

Aantrekkelijker gefinancierde rechtshulp



Over de gefinancierde rechtshulp kan menigeen de laatste jaren alleen maar fronsen en klagen. Tijd voor andere geluiden. Frans Ohm en Rutger Fortuin (Raad voor Rechtsbijstand) schetsen de hoopgevende eerste ervaringen met het audittraject. De kwaliteitstoets blijkt in 2003 zo weinig advocaten te hebben afschrokken dat slechts 2% van de toevoegingen aan andere advocaten moet worden toegewezen. En Bert Brands (Vereniging Sociale Advocatuur Nederland) heeft nog wel een hoop te wensen maar laat toch ook weten wat er de laatste jaren is verbeterd. Beide stukken eindigen met het pleidooi aan de Orde om de kwaliteitstoets voor te schrijven aan alle advocaten – maar dat is tegen het zere been van het redactielid Georg van Daal.

Kenbare kwaliteit

Frans Ohm en Rutger Fortuin

directeur¹ resp. projectmedewerker vernieuwingen,
Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam

Sinds 1 januari komen voor inschrijving bij de Raden voor Rechtsbijstand uitsluitend die advocaten in aanmerking die over een auditverklaring beschikken of er een aangevraagd hebben en deze voor 1 mei overleggen. De invoering van het auditstelsel heeft veel stof doen opwaaien. Niet de kwaliteitstoets zelf, maar vooral het toetsen door auditors en het verplichte karakter waren voorwerp van discussie. We beschrijven hier de eerste ervaringen met het kwaliteitsstelsel op basis van onder meer telefonische interviews van een (beperkt) aantal kantoren, auditors en de opleider van de auditors.²

OVERHEVELING VAN MINDER DAN 2%

Het overgrote deel van de in 2003 bij de raden ingeschreven advocaten heeft ervoor gekozen om deel te (blijven) nemen aan het kwaliteitsstelsel. De raden hebben in januari aangekondigd 815 van de 7143 actief ingeschreven advocaten te zullen uitschrijven. Deze 815 advocaten vroegen in 2003 tezamen 7161 toevoegingen aan, een gemiddelde van 8,8 toevoeging per advocaat. Het totaal aantal toevoegingen bedroeg 340.548. Er vanuit gaande dat het uiteindelijke aantal uitschrijvingen lager zal liggen, omdat alsnog een deel van de uit te schrijven groep de audit zal doen, kan geconcludeerd worden dat minder dan 2% van de toevoegingen behoeft te worden overgeheveld. Dat moet gemakkelijk

opgevangen kunnen worden door de ongeveer 6400 geauditeerde advocaten die zich met het stelsel verbonden voelen.

Al is het jammer dat advocaten het stelsel de rug toe keren, hoe klein hun aandeel ook is, dat neemt niet weg dat de introductie van het kwaliteitsstelsel succesvol is verlopen. Natuurlijk heeft dat te maken met de verplichting die is opgelegd. Geen audit? – geen toevoegingen meer. Maar het nieuwe systeem is bovendien zorgvuldig en goed voorbereid ingevoerd. Ten slotte waren de eerste ervaringen van dien aard dat het systeem mede zichzelf aan de man heeft gebracht.

ERVARINGEN VAN KANTOREN

De geïnterviewde advocaten zijn goed te spreken over de normen uit de kwaliteitsstandaard. Deze worden volledig geaccepteerd als zaken die je als professioneel werkende advocaat voor elkaar moet hebben. Over het algemeen heeft men bij de voorbereiding op de audit ervaren dat het goed is om deze zaken, die vaak impliciet wel belangrijk worden gevonden, nu eens expliciet te maken. Dit kost enige inspanning, maar biedt wel extra inzicht in de manier van werken van het kantoor en het prikkelt kritisch na te gaan of het kwaliteitsniveau op peil is.

De voorbereiding op de audit werd wel vergeleken met een grote schoonmaak. Je kijkt er eerst wat tegenop, maar als je eenmaal aan de slag bent, komt er veel energie los, en na afronding kun je met trots en voldoening constateren dat alles weer op orde is. Als voorbeelden van specifieke acties werden genoemd: het maken van een handboek (of kantoorboek), het opzetten van een cliëntenbestand, het aanscherpen van de afspraken over het afhandelen van binnenkomende faxen en het gaan werken met een intakebevestiging.

Het expliciet maken van de wijze van invulling van de normen maakt het mogelijk de desbetreffende werkafspraken met alle medewerkers te delen en hiermee de betrouwbaarheid en stevigheid van de kantoororganisatie beter te waarborgen. Op eenmanskantoren was de audit soms aanleiding om op de kwetsbare punten van bereikbaarheid en waarneming tijdens ziekte of vakanties de puntjes weer eens op de i te zetten.

Het optreden van de auditors krijgt een goede beoordeling. Het voorhouden van een spiegel is enerzijds wel spannend, anderzijds meestal een prettige bekrachtiging van de reeds verwachte eigen sterktes en zwaktes. Het inlevingsvermogen van de auditors in de specifieke situatie van het bezochte kantoor wordt geprezen. Het is prettig dat de norm ruimte laat voor de uitwerking van de eisen; eigenlijk ben je als kantoor helemaal vrij om zelf te kiezen hoe je de kantoororganisatie inricht, zolang deze maar aan de eisen voldoet.

ERVARINGEN VAN DE AUDITORS

De auditors spelen een cruciale rol in het kwaliteitstraject. Zij bepalen de waarde van de auditverklaring en hebben ook invloed op de acceptatie van het kwaliteitsstelsel. Deze verantwoordelijke taak is toevertrouwd aan circa tachtig ervaren advocaten, die met behulp van gedegen trainingen zijn klaargestoomd voor de rol van auditor. Hierbij is volop aandacht besteed aan het auditproces en een gelijke interpretatie van de norm.

Om goede audits uit te kunnen voeren streven de auditors enerzijds naar acceptatie van hun oordeel door de bezochte kantoren, anderzijds naar voldoende diepgang in de controle. Dit laatste betekent dat ze er voor waken zich met mooie verhalen om de tuin te laten leiden en gedegen en objectief te werk willen gaan. Hiervoor zullen ze ook op zoek gaan naar bewijs van de uitspraken van een auditee. Van het door de auditor bezochte kantoor vraagt dit ook om een serieuze houding. Als bijvoorbeeld blijkt dat er nauwelijks tijd is vrijgemaakt voor de audit, dan zal een auditor hier niet mee akkoord gaan en de audit afbreken.

De auditors zijn enthousiast over hun rol. Het werk als auditor vormt een aangename afwisseling met het dagelijkse werk en geeft de mogelijkheid om goed geïnformeerd te blijven over de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitszorg in de advocatuur. Ook zijn de audits gewoonlijk prettige gesprekken die door de auditees gewaardeerd worden en bovendien voor de auditor weer nieuwe inzichten opleveren. Het geeft een auditor een tevreden gevoel als deze een auditee de ogen opent voor een bepaalde eis.

Dat auditors zo enthousiast zijn, blijkt ook uit feit dat ze in groten getale audits willen blijven uitvoeren. In uitvoering van de audits zijn soms wel individuele verschillen te onderscheiden tussen de auditors. De een legt meer nadruk op kwaliteit (hoe gaan de dingen, is men bezig met verbetering?), de ander meer op de standaard (voldoet men ten minste aan de eisen?). Dit verschijnsel doet zich overigens ook voor aan de 'vraagkant': het ene kantoor verwacht niet meer dan een droge beoordeling of ze aan de criteria voldoen, het andere is echt benieuwd hoe goed er naar het oordeel van de auditor wordt gewerkt.

Sommige auditors geven aan het belangrijk te vinden om een meer-

waarde te leveren bij de audit. Ze willen dan, afhankelijk van het niveau waarop het kantoor de zaken voor elkaar heeft, een aanzet geven tot een volgende stap. Het blijft hierbij van belang dat de auditor zijn rollen (beoordelaar en adviseur) duidelijk scheidt. Ook moet ervoor worden gewaakt dat dan de eigen norm van de auditor gaat gelden. Wil de audit in de toekomst zijn waarde behouden, dan blijft onderlinge afstemming tussen auditors van de interpretatie van de normen van groot belang. Het mag immers nooit zo zijn dat het wel of niet ontvangen van een auditverklaring afhankelijk is van de persoonlijke opvatting van de auditor.

VOOR ALLE ADVOCATEN

De huidige kwaliteitsstandaard heeft betrekking op de organisatorische aspecten van de dienstverlening en op de relatie advocaat-cliënt (opdrachtbevestiging, cliënttevredenheidsonderzoek).³ Borging van de juridische kwaliteit van de dienstverlening door middel van het opnemen van methodieken van intercollegiale toetsing/consult zullen in 2006 in de standaard worden opgenomen. Zo zal het kwaliteitsstelsel zich de komende jaren tot een volwaardig systeem ontwikkelen dat alle advocaten waardig is.

De Orde aarzelt over de invoering van het kwaliteitszorgsysteem voor alle advocaten. Dit terwijl transparant bezig zijn met kwaliteitsborging middels certificering en het houden van audits zo langzamerhand een normaal verschijnsel is. Advocaten hebben niet alleen klanten, maar als consument, als burger *zijn* ze dat ook – niet alleen bij de supermarkt, maar bijvoorbeeld ook als ouder van de school van de kinderen of als gebruiker van gezondheidsvoorzieningen. Als klant stellen ze het ongetwijfeld op prijs dat die instellingen zichtbaar aan kwaliteitsbeleid doen. Advocaten die toevoegingen doen hebben hun kwaliteit kenbaar en controleerbaar gemaakt. Laten nu alle advocaten daarvoor kiezen.

NOTEN

- 1 Frans Ohm is bovendien namens alle Raden voor Rechtsbijstand belast met de portefeuille kwaliteit.
- 2 In het kader van de Monitor Gefinancierde Rechtsbijstand, die in juni zal verschijnen, wordt systematisch onderzoek gedaan naar de ervaringen met het audittraject. De monitor zal ook gegevens bevatten m.b.t. het aantal gehouden audits en de resultaten ervan (aantallen positieve audits, opgelegde verbetertrajecten en negatieve audits).
- 3 Vereist wordt dat het kantoor de aanpak heeft bepaald. Dat wil zeggen dat ten minste het doel en de doelgroep moeten zijn vastgesteld. Vanaf 2006 moet het cliënttevredenheidsonderzoek daadwerkelijk worden uitgevoerd, evenals verbeteracties naar aanleiding van de resultaten.