

# Kwaliteitsstandaard op de kantoororganisatie

2007

NEDERLANDSE  
ORDE VAN  
ADVOCATEN





# Inhoud

<b>Inleiding</b>	5
<b>A Organisatie algemeen</b>	8
<b>B Kantoororganisatie</b>	8
<b>1 Cliënt – Advocaat: Intake</b>	8
1.1 Vaststelling aard, omvang en haalbaarheid van de zaak, alsmede acceptatie van de opdracht	8
1.2 Financiële consequenties	10
1.3 Zakenadministratie	10
<b>2 Cliënt – Advocaat: Uitvoering</b>	12
2.1 Dossierbeheer	12
2.2 Waarborgen vertrouwelijkheid	12
2.3 Bereikbaarheid	14
2.4 Communicatie met de cliënt	14
2.5 Voortvarendheid en termijnbewaking	16
2.6 Overdracht en vervanging	16
2.7 Inschakeling derden	16
<b>3 Cliënt – Advocaat: Afsluiting</b>	18
3.1 Afsluiting dossiers	
<b>C Ontwikkeling kantoororganisatie</b>	18
<b>4 Cliënt – Advocaat – Kantoor: Kwaliteitsverbetering</b>	18
4.1 Klachtenregeling en Cliënttevredenheidsonderzoek	18
4.2 Stimuleren goede beroepsuitoefening	20
4.3 Ontwikkeling interne kantoororganisatie	20



# Kwaliteitsstandaard 2007

## Inleiding

Deze kwaliteitsstandaard op de kantoororganisatie van de Nederlandse Orde van Advocaten is een vervolg op de kwaliteitsstandaard 2004 en de kwaliteitstoets 2002. Voor deze standaard is gebruik gemaakt van de ervaringen van auditoren en kantoren. Op grond hiervan is een aantal normen uit de kwaliteitsstandaard 2004 samengevoegd. Daarnaast is er voor een meer consistente en daardoor beter te auditeren indeling gezorgd. In deze standaard is eveneens aandacht gegeven aan het omgaan met informatie in digitale vorm (bijvoorbeeld bescherming gegevens).

Het is de verantwoordelijkheid van een advocaat om vorm en inhoud te geven aan de eigen praktijk en de kwaliteit ervan. Van de advocaat mag tegelijk worden verwacht dat zichtbaar kan worden gemaakt hoe in het kader van de werkzaamheden van een kantoor diensten worden verleend en verwachtingen worden gehonoreerd. Deze standaard beoogt het kantoor daarbij behulpzaam te zijn door een bepaald basiskwaliteitsniveau te beschrijven en daarmee een aansporing te zijn om zaken bij voortduring te verbeteren. De normen kunnen dienen als leidraad voor initiatieven tot eigen kwaliteitsverbetering. Door middel van een audit van de kantoororganisatie op basis van de kwaliteitsstandaard kan de advocaat aantonen dat aan het niveau voldaan wordt. Daarnaast kan het kantoor door diverse maatregelen zichtbaar maken dat blijvend geïnvesteerd wordt in de kwaliteit van het kantoor.

## Normen

De normen in deze standaard gelden voor alle advocatenkantoren, ongeacht de omvang. Tegelijk zal de wijze waarop binnen het kantoor aan de norm wordt voldaan verschillen. Tijdens een audit moet het kantoor de gekozen uitwerking kunnen onderbouwen. Dit geldt evenzeer indien een uitwerking van een norm achterwege is gebleven, omdat het kantoor meent dat daar gelet op de praktijkvoering aanleiding toe is.

Bij het opstellen van de standaard is nadrukkelijk een balans gezocht tussen het opleggen van specifieke regels en de vrijheid van het kantoor om bepaalde algemene kwaliteitsprincipes op een bij het kantoor passende manier uit te dragen.

De gekozen uitwerking moet wel de zekerheid bieden aan een cliënt dat de 'gevraagde' diensten voldoen aan de kwaliteitseisen en moet voor een auditor toetsbaar zijn. Met het oog op de consistentie van de beoordeling wordt in het auditverslag melding gemaakt van het feit dat de uitwerking van een norm achterwege is gebleven of op een andere manier afwijkt van de norm.

Deze standaard heeft geen betrekking op de verordeningen van de Nederlandse Orde van Advocaten. De naleving van die regelgeving wordt door de deken getoetst.

## Audit en auditprocedure

Het kantoor neemt het initiatief voor een audit. Het kantoor dient een aanvraag in bij het auditbureau van de Orde en dit brengt het kantoor in contact met een gekwalificeerde auditor. De audit vindt plaats op basis van een overeenkomst tussen het kantoor en de auditor. De auditor vraagt daarbij om het auditverslag van een eventueel eerder gehouden audit. Tevens dient het kantoor de auditor het elektronische formulier ingevuld toe te zenden dat vanaf 1 november 2006 beschikbaar is op BalieNet (rubriek Praktijkondersteuning, audit/kwaliteitsstandaard 2007). Mocht het kantoor niet over een BalieNet certificaat beschikken dan kan het formulier opgevraagd worden bij het auditbureau van de Orde.

Ter voorbereiding op de audit zijn meerdere hulpmiddelen beschikbaar, maar het verdient aanbeveling om niet te wachten tot een audit plaatsvindt alvorens de kwaliteit van het kantoor in beeld te brengen.

De audit start met het vaststellen van de omvang van de kantoororganisatie door de auditor. Een auditbezoek duurt enkele uren, afhankelijk van de omvang en complexiteit van het kantoor. Het kantoor dient er voor te zorgen dat de auditor en zijn of haar assistent hun werk kunnen doen door het beschikbaar stellen van dossiers, het mogelijk maken van gesprekken etc. Zo kort mogelijk na afloop van een audit worden de bevindingen, die tevens worden vastgelegd in het auditverslag, aan het kantoor kenbaar gemaakt.

### **Beoordeling**

Een auditverklaring wordt voor 3 jaar afgegeven als wordt voldaan aan de eisen van de kwaliteitsstandaard op de kantoororganisatie.

Indien een kantoor niet voldoet aan een in de norm besloten maatregel wordt een verbeterpunt door de auditor gegeven. Van elk verbeterpunt wordt melding gemaakt in het auditverslag. Een auditverklaring is dan maximaal 6 maanden geldig. Het kantoor dient binnen 6 maanden een heraudit aan te vragen bij dezelfde auditor.

Bij gunstig resultaat wordt de auditverklaring verlengd van 6 maanden tot 3 jaar. Indien ook na een heraudit niet is voldaan aan de eisen van de standaard wordt geen auditverklaring afgegeven.

Bij geschillen kan het kantoor, na melding aan het auditbureau, zich wenden tot een daartoe ingestelde geschillencommissie.

### **Aanbevelingen**

Naast verbeterpunten kan een auditor aanbevelingen of tips geven. Deze worden gemeld in het auditverslag.

Een aanbeveling wordt gegeven als de uitwerking van een norm binnen een kantoor strikt genomen voldoet aan de eisen van de standaard, maar er een risico is voor de handhaving van de maatregelen. Een aanpassing van de uitwerking ligt dan in de rede. Een tip is een vrijblijvend advies om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Een auditor hoeft niet alleen te komen om te controleren. Vanuit zijn/haar ervaring met andere kantoren kan hij/zij ook hulp bieden bij de verbetering van de kwaliteit van het kantoor.

### **Auditverslag en kenbaarheid naar derden**

Het auditverslag dient bewaard te worden door het kantoor. Aan het einde van elke audit wordt gevraagd of het kantoor erin toestemt dat de auditor een – desgewenst anoniem gemaakt – afschrift van het auditverslag aan het auditbureau toestuurt. Het auditbureau gebruikt de verslagen uitsluitend voor statistische doeleinden op algemeen niveau, in het bijzonder ten behoeve van het verbeteren van deze standaard.

Het kantoor is gerechtigd het bezit van een auditverklaring kenbaar te maken aan derden.

Een elektronische versie van deze standaard is beschikbaar op BalieNet, rubriek Praktijkondersteuning.

Het kantoor kan deze versie ook gebruiken voor het werken aan de kantoororganisatie en het voorbereiden van een auditbezoek.

Naar verwachting kunnen zowel de hele sector, het kantoor, de individuele advocaat als de cliënt van deze standaard profiteren.

Bij vragen over de audit kan men zich wenden tot het auditbureau van de Orde: 070 335 35 71/82 of [audit@advocatenorde.nl](mailto:audit@advocatenorde.nl).

**De Kwaliteitsstandaard  
op de kantoororganisatie en  
Toelichting bij de normen**

## **A** *Organisatie algemeen*

De samenwerkende advocaten hebben de samenwerkingsvorm(en) vastgelegd.

## **B** *Kantoororganisatie*

### **1** *Cliënt – Advocaat: Intake*

#### **1.1** *Vaststelling aard, omvang en haalbaarheid van de zaak, alsmede acceptatie van de opdracht*

De advocaat stelt tijdens het eerste contact met de cliënt vast wat de aard en omvang van de zaak is en maakt, indien mogelijk, een inschatting van de haalbaarheid van hetgeen de cliënt verlangt. De advocaat stuurt hierover een opdrachtbevestiging aan de cliënt.

##### **Te auditeren maatregelen:**

- De advocaat bepaalt de aard van de zaak.
- De advocaat schat de omvang van de zaak in.
- Indien van toepassing signaleert de advocaat de wettelijke termijnen.
- De advocaat stelt in overleg met de cliënt het probleem vast en geeft een analyse.
- De advocaat inventariseert mogelijke oplossingen, de daaraan verbonden voor- en nadelen, en maakt, indien mogelijk, een inschatting van de haalbaarheid.
- De advocaat bepaalt in overleg met de cliënt de te volgen strategie.
- De advocaat bevestigt schriftelijk in een opdrachtbevestiging aan de cliënt: aard en omvang van de zaak, indien mogelijk een inschatting van de haalbaarheid, de afgesproken werkzaamheden, alsmede indien van toepassing:
  - De verantwoordelijk advocaat;
  - De behandelend advocaat c.q. diens vervanger;
  - Deelname aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur;
  - De algemene voorwaarden.

## TOELICHTING

**A**

Het kantoor is de basis voor de audit. De vorm van het kantoor wordt vastgelegd in het auditverslag. Voor het toetsen van de organisatie van het kantoor is het noodzakelijk dat de samenwerkingsvorm is vastgelegd. Dit is ook van belang voor de auditor om te bepalen of er één of meerdere audits dienen plaats te vinden. Dit speelt bijvoorbeeld bij een samenwerking van afzonderlijke eenmanskantoren.

Een auditverklaring voor het kantoor is gebaseerd op de omschrijving van het kantoor in het auditverslag:

- a. Als de samenwerkingsvorm is vastgelegd in een NV, BV, maatschap of V.O.F. wordt het kantoor als één kantoor beschouwd, tenzij de auditor vaststelt, dat er voor de administratieve organisatie sprake is van meerdere kantoren;
- b. Als de samenwerkingsvorm is vastgelegd in een kostenmaatschap zal de auditor in overleg met de advocaten aan de hand van de feitelijke situatie moeten vaststellen of er sprake is van één kantoor of van meerdere kantoren. Bij het beoordelen van de feitelijke situatie spelen een rol:
  - de mate waarin feitelijk sprake is van één kantoororganisatie, zoals kan blijken uit de daadwerkelijke samenwerking (te denken valt aan één cliëntenlijst, één dossierstelsel, één geautomatiseerd stelsel, gezamenlijke facturering en regelmatig afstemmingsoverleg);
  - de mate waarin het kantoor zich naar buiten toe presenteert als één kantoor (te denken valt aan één naamkaartje, gezamenlijk logo/briefpapier, gezamenlijke receptie, telefoniste, gezamenlijke werving van cliënten en nieuw personeel/advocaten);
- c. Als het voornemen van de auditee is om zich te ontwikkelen richting één kantoor (te denken valt aan gezamenlijke bijeenkomsten met (potentiële) collega's en voorbereidende handelingen voor een gezamenlijke rechtspersoon) kan de auditee opteren ofwel voor meerdere audits, dan wel voor een auditverklaring met een verbetertermijn van 6 maanden. Wanneer bij de audit blijkt dat wel voor een deel van de deelnemende advocaten sprake is van voldoende feitelijke aanknopingspunten kan de auditor bepalen dat de auditverklaring enkel op die met name genoemde advocaten van toepassing is. Indien het kantoor dit wenst kan er een kantoorverklaring worden afgegeven met een verbetertermijn van 6 maanden, waarbinnen het kantoor de organisatie zo aanpast, dat het kantoor feitelijk als één kantoor optreedt.

Bij een kantoor met meerdere vestigingen dient per vestiging een audit plaats te vinden en wordt per vestiging een auditverklaring afgegeven.

Indien bij het kantoor eerder een audit heeft plaatsgevonden

wordt in beginsel uitgegaan van de toenmalige beslissing van de auditor over de reikwijdte van de audit. Het auditverslag dient hiervoor als basis. Bij nieuwe audits of wijzigingen in de situatie wordt dit gemeld aan de auditor. Deze kan op basis hiervan zijn werkzaamheden aanpassen.

Bij nieuwe kantoren wordt de samenwerkingsvorm voor de aanvang van de audit vastgesteld.

**B**

### 1.1

Goede communicatie is een van de pijlers van de juridische dienstverlening. Veel onvrede van cliënten is terug te voeren op een stroeve communicatie tussen cliënt en advocaat. De in deze norm genoemde punten hebben allemaal betrekking op de informatie-uitwisseling.

Het toepasselijke rechtsgebied en de beschikbare informatie uit het eerste gesprek bepalen welke informatie in de dossiers aanwezig dient te zijn over deze onderwerpen.

Als bespreking van de haalbaarheid in het intakegesprek niet mogelijk is, door gebrek aan informatie, dient de advocaat de cliënt zo spoedig mogelijk te informeren over de prognose van zijn zaak en over veranderingen daarin.

Het in een zo vroeg mogelijk stadium nadrukkelijk bespreken van alle voors en tegens van een aanpak is voor de cliënt verhelderend.

Voor de auditor moet zijn na te gaan dat deze aspecten zijn besproken, bijvoorbeeld doordat dit blijkt uit een intakeformulier, notities in het dossier en/of uit de schriftelijke opdrachtbevestiging.

Als de advocaat besluit de zaak aan te nemen worden de afspraken bevestigd in een opdrachtbevestiging. Voor cliënten is het van belang de gemaakte afspraken op papier te hebben. Een volledig door de advocaat en cliënt ingevuld en ondertekend intakeformulier is gelijk te stellen aan een opdrachtbevestiging. Het is verstandig om binnen één kantoor met dezelfde 'modellen' te werken voor het vastleggen van alle intakegegevens en/of opdrachtbevestiging.

De cliënt ontvangt eveneens schriftelijk de algemene voorwaarden van het kantoor, indien deze gehanteerd worden. Wanneer het kantoor deelneemt aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur wordt dit ook aan de cliënt medegedeeld.

Langdurige relaties ontvangen niet altijd een opdrachtbevestiging na een nieuw dienstverleningsverzoek. Dit is aanvaardbaar als de advocaat kan aantonen dat de cliënt daarmee instemt en dat de cliënt wel op de hoogte is van tarieven en eventuele algemene voorwaarden. In het dossier dienen wel aantekeningen aanwezig te zijn van het gesprek waarin de vervolgpdracht is gegeven.

## 1.2 Financiële consequenties

**De advocaat bespreekt bij aanvang de financiële consequenties met de cliënt, zodat de cliënt zich bewust is van de consequenties van het geven van de opdracht. De advocaat stuurt hierover een opdrachtbevestiging aan de cliënt.**

### **Te auditeren maatregelen:**

- De advocaat bespreekt de (on)mogelijkheid in aanmerking te komen voor gefinancierde rechtsbijstand en de hoogte van de eigen bijdrage.
- De advocaat bespreekt de wijze van declareren en indien van toepassing het uurtarief en de geschatte te besteden tijd.
- De advocaat noemt de (hoogte van de) mogelijke bijkomende kosten (zoals griffierecht, kantoorkosten, deurwaarderskosten, uittreksels, getuigen- en deskundigenkosten e.d.)
- De advocaat wijst op de mogelijkheid van een kostenveroordeling.
- De advocaat geeft de frequentie van declareren aan.
- De advocaat bevestigt schriftelijk de met de cliënt besproken financiële consequenties.

## 1.3 Zakenadministratie

**Het kantoor zorgt ervoor dat administratieve gegevens over de zaak zodanig worden beheerd dat zij snel te vinden zijn en de voor de uitoefening van het beroep relevante informatie bevatten.**

### **Te auditeren maatregelen:**

- De zakenadministratie is volledig, toegankelijk en bijgewerkt.
- Het waarborgen van de volledigheid van de administratie omvat het vastleggen van: cliëntgegevens, gegevens tegenpartij, verantwoordelijk advocaat (indien nodig), actueel overzicht van verzonden declaraties en betalingen.
- De werkzaamheden, de bestede uren en de gemaakte (dossier)kosten zijn geregistreerd.
- De advocaat controleert in een zo vroeg mogelijk stadium of er sprake is van belangentegenstelling. Hiertoe dient een cliëntregistratiesysteem aanwezig te zijn.
- Er zijn afspraken gemaakt hoe en door wie de controle op belangentegenstelling wordt uitgevoerd en op welk moment dit gebeurt.
- Het kantoor zorgt dat de administratie toegankelijk is voor medewerkers/vervangers.

## TOELICHTING

### Bronnen:

- Gedragsregels 1992, regel 8: De advocaat dient zijn cliënt op de hoogte te brengen van belangrijke informatie, feiten en afspraken. Waar nodig, ter voorkoming van misverstand, onzekerheid of geschil, dient hij belangrijke informatie en afspraken schriftelijk aan zijn cliënt te bevestigen.
- Minimumnormen, Vaststelling van hetgeen de cliënt verlangt, 1e alinea: De advocaat dient vast te stellen wat de aard en omvang van de opdracht is.
- Minimumnormen, Inschatting van de haalbaarheid. Er dient indien mogelijk een inschatting gemaakt te worden van de haalbaarheid van hetgeen de cliënt verlangt.
- Minimumnormen, Acceptatie van de opdracht: De advocaat dient de cliënt de opdracht, een wijziging daarvan of een aanvulling daarop schriftelijk te bevestigen. In deze bevestiging dienen, de voorgenoemde zaken in acht nemend, o.a. de volgende zaken opgenomen te zijn:
  - omschrijving van de opdracht;
  - omschrijving van de werkzaamheden;
  - verantwoordelijk advocaat;
  - behandelend advocaat c.q. diens vervanger;
  - financiële consequenties (Gedragsregels 1992, regel 23 t/m 26);
  - termijn van behandeling (indien mogelijk).

### 1.2

Bij aanvang van de zaak worden ook de financiële gevolgen besproken en vastgelegd, zodat de cliënt een reële afweging kan maken bij het al dan niet verstrekken van de opdracht aan de advocaat en bij het beslissen over de te volgen stappen.

Als een opdrachtbevestiging in bepaalde gevallen niet opportuun is, dienen minimaal aantekeningen of dient een (ondertekend) intakeformulier in het dossier aanwezig te zijn. Naast de in de norm genoemde punten kan het ook van belang zijn om de gevolgen van mogelijke uitspraken van de rechter over de proceskosten aan de orde te stellen en te bevestigen. Zeker in de gefinancierde rechtshulp is niet iedere cliënt van dit risico op de hoogte. Indien van toepassing worden ook afspraken gemaakt en vastgelegd over het ontvangen en beheren van gelden voor de cliënt.

Zie Vademecum Advocatuur, hoofdstuk Tarieven.

### Bron:

- Minimumnormen, Financiële consequenties (Gedragsregels 1992, regel 23 t/m 26):  
Bij het bespreken van de financiële consequenties voor de cliënt dienen de volgende zaken aan de orde te komen:
  - gefinancierde rechtshulp;
  - honorarium;
  - mogelijk bijkomende kosten;
  - declaratie (frequentie).

### 1.3

De wijze waarop de zakenadministratie is ingericht hangt mede af van de grootte van het kantoor en de aard van de praktijk.

Op elk kantoor, ongeacht de grootte, dient een cliëntenregistratiesysteem aanwezig te zijn. In het registratiesysteem dienen alle gegevens te staan die van belang zijn om een adequate controle op belangentegenstelling te kunnen uitvoeren (tenminste naam cliënt en tegenpartij, eventueel aangevuld met voorletters en adres). De omvang van het kantoor en de rechtsgebieden die men binnen het kantoor

bestrijkt, bepalen in hoge mate de benodigde middelen en interne werkwijze.

Samenwerkingsverbanden worden bij de uitleg van deze norm beschouwd als een kantoor.

Indien belangentegenstelling wordt geconstateerd, zal de advocaat actie moeten ondernemen. Communicatie hierover naar de cliënt en de overdracht van de zaak naar een andere advocaat spelen hierbij een rol.

Het is van groot belang dat na het intakegesprek en de acceptatie van de zaak alle relevante gegevens of tenminste de cliëntgegevens, de tijdsbesteding aan de zaak en de (dossier)kosten eenduidig worden geregistreerd. De vastlegging kan digitaal of fysiek plaatsvinden. Waar en hoe de registraties plaatsvinden is een keuze van het kantoor. Het is verstandig binnen het kantoor te kiezen voor dezelfde systematiek.

Door de wijziging van de wet op de Rechtsbijstand, waarbij VIValt is ingevoerd, bestaat het risico dat op grond van het resultaat van de zaak de toevoeging wordt ingetrokken.

Om deze reden is in toevoegingszaken tijdschrijven ook noodzakelijk. In de administratie zijn aantoonbaar de mate van onderhanden werk en wat reeds is gedeclareerd. Het is verstandig om binnen het kantoor afspraken te maken over de wijze van declareren en over de debiteurenbewaking.

### Bronnen:

- Gedragsregels 1992, regel 7, lid 1: De advocaat (het kantoor inclusief) mag zich niet met de behartiging van twee of meer partijen belasten indien de belangen van deze partijen tegenstrijdig zijn of een daarop uitlopende ontwikkeling aannemelijk is.
- Minimumnormen, Belangentegenstelling: Er dient een procedure te zijn om tegenstrijdige belangen in een zo vroeg mogelijk stadium vast te stellen.
- Minimumnormen, Administratie: Er dient een deugdelijke zakenadministratie gevoerd te worden.
- Op basis van deze administratie dient onderzoek en besluitvorming te kunnen plaatsvinden, bijvoorbeeld met betrekking tot belangentegenstelling.
- Gedragsregels 1992, regel 25, lid 4: De advocaat richt zijn declaratie aldus in, dat de cliënt daaruit kan zien hoeveel wordt gerekend voor salaris, verschotten en omzetbelasting. Indien voorschot is ontvangen of betalingen, wegens geliquideerde kosten of uit anderen hoofde, voor de cliënt zijn ontvangen of gedaan, behoort de advocaat de bedragen daarvan in de declaratie of afzonderlijk te vermelden en waar mogelijk te verrekenen.
- Gedragsregels 1992, regel 33: De advocaat moet ervoor zorgen dat de organisatie en inrichting van zijn kantoor in overeenstemming zijn met de eisen van een goede praktijkuitoefening.
- Minimumnormen, Vastleggen van cliënt- en zaakgegevens: Er dient een procedure te zijn voor het beheren van cliënt- en zaakgegevens, waarin minimaal de volgende zaken worden geregeld:
  - aanmaken dossier en dossierkenmerk;
  - invoeren en bijwerken gegevens;
  - kenmerken stukken d.m.v. nummering of cliënt/zaakgegevens;
  - als zodanig kenmerken van concepten en vervallen stukken;
  - waarborgen toegankelijkheid.
- Minimumnormen, Dossierbeheer: Er dient een zodanig systeem van dossierbeheer gehanteerd te worden dat:
  - voorkomen wordt dat vervallen stukken en concepten deel uitmaken van het dossier, zonder als zodanig herkenbaar te zijn.

## 2 Cliënt – Advocaat: Uitvoering

### 2.1 Dossierbeheer

**Het kantoor beheert de dossiers zodanig dat zij snel te vinden zijn en de relevante gegevens overzichtelijk en toegankelijk (ook voor bevoegde derden) zijn vastgelegd.**

#### **Te auditeren maatregelen:**

- Van iedere nieuwe zaak wordt een dossier aangemaakt.
- Ten behoeve van het beheren van de dossiers heeft het kantoor afspraken gemaakt over de volgende aspecten:
  - de wijze waarop een dossier wordt aangemaakt (indeling) en het kenmerk (identificatie dossier);
  - de wijze waarop gegevens worden ingevoerd en bijgewerkt;
  - de wijze waarop stukken worden gemerkt, teneinde te kunnen vaststellen in welk dossier ze horen;
  - de wijze waarop op de documenten is aangegeven dat het gaat om een concept-document, danwel een vervallen stuk.
- Het dossier (fysiek of digitaal) bevat een getrouwe weergave van het verloop van de zaak.
- Het dossier verschaft voldoende informatie bij vervanging.
- In elk dossier staat vermeld wie de verantwoordelijk advocaat is.
- De verantwoordelijkheid voor het beheer van een dossier ligt bij de advocaat.

### 2.2 Waarborgen vertrouwelijkheid

**De advocaat waarborgt de vertrouwelijkheid van de gegevens van zijn cliënt.**

#### **Te auditeren maatregelen:**

- Het kantoor zorgt ervoor dat de niet-advocaten van kantoor een geheimhoudingsplicht gelijk aan die van de advocaat hebben. Deze geheimhoudingsplicht is vastgelegd.
- Bij het beheren van cliënt- en zaakgegevens is de vertrouwelijkheid gewaarborgd.
- Dossiers worden zodanig beheerd dat de vertrouwelijkheid van de gegevens van de cliënt gewaarborgd is.
- Computerbestanden waarin gegevens van de cliënt zijn opgenomen en/of die te herleiden zijn tot cliënten, zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.
- Indien de advocaat deel uitmaakt van een samenwerkingsverband met de beoefenaar van een ander vrij beroep is de advocaat verplicht:
  - in elke zaak waarin hij/zij samenwerkt een apart dossier te openen;
  - ten aanzien van het samenwerkingsverband als zodanig:
    - de dossieradministratie gescheiden te voeren van de financiële administratie;
    - het archief gescheiden te voeren van dat van de andere beroepsbeoefenaar;
    - zorgvuldig aantekening te houden van alle brieven en stukken die hij/zij ter kennis van die beoefenaar van een ander beroep brengt.

## TOELICHTING

### 2.1

Het dossier is de plek waar nagenoeg alle informatie over een zaak zich bevindt. De inhoud van het dossier is niet alleen van belang voor de behandelend advocaat, maar ook voor de verantwoordelijk advocaat, de vervanger en de ondersteuners. Het is van groot belang dat iedereen die in het dossier werkt, het gemakkelijk kan vinden en blind kan varen op de inhoud ervan. Van samenhangende zaken kan eventueel één dossier met een overzichtelijke indeling worden samengesteld.

De advocaat is vrij om een 'eigen' indelingssystematiek voor dossiers te kiezen, mits binnen kantoor duidelijk is wie welke systematiek hanteert. Het is uiteraard verstandiger binnen één kantoor dezelfde systematiek te hanteren. Dit waarborgt een maximale toegankelijkheid bij onderlinge vervanging van advocaten en van secretaresses.

Elk dossier heeft een unieke identificatie en één (eind)verantwoordelijk advocaat. In het dossier is op de - daarvoor geëigende - stukken de status aangegeven. Een dossier kan uit een elektronisch en een fysiek deel bestaan. Uit de identificatie van beide delen van het dossier moet duidelijk zijn dat het hetzelfde dossier betreft. In de praktijk vindt dossierbeheer vaak plaats door het secretariaat. De advocaat blijft echter verantwoordelijk.

#### Bronnen

- Gedragsregels 1992, regel 33: De advocaat moet ervoor zorgen dat de organisatie en inrichting van zijn kantoor in overeenstemming zijn met de eisen van een goede praktijkuitoefening.
- Minimumnormen, Dossierbeheer: Er dient een zodanig systeem van dossierbeheer gehanteerd te worden dat:
  - het dossier een getrouwe weergave is van het verloop van de opdracht.
  - voorkomen wordt dat vervallen stukken en concepten deel uitmaken van het dossier, zonder als zodanig herkenbaar te zijn.
- Minimumnormen, Vastleggen van cliënt- en zaakgegevens: Er dient een procedure te zijn voor het beheren van cliënt- en zaakgegevens, waarin minimaal de volgende zaken worden geregeld:
  - aanmaken dossier en dossierkenmerk;
  - invoeren en bijwerken gegevens;
  - kenmerken stukken d.m.v. nummering of cliënt/zaakgegevens;
  - als zodanig kenmerken van concepten en vervallen stukken;
  - waarborgen toegankelijkheid.

### 2.2

De advocaat is verplicht tot geheimhouding. Overtreding is geregeld in artikel 272 van het Wetboek van Strafrecht. Vertrouwelijkheid van de cliëntgegevens speelt niet alleen een rol gedurende de behandeling van de zaak, maar ook daarna. Het zijn vooral praktische afspraken/voorzieningen die de vertrouwelijkheid waarborgen. Te denken valt aan de volgende voorbeelden:

- geen dossiers/beeldschermen zichtbaar voor cliënten;
- dossierkasten/deuren zijn bij afwezigheid gesloten;
- oud papier verwerken via een papiervernietiger;

- meeluisteren van wachtenden belemmeren door in de wachtkamer muziek te laten horen;
  - telefonistes gaan tijdens een telefoongesprek zorgvuldig om met namen en andere informatie een zaak betreffend;
  - het kantoor is beveiligd;
  - duidelijke afspraken over wie toegang heeft tot een archief buiten kantoor;
  - hanteren van wachtwoorden bij computers;
  - hanteren van een elektronische handtekening bij de verzending van e-mail; (Dit heeft als bijkomend voordeel dat de ontvanger zeker is van de identiteit van de afzender en de inhoud van het bericht niet meer kan worden gewijzigd.)
  - back-upbestanden worden bij voorkeur buiten kantoor bewaard en zijn niet toegankelijk voor onbevoegden;
- Ieder kantoor zal voor zich moeten bedenken en aangeven op welke wijze hij van mening is dat de vertrouwelijkheid voldoende is gewaarborgd. Deze verplichting tot het waarborgen van de vertrouwelijkheid blijft ook gelden ingeval van defungeren van de advocaat.

De geheimhoudingsverklaring van niet-advocaten is via een losse verklaring of via een (arbeids-)overeenkomst vastgelegd. De geheimhoudingsplicht geldt voor iedereen die aan het kantoor verbonden is: ook voor interieurverzorgers, scholieren met een studentenstage, externen met toegang tot cliëntgegevens etc.

Beveiliging van de digitale cliëntgegevens is niet altijd eenvoudig. Anti-virus software en het installeren van een firewall geven enige bescherming bij een computer/netwerk op kantoor. Wanneer de digitale gegevens worden opgeslagen buiten kantoor zal het kantoor inzage moeten kunnen geven in de wijze waarop deze gegevens zijn beveiligd.

De laatste maatregel ziet erop toe dat het verschoningsrecht van de advocaat niet illusoir wordt in die situatie waarin een advocaat een samenwerkingsverband is aangegaan met een vrije beroepsbeoefenaar, geen advocaat zijnde.

#### Bronnen:

- Gedragsregels 1992, regel 6: De advocaat is verplicht tot geheimhouding. De advocaat legt zijn medewerkers en personeel de inachtneming van een gelijke geheimhouding op.
- Minimumnormen, Vastleggen cliënt- en zaakgegevens: Er dient een procedure te zijn voor het beheren van cliënt- en zaakgegevens, waarin de vertrouwelijkheid is gewaarborgd. (Gedragsregels 1992, regel 6)
- Minimumnormen, Administratie: Er dient een deugdelijke zakenadministratie gevoerd te worden. De administratie dient vertrouwelijk te zijn.
- Minimumnormen, Dossierbeheer: Er dient een zodanig systeem van dossierbeheer gehanteerd te worden dat de vertrouwelijkheid van de gegevens van de cliënt gewaarborgd is.
- Samenwerkingsverordening 1993, Richtlijnen met betrekking tot samenwerkingsverbanden van advocaten met andere erkende beroepsbeoefenaren: regel 2 en regel 4.

### 2.3 Bereikbaarheid

**Het kantoor zorgt ervoor dat de bereikbaarheid is afgestemd op de verwachtingen van de cliënt, gegeven de rechtspraktijk(en) die het kantoor uitoefent.**

#### **Te auditeren maatregelen:**

- Het kantoor is tijdens gebruikelijke kantooruren zoveel mogelijk telefonisch bereikbaar.
- Het kantoor is continu bereikbaar per fax.
- Er is een procedure/afpraak voor het controleren van alle gebruikte communicatiemedia (brievenbus, postbus, griffievakje, e-mail, fax, antwoordapparaat/antwoordservice etc.).
- Binnen het kantoor zijn afspraken gemaakt over het volgende:
  - het zo spoedig mogelijk opnemen van de telefoon;
  - korte wachttijden bij telefonisch contact;
  - telefonisch doorverbinden;
  - wanneer/hoe wordt teruggebeld;
  - het aannemen van boodschappen;
  - vervanging van receptioniste/secretaresse bij afwezigheid;
  - korte wachttijd bij afspraken.

### 2.4 Communicatie met de cliënt

**De cliënt ontvangt van de advocaat, gevraagd en ongevraagd, tijdig alle voor de cliënt belangrijke (financiële) informatie.**

#### **Te auditeren maatregelen:**

- De advocaat bevestigt schriftelijk iedere wijziging of aanvulling van de opdracht aan de cliënt.
- De cliënt wordt ongevraagd, zo nodig schriftelijk, op de hoogte gehouden van de voortgang en wijzigingen in de kosten.
- De cliënt wordt ongevraagd op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen, voortgang en wijzigingen in de zaak.
- Concepten van (proces)stukken en belangrijke brieven worden tijdig aan de cliënt gezonden zodat een redelijke reactietermijn bestaat.
- De advocaat legt in een duidelijke factuur het salaris en de overige kosten vast. Indien op uurbasis wordt gewerkt, worden de gemaakte uren en het uurtarief eveneens vermeld.
- Desgevraagd specificeert de advocaat de declaratie aan zijn cliënt.
- Wanneer een cliënt een klacht heeft, wordt hij/zij geïnformeerd over de wijze waarop het kantoor klachten behandelt.

## TOELICHTING

### 2.3

Communicatie en bereikbaarheid zijn voor de cliënt van zeer groot belang. De waardering van de cliënt voor de juridische dienstverlening wordt voor een belangrijk deel door deze aspecten bepaald. Een uitstekende vakinhoudelijke behandeling van de zaak kan toch door de cliënt als onvoldoende worden ervaren, indien zijn verwachtingen ten aanzien van communicatie en bereikbaarheid niet zijn beantwoord. De advocaat doet er goed aan in een vroeg stadium met de cliënt te bespreken wat wel en wat niet mogelijk is ten aanzien van zijn bereikbaarheid en die van kantoor. Goede informatievoorziening op dit punt kan teleurstellingen bij de cliënt voorkomen. Zeker bij een beperkte bereikbaarheid is aan te raden deze informatie op te nemen in een kantoorfolder of de opdrachtbevestiging. Een continue bereikbaarheid van het kantoor per fax betekent niet dat de faxberichten continu moeten worden gecontroleerd. Dit laatste kan geschieden tijdens de gebruikelijke kantooruren. Het kantoor draagt ervoor zorg dat de gemaakte afspraken ook worden nagekomen. Met name toezeggingen dat de advocaat terugbelt zijn voor de cliënt van belang.

#### Bronnen:

- Gedragsregels 1992, regel 33: De advocaat moet ervoor zorgen dat de organisatie en inrichting van zijn kantoor in overeenstemming zijn met de eisen van een goede praktijkuitoefening.
- Minimumnormen, Bereikbaarheid advocaat:  
Er dient een procedure te zijn die de bereikbaarheid van de advocaat waarborgt en waarin minimaal de volgende zaken worden geregeld:
  - het kantoor dient telefonisch bereikbaar te zijn tijdens gebruikelijke kantooruren
  - het kantoor dient continu bereikbaar te zijn per fax
  - er dient een procedure/afpraak te zijn voor het controleren van andere media (brievenbus, postbus, e-mail etc.).Er zijn kantoorprocedures m.b.t.:
  - zo spoedig mogelijk opnemen;
  - korte wachttijden bij telefonisch contact;
  - hanteerbare en cliëntgerichte afspraken over telefonisch doorverbinden;
  - aanbod om terug te bellen door advocaat;
  - aannemen van boodschappen;
  - vervanging receptioniste/secretaresse bij afwezigheid.

### 2.4

Goede communicatie begint met het begrijpelijk formuleren in woord en geschrift. Daarnaast houdt het in dat de cliënt zo snel mogelijk op de hoogte wordt gebracht van de wijze waarop zijn/haar zaak wordt behandeld, van de informatie die de advocaat van derden ontvangt of aan derden verstrekt en van de financiële consequenties.

Dit betekent dat de cliënt tijdig wordt geïnformeerd en zondig geconsulteerd over wijziging van de opdracht of de wijze van aanpak, over de stand van zaken en over nieuwe ontwikkelingen. Concepten en belangrijke brieven dienen tijdig aan de cliënt te worden voorgelegd, zodat een reactie nog mogelijk is.

Cliënten stellen het toesturen van concepten niet altijd op prijs. In dat geval dient deze afwijkende gang van zaken uit het dossier te blijken.

Bij communicatie over de financiële consequenties valt te denken aan de hoogte van de declaratie(s). De informatieverstrekking kan verschillen al naar gelang de met de cliënt afgesproken declareermethode. Bij een incassotarifief of een vast bedrag per zaak is urenregistratie niet direct noodzakelijk. Uit het oogpunt van bedrijfsvoering is urenregistratie ook in die situaties wenselijk.

Een goede communicatie met de cliënt houdt ook in dat de cliënt wordt geïnformeerd over de mogelijkheden op het moment dat de advocaat en de cliënt van mening verschillen. De advocaat licht de cliënt voor over de gang van zaken bij klachten. Ook als de advocaat een beroepsfout maakt, wordt de cliënt geïnformeerd over de mogelijkheden.

#### Bronnen:

- Gedragsregels 1992, regel 8: De advocaat dient zijn cliënt op de hoogte te brengen van belangrijke informatie, feiten en afspraken. Waar nodig ter voorkoming van misverstand, onzekerheid of geschil, dient hij belangrijke informatie en afspraken schriftelijk aan zijn cliënt te bevestigen.
- Gedragsregels 1992, regel 27, lid 5: Indien een cliënt specificatie van de declaratie vraagt, dient de advocaat die te verstrekken.
- Gedragsregels 1992, regel 25, lid 4: De advocaat richt zijn declaratie aldus in, dat de cliënt daaruit kan zien hoeveel wordt gerekend voor salaris, verschotten en omzetbelasting.
- Minimumnormen, Communicatie met de cliënt:  
Met betrekking tot de communicatie met de cliënt dient de advocaat de volgende normen in acht te nemen:
  - toesturen processtukken, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 week;
  - tijdig laten goedkeuren van stukken door cliënt;
  - informeren cliënt m.b.t. tijdsverantwoording en declaratie;
  - op verzoek specificeren van declaratie;
  - korte wachttijden bij ontvangst cliënt.
- Richtlijn Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur 2002  
Beveelt advocaten aan:
  1. deel te nemen aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur en deze van toepassing te verklaren op hun dienstverlening. In de Klachten en Geschillenregeling Advocatuur ligt besloten dat advocaten beschikken over een voor de cliënt kenbare klachtenregeling. Voor de klachtenregeling kan daartoe bijvoorbeeld het door de Algemene Raad aangereikte model als leidraad worden gehanteerd.
  2. een eigen klachtenfunctionaris te benoemen.

## 2.5 Voortvarendheid en termijnbewaking

**De advocaat spant zich in de zaak tijdig af te handelen. Het kantoor waarborgt dat termijnen niet worden overschreden.**

### **Te auditeren maatregelen:**

- Berichten (telefoon/bezoek, fax, e-mail e.d.) en poststukken worden snel aan de geadresseerde, dan wel diens vervanger, doorgegeven.
- Uitgaande post wordt tijdig verwerkt.
- De advocaat zorgt ervoor dat de voortgang bij de behandeling van de zaak wordt gewaarborgd.
- De advocaat hanteert een systeem dat termijnoverschrijding uitsluit.
- Het systeem van termijnbewaking dat een advocaat hanteert, is eenvoudig overdraagbaar.

## 2.6 Overdracht en vervanging

**Het kantoor zorgt bij afwezigheid van de advocaat voor een goede vervanging of voor overdracht van een dossier.**

### **Te auditeren maatregelen:**

- Het kantoor heeft een vervangingsregeling. Indien de vervanging buiten kantoor plaatsvindt is de vervangingsregeling schriftelijk vastgelegd.
- In de regeling zijn de volgende onderdelen opgenomen:
  - vervanging bij geplande afwezigheid;
  - vervanging bij niet geplande afwezigheid;
  - afzeggen/herplannen van afspraken bij geplande en niet geplande afwezigheid;
  - dossieroverdracht bij langdurige afwezigheid.

## 2.7 Inschakeling derden

**Het kantoor waarborgt de kwaliteit van de ingeschakelde derden. De advocaat stelt de cliënt van tevoren van de inschakeling op de hoogte.**

### **Te auditeren maatregelen:**

- De advocaat stelt de cliënt van inschakeling van derden op de hoogte.
- Het kantoor bewaakt de kwaliteit van de geleverde dienst door derden.
- Het kantoor onderneemt actie bij een negatieve beoordeling van de kwaliteit van de geleverde dienst.

## TOELICHTING

### 2.5

De Orde heeft tijdigheid genoemd als een van de trefwoorden binnen de juridische dienstverlening. Voor de cliënt is dat van groot belang.

Indien binnen een kantoor een gelijk systeem van termijnbewaking wordt gehanteerd, zal dit bij vervanging voordeel opleveren. Bij verschillende systemen is dit een punt van aandacht bij de audit.

Voor de advocaat is het ook van belang om tijdig stukken te produceren en door te sturen naar de cliënt ter informatie of accordering. Een correcte verwerking van in- en uitgaande post hoort bij termijnbewaking, maar ook bij een voortvarende behandeling.

Niet alle aspecten die samenhangen met de norm vallen binnen de invloedssfeer van de advocaat. Zo wordt de snelheid waarmee een zaak wordt behandeld, slechts gedeeltelijk door de advocaat bepaald. Er zijn veel factoren waarop de advocaat geen of slechts beperkte invloed heeft, zoals het inwinnen deskundigenbericht, achterstanden bij de rechtbank, het initiatief ligt bij het openbaar ministerie of de tegenpartij. Indien om welke reden dan ook aan de verwachtingen van de cliënt op dit punt niet kan worden voldaan, kan adequate informatievoorziening soelaas bieden.

Bronnen:

- Gedragsregels 1992, regel 33: De advocaat moet ervoor zorgen dat de organisatie en inrichting van zijn kantoor in overeenstemming zijn met de eisen van een goede praktijkuitoefening.
- Minimumnormen, Postbehandeling:  
Er dient een procedure te zijn die waarborgt dat binnenkomende post en berichten zo spoedig mogelijk na ontvangst bij de geadresseerde c.q. diens vervanger bezorgd wordt.
- Minimumnormen, Communicatie met de cliënt:  
Met betrekking tot de communicatie met de cliënt dient de advocaat de volgende normen in acht te nemen:
  - toesturen processtukken, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 week;
  - tijdig laten goedkeuren van stukken door cliënt;
  - hanteren van een overdraagbaar systeem van termijnbewaking.

### 2.6

In deze norm gaat het erom dat het kantoor zodanige afspraken maakt dat de afwezigheid van de advocaat 'cliëntgericht' wordt afgehandeld en dat overdracht van relevante zaakinformatie (gemakkelijk) plaatsvindt. De gemaakte afspraken kunnen ook dienen als informatie voor een secretaresse hoe te handelen bij afwezigheid van de advocaat.

Hoe groter de kantoororganisatie hoe meer de behoefte zal bestaan aan uniforme afspraken hierover. Voor die advocaten die alleen praktijk houden, geldt dat met name de inhoud van de vervangingsregeling bij ongeplande afwezigheid van groot belang is, nu zij een beroep doen op een collega buiten kantoor.

Bronnen:

- Gedragsregels 1992, regel 33: De advocaat moet ervoor zorgen dat de organisatie en inrichting van zijn kantoor in overeenstemming zijn met de eisen van een goede praktijkuitoefening.
- Minimumnormen, Vervanging bij afwezigheid advocaat:  
Met betrekking tot afwezigheid en vervanging dienen de volgende procedures gehanteerd te worden:
  - vervanging bij geplande afwezigheid;
  - vervanging bij niet geplande afwezigheid;
  - afzeggen/herplannen van afspraken bij geplande en niet geplande afwezigheid;
  - zaakoverdracht bij langdurige afwezigheid;
  - overdracht van taken en verantwoordelijkheden.

### 2.7

Het tijdig en volledig informeren van de cliënt is al afgedekt in de communicatienorm. Deze norm is ook van toepassing op het inschakelen van derden, vooral als dat extra kosten met zich meebrengt voor de cliënt. De cliënt dient de mogelijkheid te hebben om af te wegen of de extra kosten opwegen tegen de verhoging van kans op een succesvolle afronding van de zaak.

Het waarborgen van de kwaliteit vraagt om een zorgvuldige keuze van derden die worden ingeschakeld.

Bron:

- Minimumnormen, Inschakelen van derden:  
Bij het inschakelen van derden voor het verrichten van werkzaamheden die betrekking hebben op de uitvoering van een opdracht dienen de volgende zaken in acht genomen te worden:
  - de cliënt dient op de hoogte gesteld te worden
  - er dient een lijst aanwezig te zijn van geselecteerde derden, waarbij het volgende onderscheid gemaakt wordt:
    - deurwaarders en/of procureurs (ter informatie);
    - overige derden (ter instemming);
  - de geleverde dienst dient door de advocaat beoordeeld te worden.

## 3 **Cliënt – Advocaat: Afsluiting**

### 3.1 Afsluiten dossiers

**De advocaat draagt zorg voor een zorgvuldige afsluiting en archivering van het dossier.**

#### **Te auditeren maatregelen:**

- De cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gesteld wanneer het dossier wordt gesloten en voor welke termijn het dossier minimaal zal worden bewaard.
- De dossiers worden minimaal gedurende 5 jaar bewaard in een toereikende archiefruimte.
- De advocaat heeft ervoor gezorgd dat zijn dossiers ook in geval van zijn defungeren bewaard blijven.
- Het archiveringssysteem waarborgt dat dossiers kunnen worden teruggevonden.
- Het archiefsysteem dient zodanig te zijn dat daarin opgenomen dossiers alleen door bevoegden kunnen worden geraadpleegd.

## **C** **Ontwikkeling kantoororganisatie**

## 4 **Cliënt – Advocaat – Kantoor: Kwaliteitsverbetering**

### 4.1 Klachtenregeling en Cliënttevredenheidsonderzoek

**De advocaat betreft het oordeel van cliënten bij het verbeteren van zijn dienstverlening.**

#### **Te auditeren maatregelen:**

- De advocaat / het kantoor staat open voor klachten van cliënten. Het kantoor heeft een interne klachtenregeling.
- De advocaat / het kantoor heeft een procedure voor het geval de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt wordt opgelost.
- De advocaat / het kantoor evalueert periodiek alle binnengekomen klachten en treft zonedig maatregelen.
- De advocaat / het kantoor meet periodiek de tevredenheid/waardering van cliënten over zijn dienstverlening. Van de meting is een verslag aanwezig.
- Op basis van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek treft de advocaat / het kantoor maatregelen ter verbetering van de cliënttevredenheid.
- De advocaat / het kantoor evalueert de wijze waarop de cliënttevredenheid wordt gemeten en neemt zonedig maatregelen ter verbetering.

## TOELICHTING

### 3.1

De cliënt heeft na het beëindigen van de bemoeienissen met de zaak 5 jaar de tijd zijn dossier bij de advocaat op te vragen. Dit volgt uit artikel 7:412 BW. De bewaartermijn eindigt niet bij het defungeren van de advocaat. Ook bij beëindiging van de praktijk moet de advocaat er zorg voor dragen dat gedurende de bewaartermijn zijn dossiers worden bewaard. Bij kantoren met meer dan één advocaat zal dit in de praktijk geen problemen opleveren. Eenmanskantoren dienen aandacht aan dit probleem te schenken. Daarbij is het van belang dat de advocaat ook de bewaring van het dossier heeft geregeld in het geval dat hij/zij mocht komen te overlijden.

Het meedelen van de datum archivering verschaft duidelijkheid over de aanvang van deze termijn. Bij het schonen van het dossier voor archivering kunnen originele stukken van de cliënt meteen uit het dossier gehaald worden ten behoeve van de cliënt.

In het Vademecum Advocatuur (onderdeel Praktijkvoering hfdst. 9) zijn alle wettelijke bewaartermijnen opgenomen.

De termijn voor het bewaren van administratieve gegevens is 7 jaar, evenals die voor de financiële bedrijfsgegevens van het advocatenkantoor op grond van de AWR.

Tot slot kan het bewaren van dossiers ook van belang zijn bij beroepsfouten. Hier gelden de verjaringstermijnen van 5 en 20 jaar.

Aan de archiefruimte kunnen voorwaarden worden gesteld zodat de dossiers gedurende de bewaartermijn in goede conditie blijven.

Bronnen:

- Vademecum, Praktijkvoering: 9 Bewaartermijn van dossiers en andere administratieve gegevens.
- Gedragsregel 1992, regel 33: De advocaat moet ervoor zorgen dat de organisatie en inrichting van zijn kantoor in overeenstemming zijn met de eisen van een goede praktijkuitoefening.
- Minimumnormen, Archivering:  
Voor de archivering van diverse in omloop zijnde stukken, administraties en dossiers dient een deugdelijk en inzichtelijk archiveringssysteem gehanteerd te worden. Het archiefsysteem dient toegankelijk en betrouwbaar te zijn. De wettelijke bewaartermijnen dienen aangehouden te worden.
- Minimumnormen, Vastleggen van cliënt- en zaakgegevens:  
Er dient een procedure te zijn voor het beheren van cliënt- en zaakgegevens, waarin het archiveren van dossiers is geregeld, alsmede het aanhouden van de wettelijke bewaartermijn.

### 4.1

Een goede afhandeling van klachten mag van elke advocaat worden verwacht. In de interne klachtenregeling van het kantoor staat beschreven hoe en bij wie een cliënt zijn klacht kan indienen en op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. In het pakket Relatiemanagement in de advocatuur is onder meer een voorbeeld van een interne klachtenregeling opgenomen. Deze brochure is te bestellen bij de Orde, e-mail: [helpdesk@advocatenorde.nl](mailto:helpdesk@advocatenorde.nl).

Beter is het natuurlijk om klachten voor te zijn door het oordeel van de cliënten zelf op te zoeken en de mate van tevredenheid in beeld te brengen. Dit betekent niet dat de tevredenheid van de cliënt het enige criterium kan zijn voor de vraag of een advocaat goed werk levert. Wel is de mening van de cliënt relevant en onmisbaar voor de werkwijze van het kantoor en de verbetering ervan. Hetzelfde geldt overigens ook voor de mening van andere partijen die een oordeel kunnen hebben over de werking van het kantoor.

Het peilen van de waardering voor de dienstverlening bij de cliënt kan op verschillende manieren plaatsvinden.

De advocaat/het kantoor bepaalt zelf hoe het wordt aangepakt. Wordt het een regelmatig cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) door middel van een steekproef of door middel van het verzenden van een evaluatieformulier, bijvoorbeeld na afloop van iedere zaak? Dit laatste kan voor kleine kantoren een handige methode zijn. Voor kantoren met vaste relaties heeft het houden van evaluatiegesprekken wellicht de voorkeur. In dat geval noteert de advocaat de mening van de cliënt op een evaluatieformulier en evalueert het kantoor periodiek de resultaten.

Voor de kwaliteitsstandaard 2007 geldt dat het cliënttevredenheidsonderzoek moet zijn uitgevoerd en dat daarvan een schriftelijk verslag is gemaakt.

Belangrijker dan de meting zelf zijn de resultaten en de conclusies die daaruit kunnen worden getrokken. Op welke punten kan een kantoor haar dienstverlening nog verbeteren? Welke maatregelen leiden tot het gewenste resultaat?

De ingevoerde maatregelen kunnen onderwerp zijn in een volgend CTO. Heeft het nieuwe kantoorbeleid de tevredenheid verhoogd of juist niet?

Tot slot: de advocaat gaat na afloop van ieder afgesloten CTO na of bij de uitvoering van het onderzoek zelf nog verbeteringen mogelijk zijn. Hij noteert deze ook in het CTO verslag, zodat deze verbeteringen bij een volgend CTO eenvoudig zijn terug te vinden en toe te passen.

Bronnen:

- Minimumnormen, klachtenbehandeling:
  - Er dient in een procedure vastgelegd te zijn hoe binnen het kantoor met klachten omgegaan dient te worden.
  - Wanneer een klacht zich voordoet, dient de klachtenprocedure bekend te worden gemaakt.
  - Er dient een periodieke evaluatie plaats te vinden m.b.t. de frequentie, de aard, de oorzaak en de oplossingen van klachten. Structurele klachten dienen beantwoord te worden met structurele maatregelen.
- Convenant Kwaliteitsborging Advocatuur (tussen Nederlandse Orde van Advocaten, Ministerie van Justitie, RvR.), maart 2002: 5. De audit, die voor de periode 1 januari 2002 tot 1 januari 2004 betrekking heeft op de kwaliteitsvoets van de Orde, zal op meer kwaliteitsinstrumenten van toepassing worden verklaard. Daaraan toegevoegd zullen worden:  
In 2004: het meten van de klanttevredenheid en het opstellen en uitvoeren van verbeterplannen op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek.

#### 4.2 Stimuleren goede beroepsuitoefening

**De advocaat / het kantoor maakt een goede beroepsuitoefening mogelijk.**

**Te auditeren maatregel:**

- De advocaat / het kantoor zorgt voor het stimuleren van deelname aan intervisie tussen advocaten.

**Te bespreken maatregel:**

- De advocaat / het kantoor maakt een goede beroepsuitoefening mogelijk, bijvoorbeeld door te participeren in specialisatieverenigingen of andere professionaliseringsactiviteiten.

#### 4.3 Ontwikkeling interne kantoororganisatie

**De advocaat / kantoor werkt aan de ontwikkeling van de interne kantoororganisatie.**

**Te bespreken maatregelen:**

- De advocaat / het kantoor heeft de eigen werkwijze vastgelegd, bijvoorbeeld in de vorm van een handboek.
- De advocaat / het kantoor let daarbij op verschillende aspecten van de kantoororganisatie, zoals de financiële bedrijfsvoering, de inrichting van het secretariaat en de wijze van automatisering.
- De advocaat / het kantoor heeft een visie op de eigen kantoororganisatie. De onderlinge samenwerking is ook gericht op de verbetering van de kantoororganisatie.
- Het kantoor betreft het personeel bij de verbetering van de kantoororganisatie.
- De advocaat / het kantoor houdt de eigen werkwijze regelmatig tegen het licht, bijvoorbeeld door de mening van cliënten daarbij te betrekken.

## TOELICHTING

### 4.2

De norm bevat naast een te auditeren maatregel ook een te bespreken maatregel. De opvattingen van de auditor over de te bespreken maatregelen kunnen leiden tot een aanbeveling of tip, niet tot een verbeterpunt.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt uiteraard niet alleen bepaald door de kwaliteit van de kantoororganisatie.

Vakbekwaamheid is een eerste vereiste voor een goede beroepsuitoefening. De auditor doet geen uitspraken over de vakbekwaamheid (dat wil zeggen juridische kennis en vaardigheden) als zodanig. Wel wordt van de advocaat/het kantoor verwacht dat het continu verbeteren van vakbekwaamheid wordt bevorderd. Dit kan door tijd beschikbaar te stellen voor deelname aan (activiteiten van) een specialisatievereniging, gestructureerd klein-kantoren-overleg of aan andere professionaliseringsactiviteiten.

Intervisie is een methode voor gestructureerd collegiaal overleg. Aspecten als ethiek, attitude, strategie en bekwaamheid staan centraal. Bespreking van deze aspecten gebeurt via een vaste structuur aan de hand van een ingebrachte casus.

Dankzij de vaste structuur is het mogelijk om meer diepgang te bereiken dan tijdens een gebruikelijk werkoverleg of een casusbespreking. De deelnemers worden gedwongen niet direct met eigen oplossingen te komen. Dit leidt tot nieuwe en verrassende inzichten. Ook ervaren advocaten kunnen baat hebben bij het op deze manier uitwisselen van ervaringen en inzichten. Intervisie vindt bij voorkeur plaats met advocaten van andere kantoren. Intervisie kan ook goed plaatsvinden als onderdeel van bijvoorbeeld een klein-kantoren-overleg.

Van belang is dat een vorm van intervisie wordt gevonden die past bij de werkwijze van de deelnemende advocaten.

Het kantoor dient in het kader van deze kwaliteitsstandaard zodanig te zijn georganiseerd dat in ieder geval deelname aan intervisie mogelijk is en gestimuleerd wordt. Voor deze auditronde 2007 is het minimale vereiste dat de advocaat/het kantoor voorbereidingshandelingen ten behoeve van intervisie heeft verricht.

Dit betekent dat voor elk kantoor ten minste een advocaat eenmaal aan een vorm van intervisie heeft deelgenomen/gaat deelnemen en deze deelname heeft geëvalueerd/gaat evalueren met het kantoor. Het kantoor kan aantonen dat dit gebeurt/is gebeurd. Als voorbereidingshandeling geldt ook de inschrijving van de advocaat voor een cursus intervisie.

Van deze inschrijving moet hij bewijs overleggen.

### 4.3

Ook deze maatregelen vallen buiten de daadwerkelijke audit. Zij geven de richting aan voor de verdere verbetering van de kantoororganisatie. Geconstateerde gebreken leiden tot aanbevelingen of tips, niet tot een verbeterpunt.

Het verbeteren van de werkwijze van het kantoor kan op vele manieren gebeuren. Belangrijk is dat de samenwerkende advocaten niet alleen voorkomende problemen oplossen, maar ook blijven werken aan de verdere verbetering van de werkwijze van het kantoor.

De basis daarvoor moet door het kantoor zelf worden gelegd.

Een beschrijving van de werkwijze in de vorm van een handboek kan daarbij helpen. Hiervoor zijn verschillende hulpmiddelen beschikbaar, waaronder het langslippen van de elementen van deze kwaliteitsstandaard. Voor eenmanskantoren is een beschrijving vooral aan de orde met het oog op eventuele waarneming en opvolging.

Van belang daarbij zijn onderwerpen als de financiële bedrijfsvoering, de inrichting van het secretariaat, de inzet van kantoorautomatisering, etc. Het geheel moet goed op elkaar zijn afgestemd.

De werkwijze van het kantoor wordt in belangrijke mate bepaald door de inbreng van de secretariaatsmedewerker(s), naast die van de advocaten zelf. Het verdelen van de taken en de vormgeving van het werkoverleg bepaalt in belangrijke mate de kwaliteit zoals die ervaren wordt door de cliënt. Meer dan het opschrijven van werkwijzen is reflectie op de werkwijze met en door alle personeelsleden daarom van belang. Dit kan onder andere vorm krijgen door werkoverleg, training en opleiding.

Elke werkwijze, hoe succesvol ook, verdient het om van tijd tot tijd tegen het licht te worden gehouden. Werkt het nog zoals oorspronkelijk de bedoeling was? Wordt er uit gehaald wat er in zit? Wordt er niet te bureaucratisch gewerkt? Zou de werkwijze niet moeten worden aangepast aan veranderende omstandigheden? Vragen als deze vormen de basis voor verdere kwaliteitsverbetering. Het is verstandig daarbij de inbreng van cliënten mee te nemen. Bij kleine signalen volstaan kleine verbeteringen. Bij structurele problemen neemt de advocaat/het kantoor structurele maatregelen.

Bron:

- Convenant Kwaliteitsborging Advocatuur (tussen Nederlandse Orde van Advocaten, Ministerie van Justitie, RvR.), maart 2002: 5. De audit, die voor de periode 1 januari 2002 tot 1 januari 2004 betrekking heeft op de kwaliteitstoets van de Orde, zal op meer kwaliteitsinstrumenten van toepassing worden verklaard. Daaraan toegevoegd zullen worden:  
In 2006: intercollegiale toetsing en/of intercollegiale consultatie en/of intervisie.





