

‘Advocatuur moet klant een stem geven’

Niet alleen bedrijven, maar ook consumenten hebben behoefte aan een juridische coach. Als het beroepsbeeld van de advocaat niet die kant op beweegt, nemen andere dienstverleners de begeleiding van problemen en conflicten over en verliest de advocaat terrein, zo voorspelt hoogleraar privaatrecht *Maurits Barendrecht*.

‘Er worden verschillende soorten vragen aan de Commissie Advocatuur gesteld; het is rijp en groen door elkaar. Maar eigenlijk zou je allereerst de achterliggende vraag moeten beantwoorden waarom cliënten eigenlijk een advocaat nodig hebben. In het rapport *Bewijzen van goede dienstverlening** – waarin de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid de problemen rond de kwaliteit, toegankelijkheid en doelmatigheid van de maatschappelijke dienstverlening analyseert – zegt de Raad veel over hoe beroepsgroepen omgaan met cliënten: zij dienen hun klanten zo goed mogelijk vanuit de beroepsethiek en volgens normen die ontwikkeld zijn in de beroepsgroep. Maar de behoeften van klanten veranderen en de beroepsnormen veranderen niet altijd mee. De WRR raadt aan het

cliëntenperspectief te versterken. Maar de consument is niet vertegenwoordigd in de Commissie Advocatuur of in de Orde. Er zijn nog geen patiëntenverenigingen, zoals die in de medische sector bestaan. De Stichting Advocatuur? Daar wordt niet mee gesproken.’

Paternalisme

De instituties van de advocatuur bevorderen volgens Barendrecht te weinig dat de advocaat luistert naar de consument. ‘Volgens de signalen die ik krijg, wil de gemiddelde cliënt meer bij de zaak betrokken worden en meer zelf kunnen begrijpen en beslissen. Die heeft bijvoorbeeld behoefte aan een meer coachende jurist, die hem helpt in een moeilijke fase in het leven. Veel advocaten spelen daar prima op in. Maar het beroepsbeeld, zoals dat verankerd is in opleiding, Gedragsregels en onderlinge cultuur, groeit niet mee. Daar zien we nog steeds een advocaat die, zeker tegenover de consument, nogal paternalistisch is.’

‘Van paternalisme naar coaching’ is daarom de eerste slogan, waarmee Barendrecht de toekomst van de advocatuur schetst. De andere zijn: ‘van juridisch specialisme naar advisering rond contracten en conflicten’, ‘van pleiten naar onderhandelen’, ‘van beschuldigen naar luisteren’ en ‘van deken naar ombudsman’.

Met de laatste slogan wil Barendrecht te kennen geven dat de klachtafhandeling in handen moet komen van een onafhankelijke instantie. ‘Als de klant echt serieus een *voice* heeft, moeten klachten niet worden afgehandeld door een deken, maar door een onafhankelijker persoon, die ook kijkt naar structurele tekortkomingen om zo nodig het systeem aan te passen. Op dit moment levert de klachtafhandeling heel weinig jurisprudentie op. Daarom is er bijvoorbeeld nog geen enkele behoorlijke spelregel die aangeeft waaraan het advies van advocaten moet voldoen. Ik geloof niet dat de beroepsgroep daar zelf toe komt. Dat moet onafhankelijk, liefst in samenwerking met de klantenvertegenwoordiging

gebeuren. Daarnaast moeten de kantoren zelf een voorziening hebben om klachten op een niet-gejuridiseerde manier te behandelen.’

Verstarrende opleiding

Om van de advocaat een coach te maken, die meer gericht is op onderhandelen, moet de opleiding veranderen. ‘De opleiding is nu gebaseerd op een verouderd beeld van een advocaat, te juridisch en te zeer gericht op pleiten. Die houding krijg je er na de opleiding niet zomaar uit. De opleiding zou moeten uitgaan van de vraag met welke problemen cliënten bij de advocaat komen en welk type oplossing daarbij past. Daarom moet de opleiding er volgens mij heel anders uitzien en worden opengegooid. In de Verenigde Staten kunnen psychologen en economen bijvoorbeeld na een juridische opleiding van een jaar ook *solicitor* of *barrister* worden. Het moet in de opleiding minder gaan om juridische kennis en meer om de kennis en vaardigheden die nodig zijn om conflicten op te lossen en relaties te structureren.’

Barendrecht vervolgt: ‘Aan de Universiteit van Tilburg doen wij momenteel onderzoek naar de afhandeling van letselschade en werken wij mee aan pogingen deze te verbeteren. Daarbij zien wij dat verschillende groepen slachtoffers vragen om *casemanagers*, die helpen hun probleem op te lossen. Zij hebben kennelijk grote behoefte aan een ander type begeleiding, aan opvang. Daarmee bedoel ik niet diep-psychologische begeleiding. Dat is een gat in de markt. Voor de advocatuur zou het goed zijn om dit soort signalen op te pakken.’

Advocatenkeuze

Barendrecht roept advocatenkantoren verder op de klant meer informatie te verschaffen over de dienstverlening. ‘Zij moeten op hun website duidelijk maken wat zij te bieden hebben en wat de klant van hen mag verwachten. De klant moet daar alles kunnen vinden wat hij nodig heeft om een advocaat te kunnen kiezen.’

*) WRR: *Bewijzen van goede dienstverlening*, Amsterdam University Press, Amsterdam 2004, ISBN 90 5356 731 3. http://www.wrr.nl/pdfdocumenten/0_-_Rapporten_r70.pdf