

Krappe meerderheid advocaten wil meer kwaliteitsmaatregelen

Lucien Wopereis, redacteur Orde

Een krappe meerderheid van advocaten (56%) is van mening dat nieuwe maatregelen nodig zijn om de kwaliteit van de advocatuur te verbeteren. Daarbij wordt gedacht aan het verhogen van toetredingsdrempels aan de poort, meer opleiding en vormen van toezicht op de kwaliteit (intervisie, intercollegiale toetsing, externe audits en cliënttevredenheidsonderzoeken). Volgens 44% zijn nieuwe maatregelen niet nodig, ook al hebben advocaten, rechters en officieren nogal wat klachten over (andere) advocaten.

Dit blijkt het onderzoek *De kwaliteit van de advocatuur*, dat EIM Stratus heeft uitgevoerd in opdracht van de Nederlandse Orde van Advocaten. In totaal hebben 2.758 advocaten aan het onderzoek meegewerkt. Het onderzoek is ter beschikking gesteld aan de Commissie Advocatuur, die naar verluidt eind april haar eindrapport zal presenteren.

Een meerderheid van de voorstemmers (66%) meent dat de Orde het initiatief moet nemen om de kwaliteit van advocaten te verhogen. Een kwart (27%) stelt dat het initiatief moet komen van de kantoren, 7% meent dat de overheid op dit punt in het geweer moet komen. Het bewaken of handhaven van kwaliteit is overigens vooral een zaak van de kantoren zelf, zegt een ruime meerderheid.

TRAGE COLLEGA'S

Deelnemers aan het onderzoek werden ook ondervraagd over problemen die zij ondervinden bij collega-advocaten. Kennis van de meest recente jurisprudentie, het traag reageren op verzoeken van collega's en snelheid van handelen blijken het vaakst problemen op te leveren: meer dan 90% van de ondervraagde advocaten heeft hier ten opzichte van collega's soms, regelmatig of vaak mee te maken gehad.

Andere problemen die hoog scoren: de beoordeling van de waarde van de bewijsmiddelen, pleitvaardigheden, onvoldoende verdiepen in de zaak, bereikbaarheid voor de cliënt, nakomen afspraken, informatievoorziening over de voortgang, duidelijkheid over de kosten en de prijs-kwaliteitverhouding.

TE WEINIG VERDIEPEN IN ZAAK

Niet alleen advocaten werden voor het onderzoek ondervraagd, maar ook rechters, officieren van justitie, zakelijke cliënten en vertegenwoordigers van organisaties die de belangen van bedrijven en particulieren vertegenwoordigen. De rechterlijke macht (115 respondenten) heeft bij advocaten vooral problemen met de categorie 'voldoende verdiepen in een zaak'. Bijna 50% van de rechters heeft hier soms problemen mee, 35% regelmatig en 10% vaak. Andere zaken die soms, regelmatig of vaak door rechters als problematisch worden ervaren zijn kennis van recente jurisprudentie, pleitvaardigheid en de bejegening van de wederpartij. Zakelijke cliënten (200 respondenten in profit en non-profit sector) schrikken nogal eens van de factuur. Gevraagd naar de drie belangrijkste problemen, geeft 37% uit eigen beweging aan daar wel eens problemen mee te hebben gehad. Een vijfde deel van de respondenten wijst op de deskundigheid van de advocaat, 17% procent liep wel eens een trage, niet voortvarende advocaat tegen het lijf.

Officieren van justitie (122 respondenten) tonen zich vooral kritisch over de pleitvaardigheid van de advocaat: 20% van de officieren ondervindt hier vaak problemen. Soms problemen zegt 38%, regelmatig zegt 40%. Andere categorieën waar officieren kritisch over zijn: kennis van recente jurisprudentie, beoordeling van de waarde van bewijsmiddelen, voldoende verdiepen in de zaak en de bejegening van de rechterlijke macht.

VEEL VERTROUWEN

De deelnemers aan het onderzoek is ook gevraagd met welke instrumenten de kwaliteit van de advocatuur het best kan worden bewaakt of verbeterd. Advocaten hebben voor wat betreft kennis en vaardigheden vertrouwen in de stageverordening, de Beroepsopleiding, Permanente Opleiding, de Gedragsregels, het tuchtrecht en het lidmaatschap van specialisatieverenigingen. Het vertrouwen van de ketenpartners (rechters en officieren van justitie) in die instrumenten ligt telkens lager. Voor wat betreft de invoering van keurmerken zijn rechters en officieren positiever dan advocaten.

In het onderzoek is advocaten ook gevraagd wat hun kantoren op dit moment zelf aan kwaliteitszorg doen: 41% van de kantoren beschikt over een kwaliteitszorgsysteem en 50% laat zich periodiek auditen. Iets meer dan de helft (52%) van de kantoren beschikt over een klachtenregeling voor cliënten. In 2002 beschikte 13% van de kantoren over een klachtenprocedure, en was 9% bezig met het opstellen daarvan.

Het rapport is te vinden op www.advocatenorde.nl, rubriek nieuws. Het kan ook worden opgevraagd via helpdesk@advocatenorde.nl.

REACTIE ALGEMENE RAAD

De Algemene Raad is tevreden met de bevindingen over de kwaliteitszorg op de kantoren. 'Het valt de Algemene Raad in positieve zin op dat veel kantoren zijn overgegaan tot de invoering van kwaliteitsmaatregelen, zoals interne klachtenregelingen en periodieke klanttevredenheidsonderzoeken. In een aantal jaren tijd is de inzet van deze instrumenten fors gegroeid.'

Wel verdient de transparantie van de advocatenmarkt aandacht, aangezien het vooral voor particulieren soms lastig is om een advocaat te vinden. Ook is de Raad van oordeel dat de kantoren een steeds prominentere rol gaan spelen als intermediair tussen de individuele advocaat en de beroepsorganisatie: 'Het is niet ondenkbaar dat het advocatenkantoor een plaats zou kunnen krijgen als normadressaat in de Advocatenwet, en daarmee in de verordeningen van de Orde.'