries Robbé, E. D., & Van de Bunt, J. (2007). *Malafide activiteiten in de vastgoedsector: Een exploratief onderzoek naar aard, actoren en aanpak.* WODC Advies- en Onderzoeksgroep Beke. ISBN 97890666583994. Geraadpleegd van <https://repository.tudelft.nl/view/wodc/uuid:f0da626c-3eaa-4c8e-a84e-bb95f0b43b17>
- Gigerenzer, G., & Hoffrage, U. (2007). The role of representation in Bayesian reasoning: Correcting common misconceptions. *Behavioral and Brain Sciences*, 30, 264-267. doi:10.1017/S0140525X07001756
- Henkel, L. (2018). VEILIG INCIDENTEN MELDEN: ALLES MOET, MAAR WAAROM EIGENLIJK? Geraadpleegd van <https://www.parview.nl/2018/01/22/veilig-incidenten-melden-alles-moet-waarom-eigenlijk/>
- Politie (2019). Minder hennepwekerijen ontmanteld. Geraadpleegd via <https://www.politie.nl/nieuws/2019/april/8/minder-hennepwekerijen-ontmanteld.html>
- Schnotz, W. (2002). Commentary: Towards an integrated view of learning from text and visual displays. *Educational psychology review*, 14, 101-120. doi:org/10.1023/A:1013136727916
- Stokes, S. (2002). Visual literacy in teaching and learning: A literature perspective. *Electronic Journal for the integration of Technology in Education*, 1, 10-19. Geraadpleegd van <https://www.semanticscholar.org/paper/TEACHERS%E2%80%99-REFLECTIONS-ON-THE-VISUAL-RESOURCES-IN-Vu-Febrianti/2d8519ea95d677b22cd22500ca415ebd56156f89>
- Van Teeffelen, K. (2018). Nog altijd wassen criminelen in Nederland miljarden euro's wit, Trouw, geraadpleegd van <https://www.trouw.nl/nieuws/nog-altijd-wassen-criminelen-in-nederland-miljarden-euro-s-wit-be172327?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>
- Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Z.D.). Geraadpleegd van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0024282/2019-01-01#Opschrift>
- WODC (2018). Aard en omvang van criminele bestedingen Eindrapportage, geraadpleegd van [https://www.wodc.nl/binaries/2790\\_Volledige\\_Tekst\\_tcm28-355586.pdf](https://www.wodc.nl/binaries/2790_Volledige_Tekst_tcm28-355586.pdf)
- WODC (2018). Monitor anti-witwasbeleid 2014 - 2016 Eindrapportage, WODC, geraadpleegd van [https://www.wodc.nl/binaries/2689B\\_Volledige\\_Tekst\\_tcm28-355873.pdf](https://www.wodc.nl/binaries/2689B_Volledige_Tekst_tcm28-355873.pdf)
- Overig geraadpleegde websites:  
<https://www.fiu-nederland.nl/>  
<https://www.fiu-nederland.nl/nl/melden/registreren>  
<http://www.fatf-gafi.org/countries/#high-risk>  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:02016R1675-20181022>

## 6 BIJLAGEN

### 6.1 BIJLAGE A: SAMENVATTING EXPERIMENT KENNISINTERVENTIE

#### 6.1.1 INLEIDING

Om vroegtijdig witwaspraktijken te voorkomen is het van belang dat bij makelaars de meldingsbereidheid van ongebruikelijk transacties wordt versterkt. Van makelaars wordt hiervoor onder andere verwacht dat zij de nodige kennis beheersen over de meldplicht en de Wwft, maar uit het vooronderzoek (zie 2.2), bleek deze kennis soms te ontbreken of niet volledig te zijn. Om deze reden is in het onderzoek onderzocht of er inderdaad een kennistekort is en of het verhogen van de kennis over de Wwft kan bijdragen aan het beter melden van ongebruikelijke transacties. Met beter melden wordt bedoeld dat makelaars vaker melden wanneer het daadwerkelijk moet, niet melden wanneer het niet moet en hiervoor de juiste onderbouwing hebben. Om dit te onderzoeken is een experiment uitgevoerd onder 23 aan- en verkoopmakelaars. Een deel van deze makelaars is kennis aangeleverd en een competentie aangeleerd hoe ze een melding moeten maken van een ongebruikelijke transactie (dit is de interventiegroep). De verwachting binnen het onderzoek is dat het verhogen van de kennis en het aanleren van een competentie met betrekking tot het melden van een ongebruikelijke transactie, bijdraagt aan het beter melden van ongebruikelijke transacties. Om dit te toetsen wordt het aantal correcte meldingen van de interventiegroep vergeleken met die van de controlegroep.

Dit experiment vond plaats in het kader van de afstudeerstage van Jurriena van de Bunt voor haar masteropleiding Gedragsverandering aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

#### 6.1.2 METHODEN

##### PARTICIPANTEN

Het onderzoek is uitgezet onder aan- en verkoopmakelaars (particuliere woningmarkt) die grotendeels werkzaam zijn in het oosten van Nederland. De makelaars zijn via de e-mail benaderd door de vastgoedorganisatie waarbij zij staan ingeschreven (NVM, VBO of VastgoedPro) met het verzoek zich aan te melden voor het onderzoek. In totaal hebben 23 aan- en verkoop makelaars deelgenomen aan het onderzoek (interventiegroep: 10 makelaars, controlegroep: 13 makelaars). Dit experiment is deels face-to-face uitgevoerd en deels door middel van een digitale enquête.

##### VRAGENLIJST ONDERDEEL 1: KENNISTEST

Het eerste onderdeel van de vragenlijst bestond uit een kennistest. Hier werden negen vragen (meerkeuzevragen en stellingen) gesteld die betrekking hadden op de regels die zijn vastgelegd in de Wwft. Door de basiskennis over de Wwft uit te vragen, werd een concreet beeld geschetst van de huidige mate van kennis. Hoe meer vragen goed beantwoord werden, hoe hoger de score op kennis over de Wwft bij de makelaar was.

##### VRAGENLIJST ONDERDEEL 2: INTERVENTIE

Aan het einde van de kennistest werd er een interventiefilmpje getoond (alleen bij de interventiegroep, de controlegroep ging meteen door naar het volgende onderdeel: Fictieve situaties). In dit interventiefilmpje werd kennis over de Wwft aangeleverd en een competentie aangeleerd (hoe en wanneer een melding gedaan moet worden). De verwachting was dat dit het correct melden op de vier fictieve situaties zou verbeteren.

##### VRAGENLIJST ONDERDEEL 3: FICTIEVE SITUATIES

Het effect van de interventie op het daadwerkelijke meldgedrag van de makelaars buiten deze onderzoeksetting kan niet gemeten worden. Dit heeft ermee te maken dat de data van het aantal

witwaspraktijken wordt bevuild met een *dark number* ('niet-geregistreerde criminaliteit'). Hierdoor is het aantal meldingen van ongebruikelijke transacties niet te vergelijken met het aantal witwaspraktijken en is niet te zeggen of er door de interventie in verhouding beter gemeld wordt. Om deze reden is binnen het huidige onderzoek gebruik gemaakt van fictieve situaties om de realiteit na te bootsen. Zowel de interventiegroep als de controlegroep kregen vier fictieve situaties te zien. Deze situaties zijn gebaseerd op de dagelijkse praktijk van een makelaar en de criteria voor het melden van een ongebruikelijke transactie zoals in de Wwft beschreven staat. Elke fictieve situatie eindigde met de vraag: 'Zou u in deze situatie een melding maken van een ongebruikelijke transactie?'

#### **VRAGENLIJST ONDERDEEL 4: ACHTERGRONDVRAGEN**

Dit onderdeel betrof alleen achtergrondvragen om de onderzoeksgroep verder te duiden.

##### **6.1.3 SAMENVATTING RESULTATEN**

###### **KENNISTEST**

Op de kennistest scoorde de controlegroep gemiddeld 10.7 (n = 13) punten en de interventiegroep (n = 10) scoorde gemiddeld 10.4 punten. Er is geanalyseerd of de kennisvragen en de score daarop betrouwbaar zijn om als kennismaat mee te nemen in de analyse. Het bleek dat de kennistest als kennismaat niet betrouwbaar is. Dit wil zeggen dat er geen interne consistentie was tussen de vragen ('interne consistentie' geeft aan in hoeverre verschillende items in een meetinstrument (zoals deze vragenlijst) die eenzelfde kenmerk beogen te meten, dat ook daadwerkelijk doen) en het daarmee niet als een betrouwbare kennismaat kan dienen om vast te stellen welk kennisniveau de makelaars hebben.

###### **FICTIEVE SITUATIES EN INTERVENTIE**

Een analyse is uitgevoerd om het effect van het interventiefilmpje op het beter melden van een ongebruikelijke transactie in de fictieve situaties, te meten. Op de vier fictieve situaties scoorde de controlegroep gemiddeld 4.31 punten en de interventiegroep scoorde gemiddeld 7.20 punten (meer punten is beter). De score op de fictieve situaties werd bepaald door het correct wel of niet melden, en voor de juiste onderbouwing van de antwoorden. Voor de score op de fictieve situaties (m.n. de beoordeling van de juiste onderbouwingen) is nog een analyse uitgevoerd door o.a. te kijken of meerdere onderzoekers de onderbouwingen op dezelfde manier zouden beoordelen (consistentie). Uit de analyse bleek deze consistentie te bestaan en is gebleken dat deze meting betrouwbaar is. Daarnaast is onderzocht of het verschil in scores op de fictieve situaties tussen de interventiegroep en controlegroep significant is (dus, niet op toeval berust), het bleek dat de interventiegroep inderdaad significant hoger had gescoord dan de controlegroep. Tot slot bleek dat het effect van het interventie filmpje op de uiteindelijke score van de interventiegroep groot was. Echter viel de 'power' van deze uitkomst wat laag uit dan gewenst, wat wil zeggen dat het resultaat wat is gevonden in de praktijk minder snel zal voorkomen.

##### **6.1.4 CONCLUSIES**

Hoewel het onderzoek enkele limitaties heeft waaronder een laag aantal deelnemers en geen toets op de lange termijn effecten van de interventie. Heeft het alsnog een eerste inzicht gegeven in de knoppen waaraan gedraaid kan worden om de meldingsbereidheid bij makelaars wat betreft het melden van ongebruikelijke transacties te stimuleren. Er kon in het huidige onderzoek niet worden vastgesteld of er een werkelijk kennistekort is bij makelaars omdat de kennistoets niet betrouwbaar werd bevonden als kennismaat.

Echter, zoals werd verwacht bleek wel dat het interventiefilmpje met een specifieke manier van kennisaanlevering (beeld, tekst en geluid) en het aanleren van een competentie over hoe en wanneer gemeld moet worden, ervoor zorgt dat makelaars beter een melding maken van ongebruikelijke transacties dan makelaars die dit interventiefilmpje niet hebben gezien.



## Colofon

### Projectcoördinatie

Drs. M. Cassée, CCV-adviseur  
Mr. M. Prinsen, CCV-adviseur

© het CCV, april 2020

**CCV** centrum voor  
criminaliteitspreventie en  
veiligheid

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is een onafhankelijke stichting die partijen en veiligheidsprofessionals helpt om Nederland veiliger en leefbaarder te maken.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid  
Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht  
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

T (030) 751 67 00  
E [info@hetccv.nl](mailto:info@hetccv.nl)  
I [www.hetccv.nl](http://www.hetccv.nl)

