

## Symposium over kwaliteit in de advocatuur

**‘Die videotoets op het kantoor lijkt me wel wat’**

**Advocaten moeten werken aan kwaliteit. Ze moeten zich ook meer richten op de wensen van de cliënt. Dat ze nog veel kunnen leren, bijvoorbeeld van huisartsen, bleek wel tijdens een congres dat de Raad voor Rechtsbijstand 's-Hertogenbosch organiseerde. Daar werd ook het nieuwe kwaliteitskeurmerk ‘In orde’ gepresenteerd.**

**Michel Knapen**  
journalist

Advocaten kijken op het terrein van kwaliteit aan tegen een behoorlijke achterstand. Dat werd duidelijk op het symposium ‘Kwaliteit als motor voor de cliënt’, waarmee de Raad voor Rechtsbijstand 's-Hertogenbosch op 3 april zijn tienjarig jubileum vierde.

Maar wat is dat eigenlijk, kwaliteit? Is dat kennis? Zo weinig mogelijk tuchtzaken aan de broek? Of het voldoen aan de gerechtvaardigde verwachtingen van de cliënt? Kwaliteit in de advocatuur staat níét op de agenda omdat de rechtzoekende er steen en been over klaagt. De statistieken van de Consumentenbond tonen aan dat er over de advocatuur weinig wordt ‘gezeurd’. Van de tweehonderdduizend telefonische klachten die de bond vorig jaar verwerkte, gingen er vierhonderd over advocaten. Daarmee staat deze beroepsgroep niet eens in de toptien. De klachten gingen veelal over de niet-conforme uitvoering van diensten, tarieven en declaraties. Opmerkelijk vond Felix Cohen, directeur van de Consumentenbond en één van de congressprekers, dat slechts negen procent van de advocaten (vrijwillig) is aangesloten bij een geschillencommissie. ‘Nergens is dat zo weinig.’

**CLIËNT WIL MEELEVENDHEID**

Een belangrijke maatstaf voor kwaliteit is klanttevredenheid. En de tevredenheid van bijna duizend cliënten (van negen advocatenkantoren) werd in opdracht van de Raad voor Rechtsbijstand 's-Hertogenbosch onderzocht door Hessel de Jong van onderzoeksbureau Intomart. Daarbij werden zaken als de entree van het kantoor, wachttijden, het intakegesprek, de telefonische bereikbaarheid, communicatie en de financiële

afhandeling onder de loep genomen. Ook werd aan advocaten gevraagd wat zij denken dat cliënten belangrijk vinden – en daar openbaarde zich een behoorlijk groot gat.

Níét belangrijk vinden cliënten (volgens advocaten): recente lectuur in de wachtruimte, een adequate fietsenstalling, betrokkenheid van de raadsman bij de zaak en een goede telefonische bereikbaarheid van de advocaat. Advocaten denken dat cliënten vooral baat hebben bij telefonische bereikbaarheid van het kantoor.

Cliënten zelf vinden parkeermogelijkheden niet belangrijk en ook het honorarium scoort laag. Belangrijker vinden ze de telefonische bereikbaarheid van de advocaat (belangrijker dan de telefonische bereikbaarheid van het kantoor). Boven aan het lijstje van de cliënt staat *meelevendheid*. De Jong: ‘Dat wordt door advocaten enorm onderschat. Advocaten onderschatten ook het belang dat cliënten hechten aan regelmatig telefonisch contact over de voortgang van de zaak. Daarentegen overschatten advocaten het belang dat cliënten hechten aan telefonische bereikbaarheid van het kantoor.’ Belangrijk vinden cliënten verder de kennis over de zaak die collega’s van de eigen raadsman hebben (als die niet aanwezig is en men wil toch worden geholpen) en de snelheid van reageren.

Advocaten zélf vonden meelevendheid maar een opmerkelijke wens van de cliëntèle. ‘Je bent dan niet professioneel bezig’, ‘Betrokkenheid wekt valse verwachtingen’ en ‘Meelevendheid kan een gebrek aan kwaliteit verhullen’, zo luidden reacties van aanwezigen.

**EYE-OPENER**

Meelevendheid wordt ook verwacht van een huisarts. Dat begint al met een goede communicatie met de patiënt, aldus de Eindhovense huisarts Maarten Klomp. Hij was ruim acht jaar districtskoördinator kwaliteitsbeleid in Zuidoost-Brabant. Klomp: ‘Huisartsen die goed communiceren, maken minder rechtszaken mee. Dat is goed nieuws voor ons. Het is natuurlijk de vraag of dat ook goed nieuws is voor de advocatuur.’

Huisartsen kennen sinds 1925 diverse kwaliteitssystemen. Zo werken ze met tachtig ‘standaarden’: wat te doen als een patiënt last heeft van keel of schouder, hoe te handelen als er iemand met een depressie binnenkomt? Daarnaast hanteren huisartsen richtlijnen voor de praktijkvoering, over de inhoud van een verslag tot aan die van de dokterstas. Er zijn twintig richtlijnen over communicatie en attitude, die thema’s als vraagverheldering, voorlichting en



De eerste ‘goedgekeurde’ kantoren krijgen het keurmerk – géén keurmerk van de NOvA – uitgereikt. Foto Dirk Kreijkamp



Het nieuwe keurmerk

- het omgaan met agressieve patiënten behelzen. Verder worden er honderdvijftig verschillende 'patiëntenbrieven' uitgegeven: tijdens uw bezoek heeft de arts uitgelegd hoe u insuline moet inspuiten, in deze brief leggen we het nog eens uit. Veel van deze maatregelen waren voor de aanwezige advocaten een ware eye-opener.

Ook de wijze waarop deze kwaliteitsnormen worden gemeten en getoetst, waren verrassend. Het meest opzienbarend was wel de videotoets, waarbij een camera gedurende meerdere dagen vastlegt wat er in de praktijkkamer van de dokter gebeurt. De beelden worden later geanalyseerd en besproken. 'Die videotoets lijkt me wel wat', reageerde een advocaat tijdens de pauze van het symposium. Onduidelijk was of hij het serieus of cynisch bedoelde.

#### GÉÉN NOVA-KEURMERK

Nu wordt er in de advocatuur óók hard gewerkt aan kwaliteit, liet de Eindhovense advocaat Guido Schakenraad weten. Maar het voor de advocatuur geschreven *Handboek Kwaliteit* bleef op de plank liggen. 'Het was geen baliebreed succes', aldus Schakenraad, tevens lid van de Algemene Raad van de NOvA (portefeuille Rechtspraak). 'Men zag er het belang niet van in.' Hij zei jaloers te zijn op het kwaliteitssysteem van huisartsen.

Werken aan kwaliteit vereist wel enkele stelregels. Schakenraad: 'Je moet cliënten een doorzichtige organisatie aanbieden. Verder moet je niet zoveel mogelijk uren declareren. En zo weinig mogelijk overhead. Je moet tegemoetkomen aan de wensen van de cliënt. Werken aan kwaliteit kost declarabele tijd.'

Schakenraad is ook voorzitter van Viadicte, een stichting die speciaal in het leven is geroepen om advocatenkantoren een kwaliteitsimpuls te geven. Tijdens het congres presenteerde Schakenraad het kwaliteitskeurmerk 'In orde', een initiatief van de Stichting. Het is bedoeld voor kleine en middelgrote advocatenkantoren, in de toegevoegde en gemengde praktijk, die het op vrijwillige basis kunnen verwerven. Kantoren moeten op basis van audits en klanttevredenheidsonderzoeken aantonen dat ze op het terrein van kennis, integriteit en kantoorvoering voldoende scoren. De audit geschiedt door een extern accountantskantoor. Het 'in orde-keurmerk' is géén keurmerk van de NOvA, hoewel de naam dat wel suggereert. Het nieuwe keurmerk is volgens Schakenraad 'veel strenger' dan de bestaande audit van de NOvA.

Tijdens het symposium werd het uitgereikt aan de eerste vijf advocatenkantoren: Van de Kam Advocaten (Boxmeer), De Haas en De Jong Advocaten (Tilburg), Van der Kruijs c.s. ('s-Hertogenbosch), Schakenraad Advocaten (Eindhoven) en Mr Advocaten (Waalwijk). Zij kregen daarbij een beeldje aangereikt, dat een vrouw voorstelt met de blinddoek achter haar rug: symbool voor de transparantie van de in-orde-advocatenkantoren.

Meer informatie: [inordekeurmerk@viadicte.nl](mailto:inordekeurmerk@viadicte.nl)  
Binnenkort gaat [www.inordeadvocaten.nl](http://www.inordeadvocaten.nl) online.

## Saving private Lynch

In het plan van Donald Rumsfeld gaat de strijd om volledige controle over het Iraakse grondgebied en het scheppen van 100% veiligheid voor civiele dienders en diensten vooraf aan het tweede belangrijke offensief van de *Coalition Forces*: de strijd om de 'hearts and minds' van het Iraakse volk. Dat is niet onlogisch. Maar of het tweede gevecht nog gewonnen wordt als in het kader van het eerste, ten behoeve van het eigen hachje, veel slachtoffers worden gemaakt door schieten op alles wat beweegt, moet worden gezien.

Het hart-en-hoofd-vechten is dus nog niet eens begonnen en nu al valt er al een succesvol Iraaks tegenoffensief te noteren, in open terrein bovendien. De jurist Mohammed moest aanzien hoe de door de Iraki's gevangengenomen Amerikaanse vrouwelijke soldaat Lynch in het ziekenhuis werd geslagen (*NRC Handelsblad* 4 april jl.). En ondanks het totaal ontbreken van elke veiligheid, sterker, met *clear and imminent* gevaar voor lijf en leden – gemultipliceerd doordat en in de mate dat de Amerikaanse *hearts-and-minds-warriors* Mohammed drie keer terugstuurden voor meer inlichtingen – informeerde onze studiege-noot de vijandelijke troepen, die Lynch daarna konden bevrijden. Ik weet niet hoe het onze vrienden *outr Atlantique* is vergaan, maar mijn hart en hoofd zijn stormenderhand gewonnen door het optreden van deze Mohammed.

Wat bracht hem tot deze daad, voor het nalaten waarvan in de ogen en naar de maatstaven van Donald Rumsfeld elk denkbaar excuus bestaat? Zo al niet van aanvang af – vanwege het bepaald aanwezige risico van ontdekking en een afgrijselijke bestraffing door de Iraakse veiligheidsdiensten en/of van een executie door de US-marinies die met reden konden denken aan een zelfmoordactie door een martelaar met een wel heel ziek en geraffineerd verhaal – dan toch elke keer als hij werd teruggestuurd.

Gaat het wellicht gewoon om een fatsoenlijke man, die denkt dat één enkele eigen daad van medemenselijkheid telt, ook als 350.000 schietende en bombarderende vreemdelingen je land overweldigen en niets minder dan de democratisering van de hele golfregio in het geding is? En dat je voor het lijfsbehoud van één mevrouw Lynch die gemeen geslagen wordt, heel je eigen burger-leven en dat van je naasten op het spel kunt zetten, ook al huldigt de aanvoerder van die 350.000 schietende vreemdelingen klaarblijkelijk als standpunt dat het doorzeven van een busje met vrouwen en kinderen *regular procedure* is en een acceptabel offer aan het grotere goed de verliezen aan de zijde van zijn militairen te beperken.

Allah is werkelijk groot als deze Mohammed zijn profeet is.\*

\* Zou Mohammed een advocaat zijn? Volgens het *Deventer Dagblad* van 5 april jl. wel.