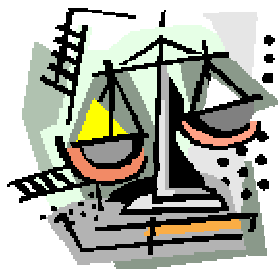


Jaarplan en begroting 2007  
Raad voor Rechtsbijstand

***Amsterdam***



## **Inhoudsopgave**

<b>Algemeen deel</b>		<b>pag.</b>
I.	Inleiding: over ontwikkelingen in 2007	3
II.	Toegang tot recht	6
	1. Het Juridisch Loket	6
	2. Delta G.	11
III	Monitoring en onderzoek	14
IV.	Kwaliteitsbeleid	16
	* Versterken aanwas rechtsbijstandverleners	21
V.	Rechtsbijstand en Regelgeving	22
VI.	WSNP	24
VII.	KTV/tolken	30
VIII.	Asiel en vreemdelingenbewaring	31
IX.	Bedrijfsvoering	35
X.	Hoofdpijnen personeelsbeleid/arbeidsvoorwaarden	44

## **Ressort Amsterdam**

XI.	Bureau rechtsbijstandvoorziening	46
XII.	Toelichting begroting 2007	56

## **Bijlagen:**

1.	Meerjarenbeleidsagenda Raden voor Rechtsbijstand	58
2.	Overzicht activiteiten jaarplan 2007 (landelijk)	61
3.	Inschrijvingsvoorwaarden hofressort Amsterdam 2007 (dit document is elders op rvr.org te vinden)	
4.	Regeling strafpiket hofressort Amsterdam 2007 (dit document is elders op rvr.org te vinden)	
5.	Regeling startersvoorschot hofressort Amsterdam 2007 (dit document is elders op rvr.org te vinden)	
6.	Begroting hofressort Amsterdam 2007	65

## **I. INLEIDING: Over ontwikkelingen in 2007**

De herinrichting van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand is met het volledig operationeel zijn van het Juridisch Loket en de transitie van de Bureaus Rechtshulp in 2006 afgerond. De in verband hiermee noodzakelijke wijziging van de Wet op de Rechtsbijstand zal nog z'n beslag moeten krijgen. Het voorstel van wet ligt thans voor bij de Tweede Kamer.

Overigens zal continu aandacht geschonken moeten worden aan het onderhoud van het stelsel. De status quo van het stelsel zal steeds moeten worden getoetst aan de overwegingen en criteria die ten grondslag lagen aan de invoering van het nieuwe stelsel.

Met de invoering van VIValt per 1 april 2006 is het tweede grote project afgerond dat de afgelopen jaren vast onderdeel was van de beleidsagenda van de Raden voor Rechtsbijstand.

De realisatie van deze grote projecten is voor de Raden aanleiding geweest zich te bezinnen op de ambities voor de toekomst. Ambities die moeten dienen als inspirerende leidraad voor het handelen. Deze bezinning is vertaald in een gezamenlijke meerjarenbeleidsagenda, die in het bestuurlijk overleg van 1 mei 2006 aan de Minister van Justitie is overhandigd. In deze beleidsagenda zijn die dossiers benoemd die de komende jaren op zowel bestuurlijk als op managementniveau veel aandacht zullen krijgen en capaciteit zullen vragen. De essentie van deze beleidsagenda is dat de Raden zich op deze wijze richting de Minister van Justitie verantwoorden over de beleidsdossiers die in de komende twee jaar worden uitgevoerd.

De meerjarenbeleidsagenda vormt als het ware de rode draad voor dit jaarplan. De onderscheiden dossiers zijn in dit jaarplan terug te vinden. Zo zal het onderwerp `bestuurlijke centralisering` in 2007 uitermate belangrijk zijn. Doel van het project is de slagvaardigheid en herkenbaarheid te vergroten door de bestuurlijke consequenties te trekken uit de reeds ver gevorderde samenwerking tussen de Raden. Eind december 2006/begin januari 2007 staat de oplevering van een nota gepland waarin een visie wordt gegeven op het toekomstige takenpakket van de Raden en waarin wordt beschreven welke centrale bestuurlijke inrichting daarbij het beste past. Vervolgens zullen de voorstellen ter goedkeuring aan de Minister worden voorgelegd. Daarna starten achtereenvolgens de volgende twee fasen: de uitwerking van de voorstellen en de implementatie ervan. Die twee fasen kunnen in principe in resp. zes maanden en maximaal een jaar zijn afgerond.

In de loop van dit project zal ook een plaats gegeven moeten worden aan de noties van "good governance" die in de wereld van verzelfstandigde overheidsorganisaties steeds meer aandacht krijgen.

Ook andere onderwerpen die te maken hebben met de inrichting van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand staan in lijn van de meerjaren beleidsagenda in 2007 centraal. In dit jaarplan zijn als beleidsprioriteiten terug te vinden: het project buitengerechtelijke geschilbeslechting ( in de wandeling genoemd: Delta G ), de optimalisering van de werking van het Juridisch Loket, het stimuleren van het gebruik van mediation, de organisatie van de asielrechtsbijstand, het kwaliteitsbeleid en de Monitor Gesubsidieerde rechtsbijstand. In de onderscheiden hoofdstukken van dit jaarplan worden deze onderwerpen uitgewerkt.

Elk van deze activiteiten zal op eigen wijze een bijdrage leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Hieruit mag zeker niet worden geconcludeerd dat de wijze waarop het stelsel nu functioneert te kort schiet. Integendeel. Zeker nu door de stelselwijziging een heldere scheiding tussen publieke en private taken is aangebracht, is een goed functionerend systeem ontstaan ten behoeve van burger en advocaat als onze belangrijkste klanten. De uitdaging ligt er in waar mogelijk verdere verbeteringen aan te brengen.

Die uitdaging ligt er ook als het gaat om de verbetering van de eigen bedrijfsvoering en performance. Ook dit is een belangrijk onderdeel van het meerjarenbeleidsplan.

In 2006 al zal een begin worden gemaakt met het project “vervanging centrale bedrijfsapplicatie“. Dit project loopt door in 2007 en 2008. Gaandeweg dit project zullen de mogelijkheden voor digitalisering van de bedrijfsprocessen van de Raden worden vergroot. Dit zal resulteren in betere dienstverlening voor de klanten van de Raden. Zo zal het mogelijk worden langs digitale weg toevoegingen aan te vragen en declaraties in te dienen. De realisatie van dit project kan worden beschouwd als een belangrijke voorwaarde voor het optimaliseren van de bedrijfsprocessen ten voordele van advocatuur en rechtzoekende.

Deze veranderingen zullen evenwel ook gevolgen hebben voor het personeels- en opleidingsbeleid van de Raden. De weerslag hiervan is ook in dit jaarplan terug te vinden. Bij al deze bewegingen op het ICT-terrein past hier de kanttekening dat rechtsbijstand vooral ook een kwestie is van mensenwerk.

De Raden realiseren zich dat het ook van belang is meer aandacht te besteden aan de wijze waarop extern wordt gecommuniceerd over datgene wat door de Raden wordt gedaan en waar de Raden voor staan. In 2007 zal gewerkt worden aan het opzetten en realiseren van een systematisch en samenhangend communicatiebeleid.

De afgelopen jaren is er veel discussie geweest over de positie en de kwaliteit van de advocatuur. Het rapport van de commissie Van Wijmen van april 2006 heeft in belangrijke mate aan dit debat bijgedragen. De Raden hebben hun standpunt over dit rapport kenbaar gemaakt aan de Minister van Justitie en gepubliceerd. Het wachten is nu op het kabinetsstandpunt. De Raden zullen zich na het bekend worden hiervan beraden op een standpunt hierover. Dit zal vooral gebeuren vanuit de optiek van het voortdurend blijven stimuleren van de

kwaliteit van de advocatuur. Ook het rapport van de “commissie metatoets” met een review van het huidige auditsysteem is voor de Raden van groot belang bij het bepalen van de activiteiten op dit gebied voor de komende jaren.

De ambities en voornemens van dit jaarplan zijn gebaseerd op het mission statement dat de Raden hebben vastgesteld.

Dit statement luidt als volgt:

*De Raden voor Rechtsbijstand zorgen gezamenlijk voor de organisatie en uitvoering van het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand. De verantwoordelijkheid hiervoor is aan de Raden opgedragen door de Minister van Justitie. Het stelsel is verankerd in internationale verdragen, de Grondwet en de Wet op de rechtsbijstand.*

### **Uitgangspunten in het werk van de Raden:**

1. De klant, de rechtsbijstandverlener en de rechtzoekende, staan centraal.
2. Er mogen geen drempels in de toegang tot het recht worden opgeworpen die het verkrijgen van recht belemmeren of illusoir maken.
3. Zorgen voor een goede toeleiding van gesubsidieerde rechtsbijstand; het Juridisch Loket heeft daarin een belangrijke rol.
4. Het bijdragen aan het in een zo vroeg mogelijk stadium aanbieden van oplossingsrichtingen.
5. Zorgen voor een goede bekendheid van de voorziening.
6. Waar nodig zullen specifieke rechtsbijstandproducten worden ontwikkeld. Mediation is daarvan een voorbeeld.
7. Zorgen voor voldoende advocaten door het stelsel aantrekkelijk te organiseren.
8. De kwaliteit van het aanbod van de rechtsbijstand moet van een hoog niveau zijn. Dit moet inzichtelijk zijn voor rechtzoekenden.
9. Het stellen van specifieke kwaliteitseisen aan de deelname aan het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand.
10. Waar mogelijk samenwerken met ketenpartners in de ontwikkeling en uitvoering van beleid.
11. Het zorgvuldig besteden van publieke middelen aan gesubsidieerde rechtsbijstand en bijdragen aan een goede beheersbaarheid en integriteit van die zaken die op basis van deze middelen werken.
12. Volgen van internationale ontwikkelingen op gebied van de toegang tot het recht. In dit verband wordt de samenwerking en afstemming gezocht met andere landen.

## **II. TOEGANG TOT RECHT**

In de afgelopen jaren hebben de Raden voor Rechtsbijstand in overleg met het Ministerie van Justitie veel aandacht besteed aan de verbetering van de toegang tot het recht.

De introductie van de juridische loketten, het aanbod van mediation, een betrouwbaar en evenwichtig onderzoek naar de toelatingscriteria, een daaraan gekoppeld redelijk systeem van eigen bijdragen en de beschikbaarheid van gecertificeerde dienstverleners hebben de agenda van de Raden de afgelopen jaren nadrukkelijk bepaald. Al die gezamenlijke inspanningen zijn de moeite waard geweest. Tijdige beschikbaarheid van goede rechtbijstand draagt bij aan de ontwikkeling van de samenleving en maakt daar een belangrijk onderdeel van uit. De Raden stellen vast dat een gemakkelijke entree en betaalbare rechtsbijstand van voldoende kwaliteit en gevarieerdheid voor de vervolghulp nu onderdeel uitmaken van het Nederlands rechtsbestel.

Dat is echter geen reden om nu verder af te wachten. Onderhoud en update van het stelsel zullen ook in de komende jaren permanente aandacht opeisen. In de meerjaren beleidsplan van de Raden wordt hieraan uitdrukking gegeven. In dit onderdeel van het jaarplan geven de Raden aan welke activiteiten met betrekking tot de positie van het Juridisch Loket en mediation in het stelsel voor 2007 de agenda zullen bepalen. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling van het Delta G project waarmee de Raden proberen de entree voor de burger nog gemakkelijker en nog dichter bij huis te halen.

### **1. Juridisch Loket**

#### *Stand van zaken*

Medio 2006 is met de officiële opening van het Juridisch Loket te Almere de stelselwijziging van gesubsidieerde rechtsbijstand wat betreft de inrichting van het Juridisch Loket geheel afgerond en is een landelijk dekkend netwerk van 30 goed bereikbare juridische loketten gerealiseerd. Bij het Juridisch Loket zijn inmiddels ook de activiteiten met betrekking tot penitentiaire inrichtingen en de Europese Consumenten Centra aangehaakt. De activiteiten in het kader van slachtofferhulp zijn ondergebracht bij Slachtofferzorg Nederland, voor milieurechtsbijstand is een afzonderlijk traject opengesteld voor de advocatuur en het Ministerie van EZ heeft verantwoordelijkheid genomen voor het Consumentenloket.

Met genoegen constateren de Raden dat het Juridisch Loket steeds beter functioneert. Zij hebben de Minister dan ook kunnen meedelen dat het loket blijft voldoen aan de aannames en verwachtingen, welk beeld grotendeels bevestigd wordt door de vierde tussenbalans en de gegevens van de Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand. De ontwikkeling en professionalisering van de door het Juridisch Loket geboden eerstelijns rechtshulp blijven de belangrijkste doelstelling van de stelselherziening. De vierde tussenbalans heeft daar ook duidelijke aanknopingspunten voor opgeleverd. Zo is sprake van een goede klantgerichtheid en is de service aan de klanten uitstekend. Bij de spreekuren en het afhandelen van e-mailberichten wordt het meest conform de protocollen gehandeld. Ook de manier van doorverwijzen naar bijvoorbeeld de advocatuur en de uitleg hiervan

worden in grote mate conform het protocollenhandboek uitgevoerd. Op andere onderdelen worden de protocollen nog iets minder nageleefd, bijvoorbeeld als het gaat om het samenvatten van een advies. Dit geldt ook voor het gebruik van het productenhandboek. In overleg met het Juridisch Loket zullen verbeteractiviteiten worden opgezet.

#### *Beleidsmatige uitgangspunten voor 2007*

Het raamwerk stelselherziening en het implementatieplan blijven vooralsnog onverminderd als belangrijkste beleidsmatig kader voor de werkzaamheden van het Juridisch Loket gelden. Wijzigingen zullen de Raden - na overleg met het Ministerie van Justitie en het Juridisch Loket - expliciet aangeven.

In 2006 zijn aanpassingen met betrekking tot het aanvragen en het verwerken van de lichte adviestoevoegingen (Latjes) en de wijze van beoordelingen van verwijzingen vanuit het Juridisch Loket doorgevoerd (uniformere beoordeling door Raden zonder voortoets). Bij de introductie van de twee verschillende eigen bijdrage types (zoals voorzien bij de wetswijziging) zal bezien worden of de gekozen werkwijze aanpassing behoeft.

#### *Verwijzingen*

Voor verwijzingen naar advocatuur en mediators zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van geaudite rechtsbijstandverleners en gecertificeerde mediators. Met de komst van het landelijke tableau van advocaten kunnen de Raden in 2007 de gegevens van advocaten via het Rechtsbijstandverleners Informatie Systeem (RIS) middels een automatische koppeling aanleveren aan het Juridisch Loket. Met het Juridisch Loket zijn afspraken gemaakt over tijdige uitwisseling van informatie over mogelijke knelpunten (rechtsterreinen, regio, aantal etc. ) voor een goede afstemming tussen vraag en aanbod. Inmiddels zijn 3.787 verwijsarrangementen met advocaten gesloten (1.516 kantoren)

#### *Mediation*

Het Juridisch Loket heeft mediation als doorverwijzingsvoorziening bij alle loketten ingevoerd.

Tot eind 2009 wordt aan het Juridisch Loket 18 fte (0,6 per loket) 'extra' formatie gefinancierd voor het 'promoten' van de mediationactiviteiten.

Verwijzingsactiviteiten naar mediation zullen daarna geïntegreerd onderdeel uitmaken van het normale takenpakket van het Juridisch Loket en dienen volledig geïmplementeerd te zijn. Deze producten zullen dan in de reguliere financieringssystematiek verwerkt worden.

Voor de ontwikkeling van deze vorm van dienstverlening met daarbij behorende ondersteuning is op centraal niveau 1,5 fte ter beschikking gesteld.

Voor 2007 zijn 7.200 verzoeken tot mediationverwijzing en 1.800 gerealiseerde verwijzingen als doelstelling vastgesteld.

Belangrijk is daarbij tevens dat het percentage van aantal cliënten dat zich tot het loket wendt en 'nee' zegt tegen een verzoek om mediation substantieel daalt.

De belangrijkste oorzaak van het 'nee-zeggen' blijkt te zijn dat het voor partijen kennelijk lastig vooraf kiezen is (mediator of advocaat), daar waar de mogelijkheden om beiden (gesubsidieerd) te raadplegen restrictief zijn (althans na een succesvolle mediation). Voor een groot deel is dit gebaseerd op de angst van partijen dat zij vooraf, bij het kiezen voor mediation, de mogelijkheid verliezen om het probleem alsnog voor te kunnen leggen aan een juridisch deskundige. Nadien, nadat gekozen is voor mediation, en deze wordt succesvol afgesloten, blijkt dit nauwelijks nog te spelen. Daarom wordt beproefd of de mogelijkheid van juridisch advies (in de vorm van een 'latje') - vooraf- open kan worden gehouden in combinatie met mediation. Dit experiment wordt eind 2006 op beperkte schaal in het ressort Arnhem uitgezet, waarna in overleg met justitie verdergaande besluitvorming volgt.

Een andere oorzaak ligt meer in de houding van de juridisch medewerkers. Die moeten nog meer zelfvertrouwen krijgen waar het gaat om doorverwijzing naar mediators. Opleiding en zelf geloven in het product zullen direct invloed hebben op het aantal nee-zeggers.

#### *ECC*

Zoals aangegeven zullen de functionaliteiten van de Europese Consumenten Centra (ECC) worden ingebed in het Juridisch Loket. Deze centra fungeren als centraal informatiepunt over consumentenaangelegenheden en doorgeleiding van (grensoverschrijdende) consumentengeschillen naar buitengerechtelijke geschilbeslechtsinstanties en als contactpunt voor de consumentenloketten in de andere lidstaten.

De fysieke overgang en de daadwerkelijke inbedding van het ECC in de organisatie van het Juridisch Loket is inmiddels in gang gezet en zal eind 2006 zijn afgerond. Over de wijze waarop en de middelen waarmee is overeenstemming bereikt met het Juridisch Loket en het Ministerie van Justitie. De Raden zullen toezien op de uitvoering van deze werkzaamheden.

#### *PI*

Met betrekking tot het gedetineerdenspreekuur is met het Ministerie van Justitie afgesproken dat deze voorziening alleen wordt opgezet volgens het concept van het Juridisch Loket en in inrichtingen waar voorheen al een voorziening door of namens de Bureaus Rechtshulp aanwezig was. Inmiddels kunnen gedetineerden in nagenoeg elke penitentiaire inrichting waar vroeger ook een Bureau Rechtshulp spreekuur hield, gebruikmaken van de diensten van het Juridisch Loket. Wel moet nog gekeken worden naar enkele praktisch knelpunten zoals de feitelijke mogelijkheid om telefonisch contact te zoeken.

#### *Vreemdelingenbewaring*

Naar aanleiding van het onderzoek 'vreemdelingenbewaring' hebben de Raden besloten een spreekuurvoorziening in te stellen als voorziening tussen advocaat en gedetineerde vreemdeling. De Raden willen met het Juridisch Loket overleggen of deze functionaliteit gekoppeld kan worden aan de algemene spreekuurvoorziening in penitentiaire inrichtingen.

### *Buitenspreekuur*

Het buitenspreekuur in Terneuzen wordt nauwlettend gevolgd. De Raden zullen in samenwerking met de landelijke organisatie van het Juridisch Loket onderzoeken of het aan de behoeften en verwachtingen voldoet. Een besluit over een eventueel permanent karakter volgt in 2007.

### *Galleria*

Naar verwachting start op 1 juli 2007 het experiment van de geschillenmarkt Galleria in Rotterdam. Hiermee wordt beoogd dat op één locatie de diverse vormen van geschillenbeslechting aangeboden kunnen worden. Klantgerichtheid door ketensamenwerking geldt hierbij als succesfactor. In de frontdesk van deze geschillenmarkt zullen het Openbaar Ministerie, de centrale balie van de rechtbank, het mediationbureau en het Juridisch Loket vertegenwoordigd zijn.

### *Publiciteit*

In overleg met het Ministerie van Justitie hebben de Raden budget verstrekt voor een publiciteitscampagne om het Juridisch Loket onder de aandacht van de burger te brengen. In 2007 zullen de effecten van de campagne en de verdere uitwerking onderzocht worden.

### *Dienstverlening*

Met het Juridisch Loket wordt overleg gevoerd over de uitvoering van het jaarplan 2007 van het Loket. Er wordt aandacht besteed aan o.a. aantallen hulpvragen, de ontwikkeling van de website en de versterking van de vraagverheldering via de website. Voorzien zijn in totaal 500.000 publiekscontacten

Aan formatie wordt beschikbaar gesteld: 224 fte voor juridisch dienstverlening(exclusief Terwee en exclusief mediation), 16 fte voor het landelijke servicebureau

### *Signaleringen*

Een werkgroep met o.a. het Ministerie van Justitie en het Juridisch Loket heeft inmiddels plannen uitgewerkt voor de implementatie van de signaleringsfunctie. De Raden hechten grote waarde aan de signaleringsfunctie. Zij zien met belangstelling uit naar de eerste ervaringen. De Raden willen in dit kader een vooral stimulerende rol vervullen.

### *Bekostiging*

In het raamwerk is de bekostiging van het Juridisch Loket uitgewerkt. Deze bekostiging, waarbij een aanpassing plaatsvindt op basis van de nadien toegepaste indexeringen, zal als uitgangspunt blijven gelden. Met het plan voor de extra personeelkosten is nog geen rekening gehouden. De Raden zijn in afwachting van het definitieve plan terzake. De verwerving van extra budget vereist de nodige inspanning en een adequate onderbouwing.

### *Milieurechtsbijstand*

Het overleg over de door de Raden aan het Ministerie van Justitie aangeboden milieunotitie is nog gaande. Afrondende besluitvorming dient nog plaats te vinden. Inmiddels zijn wel de eerste terugtrekkende bewegingen van milieu-advocaten waarneembaar. Dit kan een ernstig effect op de beschikbaarheid van

milieurechtsbijstand met zich brengen, waardoor de dienstverlening in gevaar kan komen.

### *Mediation*

Mediation maakt sinds april 2005 structureel onderdeel uit van het stelsel en zal verder terrein winnen.

### *Vraag*

De weg naar de mediator geschiedt op een aantal manieren: rechtstreeks (eigen acquisitie), op verwijzing door de rechter en via het Juridisch Loket.

De rechtstreekse benadering blijft daarbij belangrijk achter. Mediation is voor een grote groep burgers nog geen vanzelfsprekend fenomeen. Met de geschillenboom, de zelftest en informatie over mediation op de website (zie Delta G) zal mediation gestimuleerd worden.

De verwijzing door de rechter is in gang gezet en zal in 2007 voltooid zijn. De stimuleringsbijdrage is nog tot april 2007 verlengd. Gelet op het gegeven dat enkele gerechten dan maar net van start zijn gegaan, verdient het aanbeveling de looptijd van de stimuleringsbijdrage te verlengen.

### *Aanbod mediators*

Natuurlijk dient er een goede dekking te zijn van gekwalificeerde mediators. Over geheel Nederland zijn meer dan voldoende mediators beschikbaar, maar in sommige regio's is het aanbod beperkt.

Het aanscherpen van kwaliteit- en ervaringseisen zou in bepaalde regio's zeker gewenst zijn, maar zal meteen ook zijn effecten hebben op het aanbod in dunner bezaaide gebieden.

De markt zal uiteindelijk mede moeten zorgdragen voor een balans tussen vraag en aanbod. De knelpunten zijn thans beperkt en met de inschrijving van de Vfas-advocatuur is de verwachting dat er een betere dekking gerealiseerd wordt. Het verdient dan ook de voorkeur om het natuurlijke proces van vraag en aanbod vooralsnog zijn gang te laten gaan, en niet op korte termijn na de invoering al nieuwe criteria te formuleren.

### *Monitor*

Voor het volgen van de effecten van de beschikbaarheid van mediation als nieuwe vorm van juridische dienstverlening is een goede monitoring van groot belang.

Het geautomatiseerde systeem van de Raden is hierop aangepast.

Mediationverwijzingen vanuit het Juridisch Loket krijgen een uniek nummer dat tevens in het geautomatiseerd systeem van de Raden wordt ingevoerd, zodat koppeling van de gegevens mogelijk wordt. Het Loket dient het nummer kenbaar te maken aan de mediator, die hiervan melding maakt bij de toevoegingsaanvraag.

Het rechtsbijstandproduct 'mediation' wordt afgesloten met mediationformulieren die de mediator bij de declaratie indient. Dit zijn enerzijds formulieren die de mediator moet invullen en anderzijds de partijen zelf. Beoogd wordt om beide soorten formulieren elektronisch beschikbaar te stellen voor rechtstreekse invulling door partijen en mediator. Aangezien dit niet anoniem dient te geschieden, is dit afhankelijk van het gegeven of er een portal (inlogfunctie) voor de gebruiker beschikbaar is. Voor de mediator zal hierin in

2007 voorzien zijn, voor de burger mogelijk nog niet. Van belang is dat beide toepassingen tegelijk beschikbaar zijn.

Voor het opleveren van gegevens hebben de Raden en het Juridisch Loket nadere afspraken gemaakt. De discipline voor het tijdig aanleveren van de gegevens, met name ook bij de Raden, blijft aandachtsvragen.

#### *Financieel*

In het jaarplan van het Juridisch Loket zitten belangrijke meerkosten waaronder het eerder gesignaleerde knelpunt van te hoge gemiddelde loonkosten (ruim € 1100.000,-), opleidingskosten (€ 477.835,-), PR (€ 621.617,-) huisvesting en ICT (ieder ruim € 200.000,-). Over deze onderdelen zal met het Juridisch Loket nog nader overleg plaatsvinden, hetgeen kan leiden tot aanpassing van de begroting. Vooralsnog is hiervoor een PM post opgenomen.

## **2. Delta G: met de start begint het pas**

In 2005 is aan de Raden subsidie toegekend (uit het NAP-project) voor het projectplan "van Buiten naar Binnen". Het project (intern Delta G genoemd) beoogt burgers met een geschil - langs elektronische weg - in staat te stellen bewust en zelfstandig een keuze te laten maken uit de verschillende wijzen van geschiloplossing.

In samenwerking met de Universiteit Tilburg (UvT), het centrum voor aansprakelijkheidsrecht, wordt voor de burger een zogenaamde geschillenboom (vragenlijst) opgezet, die moet leiden naar de voor hem/haar beste weg voor oplossing van het conflict. De geschillenboom en de informatie aan de burger over kosten van (gesubsidieerde) rechtsbijstand en waar de aanbieder te vinden is zullen een belangrijke aanvulling van de informatie aan de burger via de internetsite van de Raden vormen.

Waar deze site eerder vooral gericht was op de rechtsbijstandverleners wordt in de toekomst ook meer ingezet op de burger, bewindvoerders Wsnp, tolken en vertalers alsmede andere participanten (waaronder. gemeenten, rechtbanken, politie, etc).

De eerste release van de site zal naar verwachting in januari 2007 in de lucht gaan. En dat is het begin, want de site dient alles behalve statisch te zijn. In het jaar 2007 zal er verdere invulling aan de site gegeven worden:

- Verdere inhoudelijke invulling van de geschillenboom  
In 2006 wordt de geschillenboom ingericht op 4 terreinen: werken, familie (gezin en relatie), wonen en kopen. In 2007 wordt informatie uitgewerkt op het gebied van uitkeringen, verblijf, gezondheid en zorg, boetes en overtredingen, onderwijs. Hiervoor is een HBO-rechten stagiaire aangetrokken die ook zal zorgen (intern bij de Raden) voor de overdracht van het beheer van de inhoud.

- **Aanbouwoptie**  
Bij het onderdeel zelftest wordt een aanbouwoptie beoogd: de “zelfreflectie gebruiker”. De bedoeling hiervan is dat de gebruiker beter inzicht krijgt in zijn eigen rol en die van de wederpartij, de belangen en de intenties, zodat de gebruiker gestimuleerd wordt om (al dan niet samen met de wederpartij) in beweging te komen. Deze aanbouwoptie wordt samen met de UvT ontwikkeld. Mogelijk dat in de eerste release hier al een aanzet voor gemaakt kan worden. In 2007 wordt in deze optie volledig voorzien.
- **Benadering**  
De geschillenboom zal via de site van de Raden en via de site van het Juridisch Loket toegankelijk zijn. In 2007 wordt dit onderdeel opgenomen op de openingspagina van de site van het Juridisch Loket.
- **Monitoring**  
*Monitoring geschillenboom*  
Hoewel de geschillenboom vooraf getest is door een zgn. focusgroep (bestaande uit ‘gemiddelde’ Nederlanders) gaat hij vanaf januari 2007 pas echt live voor een groter publiek. Medio 2007 zal worden onderzocht of de geschillenboom wel toegankelijk genoeg is en voldoet aan de verwachtingen. Het softwarepakket zal voorzien in de monitoring.  
  
*Monitoring website*  
Naast de geschillenboom dient de website ook in zijn geheel gemonitord te worden. Wat vinden - naast de burger - de overige gebruikers (met name mediators en advocaten) van de site? Weliswaar wordt vooraf een klankbordgroep geraadpleegd, maar ook daarna moet blijken of de informatie voor een brede groep duidelijk is en of de functionaliteiten aanpassing/verbetering behoeven. De tevredenheid over het gebruik van de website wordt periodiek gemeten. Dat zal voor het eerst gebeuren in het najaar van 2007.
- **Verdere uitbreiding content**  
De site zal met name in de aanloopfase (projectsubsidie) veel informatie (gaan) bevatten over mediation. Hoewel bij de start van de site informatie beschikbaar is zal deze verder uitwerking krijgen door het product meer beeldend voor de burger te vertalen. In de uitbreiding is in 2007 voorzien.
- **Informatie van en over de Raden waaronder nieuwsbrieven etc en rol Redactieraad**  
De informatie op de site behoeft daarnaast ook verdere aanpassing. Waar de Raden nu afzonderlijk nieuwsbrieven verspreiden, kan dat bijvoorbeeld ook centraal gebeuren. De wijze waarop dit kan geschieden alsmede de rol van de Redactieraad daarbij moet nader bezien worden.
- **De inrichting van de portals (inlogfuncties)**  
Het is de bedoeling dat Mediators, advocaten en burgers zich persoonlijk kenbaar kunnen maken middels een portal waardoor persoonsgerichte functionaliteiten (elektronisch) kunnen plaatsvinden/beschikbaar komen.

Voor de mediators en advocaten wordt daarbij het eerst gedacht aan het elektronisch aanvragen van een toevoeging.  
Voor de burger zou deze mogelijkheid op termijn ook gecreëerd kunnen worden.

Bij de start van de site wordt beoogd om in ieder geval de inlogfunctie (portal) beschikbaar te hebben. Daarmee is de technische weg voor bijv. het aanvragen van toevoegingen geopend. Of deze functionaliteit echter voor mediators en advocatuur op grote schaal succesvol wordt, zal vooral afhankelijk zijn van andere factoren, zoals het (elektronisch) meezenden van bescheiden. In dat geval dient de mediator/advocaat de documenten zelf te scannen. Het in een enveloppe stoppen van de bescheiden lijkt dan vaak een eenvoudiger werkwijze.

Willen de Raden naar meer elektronisch verkeer dan dient hun eigen primaire proces hierop aan te sluiten. Eind 2006/ begin 2007 zal de visie van de Raden op dit terrein nader uitgewerkt worden.

In de portal voor de burger wordt eind 2007, begin 2008 voorzien.

- **Lijst beroepsgroepen**  
De eerste release zal een lijst van mediators bevatten waarin de mutaties handmatig bijgehouden worden. Een koppeling met het RBV-bestand van de Raden (RIS) ligt voor de hand, maar zal afhankelijk zijn van de verdere ontwikkelingen bij het herzien van Gras. Dat geldt ook voor een zgn. advocatendatabank.  
Naar verwachting zal de realisatie daarvan eerst in 2008 kunnen geschieden.
- **Invulling site andere ketenpartners**  
De implementatie van de Wsnp- en KTV-sites, de koppeling met BAR voor het verrichten van mutaties, de digitalisering van de piketroosters, het elektronisch toezenden van ambtshalve toevoegingen vragen nog nadere invulling. Dit zal projectmatig geschieden in 2007 en 2008.

### **III. MONITORING EN ONDERZOEK**

In opdracht van het Ministerie van Justitie brengen de Raden jaarlijks de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand uit. Daarnaast wordt de mediationmonitor uitgevoerd, eventueel zelfstandig onderzoek gedaan en op verzoek van anderen aan onderzoeksprojecten meegewerkt.

#### **De Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand**

In 2006 is een monitor van beperkte omvang opgeleverd, die voorzag in een update van de data die jaarlijks worden opgeleverd. In het voorjaar van 2007 wordt weer een monitor (MGR 2006) opgeleverd die voorziet in een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve data. De verzameling van de kwantitatieve gegevens voor deze monitor heeft in de loop van 2006 plaatsgevonden.

De MGR 2006 bevat de kwantitatieve bevindingen van 2006 en de resultaten van onderstaande onderzoeken.

- Onderzoek naar de werking van de verwijzing onder loketgebruikers en naar de effecten van het introduceren van de lichte adviestoevoeging.
- Onderzoek onder rechtsbijstandverleners. Specifieke aandachtspunten: de werking van de verwijzingsarrangementen, de introductie van VIValt, activiteiten op het gebied van de kwaliteitszorg.
- Onderzoek naar het gebruik van het deskundigenbericht.
- Onderzoek naar het gebruik van toevoegingen in milieuzaken.

De opzet van de monitor voorziet erin om in het ene jaar extra aandacht te besteden aan rechtzoekenden en het andere jaar aan rechtsbijstandverleners. Op basis van dit stramen wordt in de tweede helft van 2007 weer een enquête gehouden onder rechtzoekenden. De resultaten daarvan zullen worden gepubliceerd in de Monitor 2007, die in het voorjaar van 2008 verschijnt.

#### **Overig onderzoek**

##### *Meervoudig gebruik*

In 2004 is het WODC-cahier "Toevoegingen toegevoegd; over meervoudig gebruik van de gesubsidieerde rechtsbijstand in de periode van 1 januari 2000 tot 1 augustus 2003" gepubliceerd. Het Ministerie van Justitie heeft gevraagd nader onderzoek te doen naar dat meervoudig gebruik. Dit onderzoek is te beschouwen als een kwalitatief vervolg op het kwantitatieve onderzoek van het WODC. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de beweegredenen van rechtzoekenden om meerdere keren gebruik te maken van gesubsidieerde rechtsbijstand op basis van een toevoeging waarvoor een eigen bijdrage moet worden betaald. Hierbij worden ook de rol van de rechtsbijstandsverleners en mogelijke effecten van de gewijzigde anti-cumulatieregeling betrokken. Er worden interviews gehouden met zowel rechtzoekenden als rechtsbijstandverleners.

Dit onderzoek zou oorspronkelijk in 2006 worden uitgevoerd, maar wordt vanwege een gewijzigde prioriteitstelling nu in 2007 uitgevoerd.

### *Geschilbeslechtingsdelta*

Het onderzoek Geschilbeslechtingsdelta 2003 van het WODC krijgt een follow-up in de vorm van het Project 'Periodieke informatie geschilbeslechting'. De Raden zullen betrokken worden bij de opzet en mogelijk ook bij de uitvoering ervan.

### *Kenmerken gebruikers van gesubsidieerde rechtsbijstand*

Het Ministerie van Justitie heeft het WODC opdracht gegeven de kenmerken van de gebruikers van de gesubsidieerde rechtsbijstand in beeld te brengen. Het onderzoek beoogt ondersteuning te bieden voor de ontwikkeling van een nieuwe beleidsvisie over de gesubsidieerde rechtsbijstand, waarbij gedacht wordt aan het invoeren van een leenstelsel. Het onderzoek is gericht op het in kaart brengen van die kenmerken van de gebruikers die van belang zijn voor hun aflossingsgedrag en aflossingscapaciteit.

De Raden participeren in de begeleidingscommissie van het onderzoek.

#### **IV. KWALITEITSBELEID**

##### *Inzet Raden voor Rechtsbijstand*

De Raden hebben een aantal jaren geleden een traject ingezet om met de advocatuur afspraken te maken over de borging van de kwaliteit van de rechtshulp en de stimulering van verdere verbetering.

Deze aandacht voor kwaliteit is gewenst vanuit de rol van de Raad als belangenbehartiger van de particuliere rechtzoekende. Voor een burger met een juridische vraag of een probleem dient transparant te zijn wat deze van een advocaat kan verwachten. Daarnaast is een goede kwaliteitsborging binnen het door de overheid gesubsidieerde stelsel noodzakelijk ter verantwoording van de door de Raad bestede middelen.

De Raden wensen dan ook een stimulerende en kritische/ vragende rol te vervullen richting de advocatuur, waar het de kwaliteit in de (gesubsidieerde) rechtsbijstand betreft. Tot deze rol behoort het faciliteren van nieuwe kwaliteitsinitiatieven, het verzorgen van monitoring & onderzoek en het laten uitvoeren van de zogenaamde metatoets om te bezien of de beoogde doelstellingen van het kwaliteitsstelsel daadwerkelijk worden bereikt.

De Raden beschikken over een eigen instrument, de inschrijvingsvoorwaarden, met behulp waarvan kwaliteitseisen kunnen worden verankerd.

De Raden geven op deze wijze invulling aan de geformuleerde uitgangspunten.

##### *De metatoets, het kwaliteitsstelsel als basis voor kwaliteitsborging*

Als uitgangspunt voor het ingezette kwaliteitstraject heeft het in 2002 ondertekende 'Convenant Kwaliteit' gediend, de overeenkomst tussen het Ministerie van Justitie, de Nederlandse Orde van Advocaten (de Orde) en de Raden voor Rechtsbijstand om gefaseerd een samenhangend systeem van kwaliteitszorg in de gesubsidieerde rechtsbijstand in te voeren. Met dit kwaliteitsstelsel is een basisniveau van kwaliteit (voor de kantoororganisatie) van de rechtsbijstand gedefinieerd.

In het convenant is afgesproken dat de advocatuur verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de rechtsbijstandverlening. De Orde draagt zorg voor de beschrijving van een basiskwaliteitsniveau waaraan advocatenpraktijken moeten voldoen en geeft daarmee een aansporing om zaken bij voortduring te verbeteren. De Orde faciliteert tevens de toetsing door auditors. Tenslotte ziet de Orde toe op de naleving van de verordening op de permanente opleiding.

In oktober 2006 is de eerste rapportage van de commissie Metatoets verschenen, die een onafhankelijke beoordeling van de werking van het kwaliteitsstelsel heeft gegeven. Uit dit rapport, zie ook de Inleiding van dit jaarplan, kan worden geconcludeerd dat met het opzetten van het kwaliteitsstelsel een goede weg is ingeslagen. De commissie stelt dat een baliebrede, geïntegreerde aanpak van kwaliteitsborging, gebaseerd op het huidige kwaliteitsstelsel de voorkeur verdient. De commissie doet een groot aantal concrete voorstellen voor verbetering en verdere professionalisering van het kwaliteitsstelsel en somt een aantal bouwstenen op voor een vervolgconvenant.

### *Ontwikkelingen in 2006*

Naast het verschijnen van de Metatoets hebben in 2006 hebben de nodige andere ontwikkelingen gespeeld op het gebied van kwaliteitsborging, die hun effect hebben op het beleid en de geplande activiteiten voor 2007.

In januari 2006 verscheen het in opdracht van de Orde van Advocaten gehouden onderzoek “De kwaliteit van de advocatuur”. Daaruit bleek dat een kleine meerderheid van de advocatuur (56%) van mening is dat nieuwe maatregelen nodig zijn om de kwaliteit van de advocatuur te verbeteren. Daarbij wordt gedacht aan het verhogen van de toetredingsdrempels aan de poort, meer opleiding en vormen van toezicht op de kwaliteit (intervisie, intercollegiale toetsing, externe audits en cliënttevredenheidsonderzoeken).

In april verscheen de rapportage van de commissie Van Wijnen over de positie van de advocatuur in het maatschappelijke (rechts)bestel. De commissie pleit onder meer voor het baliebreed invoeren van kwaliteitszorg, het oprichten van een Regelgevende Raad die (mede) hierop toezicht houdt, het voeren van een erkenningsbeleid voor specialisatieverenigingen en het betrekken van specialisatieverenigingen bij beroepsregulering en kwaliteitsbeleid. De Raden hebben in hun reactie op het rapport o.a. gezegd de voorstellen van de commissie te ondersteunen ten aanzien van het invoeren van baliebrede kwaliteitszorg, het erkennen van specialisatieverenigingen, het introduceren van een Bar-exam en het voor rechtzoekenden op transparante wijze beschikbaar maken van informatie over specialisaties en andere kwaliteitskenmerken.

Relevant om te noemen is ook het rapport ‘De kwaliteit van de rechtsbijstand voor vreemdelingen in vreemdelingenbewaring in Nederland’, dat concludeert “dat er een kleine groep advocaten is die overduidelijk niet waarmaakt wat er van een bewaringsadvocaat verwacht mag worden, of wat deze zelf in gemoede mag geloven nog rechtvaardig te zijn.” Elders in dit jaarplan wordt nadere aandacht aan het onderwerp vreemdelingenbewaring en de gesignaleerde problemen besteed.

In 2006 heeft de Orde een vernieuwde kwaliteitsstandaard gepresenteerd, de ‘Kwaliteitsstandaard op de kantoororganisatie 2007’. Het stimuleren van intervisie heeft hierin een plaats gekregen. Ook dient de advocaat aantoonbaar het oordeel van cliënten te betrekken bij het verbeteren van zijn dienstverlening, waar deze in de Kwaliteitsstandaard 2004 alleen voorbereidende handelingen voor een cliënttevredenheidsonderzoek hoefde te verrichten.

Begin 2006 heeft een evaluatie van het Steunpunt Kwaliteitszorginitiatieven Rechtsbijstand (SKiR) plaatsgevonden. Het SKiR heeft goede diensten bewezen, onder meer met de ontwikkeling van instrumenten voor kwaliteitsverbetering als de elektronische ondersteuning van de Kwaliteitsstandaard en de elektronische ondersteuning en training ten behoeve van het uitvoeren van cliënttevredenheidsonderzoek. In 2005/2006 heeft het SKiR met succes de pilot intervisie uitgevoerd

De Raden hebben aangegeven na 2006 niet langer voor subsidiëring van de structurele kosten van het SKiR te zorgen, aangezien de ontwikkelingsfase dan

is afgerond en de reguliere kwaliteitszorg dan op eigen benen moet staan. De Orde heeft aangegeven dat de activiteiten van het SKiR geheel passen binnen de verantwoordelijkheid van de Orde voor het zelfstandig verder uitbouwen van de ontwikkeling van de kwaliteitszorg in de balie. De Orde heeft dan ook toegezegd de activiteiten van het SKiR onder te brengen binnen de Orde. De Raden hebben erop aangedrongen om met name het initiëren en promoten van intervisie een stevige basis te geven in 2007.

## **Activiteiten voor 2007**

### *1. Vervolg op het 'Convenant Kwaliteit'*

De tijdshorizon van het in 2002 afgesloten convenant liep tot en met 2006. De Raden stellen zich ten doel om in 2007 tot een vervolgconvenant te komen. Een convenant bevordert de bestendinging van de voorgenomen maatregelen en geeft richting aan de ontwikkelingen binnen de gehele keten. De Raden wensen de door de commissie metatoets gesuggereerde bouwstenen als uitgangspunt te hanteren, te weten:

- Uitbreiding aantal convenantpartners;
- Baliebrede invoering van het kwaliteitsstelsel, gekoppeld aan de integratie van de kwaliteitsaanpak van de Orde;
- Verankering van intervisie in het kwaliteitsstelsel;
- Opstellen van een groeipad richting intercollegiale toetsing;
- Verdere professionalisering van de auditors en het auditbureau, waarbij de inzet van externe auditors overweging verdient;
- Toezicht door middel van audits, ingericht op basis van risicoanalyse en een vorm van kwaliteitsrapportage door de advocatenkantoren;
- Uitbreiding van de kwaliteitsstandaard naar een standaard 'PLUS', waarbij 'PLUS' verwijst naar facultatieve onderdelen die prikkelen tot verdergaande kwaliteitsinitiatieven;
- Uitwerking van 'Best Practice Guides' op een aantal rechtsgebieden;
- Uitwerking van een erkenningsregeling voor specialisatieverenigingen op basis van accreditatie, mogelijk i.c.m. registratie 'vlieguren' van advocaten op zijn specialisatiegebied(en);
- Verplichte aansluiting bij de geschillencommissie advocatuur voor alle advocaten;
- Opnemen van een permanente vorm van metatoetsing in het kwaliteitsstelsel;
- Erkenning van het kwaliteitsstelsel door de Raad voor Accreditatie.

Voorts wensen de Raden in het convenant afspraken te maken over de hieronder uitgewerkte overige sporen voor kwaliteitsbevordering.

### *2. Stimuleren van juridisch inhoudelijke kwaliteit*

De Raden zijn voornemens de ontwikkeling van *Best Practice Guides* op enkele sociale rechtsgebieden te initiëren in navolging van de Leidraad Asiel. Op de langere termijn dienen er op alle rechtsterreinen van belang voor de particuliere rechtzoekende dergelijke leidraden ontwikkeld worden. In 2007 wordt met de

ontwikkeling van drie nieuwe leidraden begonnen op in overleg met de Orde nader te bepalen rechtsterreinen.

In 2006 wordt een begin gemaakt met *peer-review* op basis van de Leidraad Asiel. Op basis van de daarbij opgedane ervaringen zal bekeken worden op welke wijze peer-review breder ingevoerd kan worden.

### 3. *Specialistenregister en ondersteuning advocatenkeuze*

De Orde wenst te voorzien in de inrichting van een specialisatieregister. De Raden juichen dit toe en worden nauw betrokken bij de opzet hiervan. De Raden zijn voornemens om in de inschrijvingsvoorwaarden aan te sluiten bij de specialisatiecriteria die voor opname in dit register gehanteerd zullen worden. Randvoorwaarde is wel dat voldoende rekening wordt gehouden met de wensen van de Raden, zoals de formulering van toetsbare criteria en passende controle hierop.

Het specialistenregister zal ook eenvoudig voor rechtzoekenden toegankelijk moeten zijn en worden verbonden met de geschillenboom die de rechtzoekende helpt zijn weg te vinden bij het oplossen van een geschil. De geschillenboom wordt ontwikkeld in het kader van het project Delta-G. Toegeleiding naar een geschikte advocaat als het geschil daar om vraagt, is onderdeel daarvan.

### 4. *Harmonisering inschrijvoorwaarden*

De komst van een specialistenregister is een goede aanleiding om over te gaan tot harmonisering van de inschrijvingsvoorwaarden tussen de vijf Raden. Er wordt naar gestreefd die harmonisering per 1 januari 2008 een feit te laten zijn.

### 5. *Preferred suppliership*

De Raden wensen na te gaan of d.m.v. het introduceren van zgn. preferred suppliership kwaliteitsbevordering een extra impuls kan krijgen. Hiermee wordt bedoeld dat rechtsbijstandverleners die aan bepaalde extra kwaliteitscriteria voldoen voorrang krijgen bij de toewijzing van zaken. In het ressort Den Bosch zal een pilot gestart worden.

### 6. *Versterken van de positie van de particuliere afnemer van rechtsbijstand*

Het is de bedoeling om voor een rechtzoekende helder te maken wat van een advocaat verwacht mag worden en hoe gehandeld kan worden als die verwachtingen niet worden waargemaakt. Dit door onder meer voorlichtingsmateriaal op te stellen en informatie te verstrekken via Internet: [www.hetjl.nl](http://www.hetjl.nl), [www.rvr.org](http://www.rvr.org).

### *Signaleren en aanpakken notoire wanpresteerders*

De sporen 4 tot en met 6 zijn niet voldoende om het bestaan van notoire wanpresteerders te voorkomen. Hiervoor is het nodig om een systeem van signalering op te zetten, dat signalen vanuit de diverse ketenpartners verzamelt waardoor er snel kan worden ingegrepen met als ultieme remedie het doorhalen van de inschrijving. In 2007 wensen de Raden gezamenlijk met de ketenpartners een dergelijk structureel signaleringssysteem, eventueel in combinatie met een klachtenregeling, op te zetten.

### *Kwaliteitsimpuls asiel, vreemdelingenbewaring*

Op het terrein van het asiel- en vreemdelingenrecht zijn een aantal specifieke maatregelen ter bevordering van kwaliteit in voorbereiding. Verwezen wordt naar het hoofdstuk VI van dit jaarplan.

### *Audits in 2007*

In 2007 zullen alle audits worden uitgevoerd op basis van de nieuwe 'Kwaliteitsstandaard op de kantoororganisatie 2007' of gelijkwaardig zoals Via Dicte. Uiteraard is het bezitten van een positieve auditverklaring een inschrijvingsvoorwaarde waarop de Raden actief blijven toezien. Gezien het feit dat er in 2004 veel kantoren zijn geaudit en deze een auditverklaring voor drie jaar hebben ontvangen, valt te verwachten dat er in 2007 weer veel (vervolg)audits zullen worden uitgevoerd. Kantoren waarvan de auditverklaring verloopt, zijn overigens zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van een nieuwe audit.

### *De permanente opleiding*

Bij de steekproefsgewijze controle op de naleving van de verordening op de Permanente Opleiding over 2005, bleek dat de resultaten nog niet voldeden aan de afspraken in het Convenant Kwaliteit. Ongeveer 10% bleek niet te voldoen. Naar aanleiding van overleg met de Raden zal de Orde haar controle in 2007 intensiveren om de doelstelling van het convenant (maximaal 5% onjuiste of betwistbare opgaven) alsnog te halen.

### *Vervolgtraject metatoets*

Er is voorzien dat de commissie metatoets in 2007 een aantal aspecten van het kwaliteitsstelsel nader uit zal diepen. Hoe het vervolgtraject er precies uitziet, zal eind 2006 nader worden afgestemd.

### *Viadicte*

In het ressort Den Bosch is de Stichting Viadicte actief met het ontwikkelen van kwaliteitsinstrumenten voor advocatenkantoren door advocatenkantoren.

Viadicte kent een keurmerk Advocatenkantoor "Met Recht Tevreden", hetwelk ook als kwaliteitsstandaard wordt erkend.

Het kwaliteitsinitiatief van Viadicte krijgt zowel nationale als internationale aandacht en heeft ook een bijdrage geleverd in het rapport van de Commissie van Wijmen. Het initiatief van de Stichting blijft een voorbeeld voor advocatenkantoren, waar de deelnemers niet alleen zelf het belang zien van kwaliteit, maar daarin ook willen vooroplopen. In 2007 zal gestart worden met 'peerreviews'. De Raad Den Bosch wil in 2007 het initiatief dan ook in het bijzonder onder de aandacht brengen door in samenwerking met de Stichting Viadicte opnieuw een symposium over kwaliteit te organiseren (in aansluiting op de eerder gehouden symposia over kwaliteit).

## **Versterken aanwas rechtsbijstandverleners**

### *Inleiding*

In hoofdstuk II is ingegaan op de ontwikkelingen in het aanbod van rechtsbijstandverleners. Er is momenteel geen direct knelpunt wat betreft het aanbod. Blijvende aandacht voor de aansluiting van vraag en aanbod is echter wel noodzakelijk.

Om ook op de lange termijn een voldoende aanbod te waarborgen wensen de Raden het imago van de gesubsidieerde rechtshulp te verbeteren én de aanwas van nieuwe rechtsbijstandverleners te bevorderen. Een samenhangend pakket van activiteiten is uitgewerkt om het bovenstaande te bereiken. Dit bestond onder meer uit de onderstaande punten.

Één van de genomen maatregelen is het instellen van de leerstoel Sociale Rechtshulp aan de Universiteit van Amsterdam. Naar verwachting zal er eind 2006 een bijzonder hoogleraar zijn aangesteld. In 2007 kan deze aan de slag en zal er een AIO worden aangesteld om onderzoek te verrichten in lijn met het onderzoeksprogramma van de Raden. De hoogleraar zal plaatsnemen in de begeleidingscommissie van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand. Door de Orde is in samenspraak met de Raden de website [www.ikwiladvocaatworden.nl](http://www.ikwiladvocaatworden.nl) opgezet, die informatie biedt aan scholieren en (rechten)studenten.

Hiernaast hebben enkele Raden hun voorschotregeling aangepast voor starters en een subsidieregeling voor kantoren gehanteerd die voorziet in het opvangen van de eerste aanloopkosten voor beginnende advocaten die zich op het doen van toevoegingen toeleggen. Evaluatie van deze regelingen is voorzien in 2006. Één van de Raden heeft reeds besloten om de subsidieregeling ook in 2007 te continueren.

De werkgroep aanwasbevordering van de Orde en de Raden heeft in 2006 een onderzoek laten uitvoeren onder advocatenkantoren naar de overwegingen die spelen bij de keuzen rond het aanbieden van stageplaatsen en andere voor aanwas relevante onderwerpen. Dit was een vervolg op het in 2005 uitgevoerde onderzoek onder rechtenstudenten en pas gestarte advocaten. Met de uitkomsten van beide onderzoeken is een compleet beeld verkregen van zowel de beelden, wensen en ervaringen van (rechten)studenten en pas gestarte advocaten, als de voorkeuren en overwegingen van de potentiële werkgevers. Hiermee zijn er voldoende aangrijpingspunten voor een campagne beschikbaar. Belangrijk is het om beter zichtbaar te maken dat het als advocaat werken voor particulieren (veelal bij de kleinere kantoren) een goede loopbaankeus kan zijn. Kenmerkend zijn de grote eigen verantwoordelijkheid, de persoonlijke omgang met cliënten en het vaker zelf in de rechtbank kunnen pleiten. De werkgroep verwacht in het najaar van 2006 een aanpak te kunnen formuleren. Het is te verwachten dat in de loop van 2007 een besluit genomen zal worden over het starten van een campagne die het werken voor particuliere cliënten bij de kleine(re) kantoren promoot en over de mate waarin de Raden bijdragen aan de financiering ervan.

## **V. RECHTSBIJSTAND EN REGELGEVING**

In 2007 moet nader beleid tot stand worden gebracht ten aanzien van enkele belangrijke punten die voortvloeien uit de in april 2006 in werking getreden gewijzigde Wet op de Rechtsbijstand (VIValt). Zowel terzake van de controle geschat inkomen ( artikel 34a en artikel 34b Wrb) – dit houdt onder meer de herberekening en inning van de eigen bijdrage, twee jaar nadat een voorlopige berekening is gemaakt in, maar ook terzake van de terugvordering van verstrekte vergoedingen die noodzakelijk wordt na intrekking van de toevoeging op grond van de resultaatsbeoordeling ( artikel 34g Wrb), wordt beleid geformuleerd.

Daarbij is de rechtszekerheid van de rechtzoekende en de rechtsbijstandverlener van groot belang, maar ook de mogelijkheid voor de Raden het beleid daadwerkelijk en op efficiënte wijze te kunnen uitvoeren.

Na de invoering van de stelselherziening zullen het beleid en de uitvoering geëvalueerd worden en waar nodig worden aangepast. Dit geldt met name bij de afgifte van toevoegingen en de vaststelling van de vergoeding bij mediation en op het gebied van het milieurecht.

Hetzelfde geldt met betrekking tot de afgifte van de lichte advies-toevoegingen die op basis van de nieuwe wetgeving verstrekt zullen worden en niet langer als verlengde spreekuurvoorziening op basis van verwijzarrangementen die met advocaten gesloten zijn.

Het beleid ten aanzien van bewerkelijke strafzaken wordt in 2007 geüniformeerd aan de hand van een objectief toetsingskader. Waar mogelijk en noodzakelijk wordt het beleid aangescherpt. Het is gebleken dat zich in de uitvoering op het terrein van de bewerkelijke zaken aanzienlijke verschillen tussen de Raden voordoen. Aangezien de strafzaken ( waarbij inbegrepen de ambtshalve zaken) binnen de bewerkelijke zaken de hoofdmoot vormen zal de aandacht zich derhalve richten op de aanpak van de bewerkelijke strafzaken. Een commissie onder voorzitterschap van mr. A.G. Bosch, oud-hoofdofficier van Justitie te Leeuwarden zal de Raden hierover adviseren. De commissie zal, met gebruikmaking van de binnen de Raden aanwezige expertise, duidelijke richtlijnen formuleren waarmee deze bewerkelijke strafzaken op uniforme wijze beoordeeld kunnen worden. Een belangrijk onderdeel daarvan is het onderscheiden van de bewerkelijke zaken en vervolgens de beoordeling van de benodigde tijdsinvestering in een eenmaal bewerkelijk bevonden zaak. De Raden zullen de nadere regels voor de beoordeling van de bewerkelijkheid zodanig vorm geven dat de doelmatigheid van de rechtsbijstandverlening wordt getoetst voor zover deze vóór de beoordeling heeft plaatsgevonden, maar ook bij de hierop volgende toestemming voor het verdere vervolg van de zaak. Van de zijde van de aanvragers zal duidelijkheid omtrent de gedane tijdsbesteding worden verlangd en ook een duidelijk inzicht in de rechtsbijstand die verder in de procedure noodzakelijk geacht wordt. Ervaring en specialisme van de advocaat, maar ook diens praktijkopbouw en verdere afhandeling van zaken zullen hierbij betrokken worden.

In 2007 zal regelgeving tot stand worden gebracht met betrekking tot uithuisplaatsing bij huiselijk geweld (Wet tijdelijk huisverbod) en de invoering

van de strafbeschikking. Ten aanzien van het eerste onderwerp zullen de Raden voorzien in een regeling vergelijkbaar met een piketregeling waarbij spoedhulp kan worden geboden indien de uit huis geplaatste daarom verzoekt.

Ten aanzien van de strafbeschikking dient een wijze van toevoeging en van vergoeding bepaald te worden die recht doet aan de gecompliceerdheid van de zaken en de tijdsinvestering die met de afhandeling daarvan gemoeid is. Om financiële redenen dient vermeden te worden dat deze zaken ertoe leiden dat per parketnummer wordt toegevoegd en vergoed waar gelijktijdige afhandeling en beoordeling mogelijk is.

Voor zover mogelijk en noodzakelijk, zal afstemming van de inschrijvingsvoorwaarden zal plaatsvinden. De inwerkingtreding zal dan 1 januari 2008 zijn.

Na de invoering van de wetswijziging waarin de lichte adviestoevoeging een plaats heeft zal aanpassing van artikel 35 van het Besluit vergoedingen rechtsbijstand 2000 ( de voorschotregeling) moeten plaatsvinden. Hierbij moet rekening worden gehouden met het lagere relatieve gewicht van de lichte adviestoevoeging ten opzichte van reguliere advies- en proceduretoevoegingen.

## **VI. WSNP**

### *Wetswijziging*

Met betrekking tot de uitvoering van de Wet schuldsanering natuurlijke personen kan de voorgenomen wetswijziging een stempel drukken op de werkzaamheden van de Raad voor Rechtsbijstand Den Bosch die als landelijk uitvoeringsorgaan fungeert. (In het navolgende wordt om die reden ook steeds de term “de Raad” gehanteerd).

De Raad is tot dusver op verschillende manieren betrokken geweest bij de parlementaire behandeling en zal dat naar verwachting ook blijven.

Zodra de wetswijziging in werking treedt, zal dat de nodige inspanningen met zich meebrengen, in elk geval op het gebied van communicatie aan de diverse belanghebbenden.

Het huidige wetsvoorstel moet ondermeer tot een daling van het aantal nieuwe Wsnp-zaken leiden. Dit kan gevolgen hebben voor het aanbod van bewindvoerders. De Raad zal daar rekening mee moeten houden.

Naast de wijziging van de Wsnp kan ook de discussie over herziening van de gehele Faillissementswet aandacht eisen. Deze herziening zal immers ook de uitvoering van de Wsnp raken.

In een brief aan de Minister van Justitie en de Tweede kamer heeft de commissie Insolventierecht gerefereerd aan een mogelijke rol voor de Raad in het toekomstige stelsel.

Naast inbreng deze wetgevingstrajecten zal de Raad blijven zoeken naar gelegenheden om aandacht te vragen voor de aanpak van problematische schulden en standpunten naar voren te brengen.

### *Monitor*

De Schuldsaneringsmonitor zal zijn derde editie beleven. Het beschikbare budget voorziet vooralsnog slechts in een hernieuwde analyse van de beschikbare data in de Centrale Database Schuldsaneringen. Begin 2007 zal in overleg met het Ministerie worden bekeken of aanvullende verdieping nodig is en hoe daarin wordt voorzien. Daarbij kunnen de resultaten van de editie 2006 een rol spelen omdat daarin voor het eerst onderzoek naar recidive na het verkrijgen van een schone lei is onderzocht. Dit rapport wordt in november 2006 aan het Ministerie aangeboden.

### *Kwaliteitsaudits*

In 2005 en 2006 zijn alle erkende bewindvoerderorganisaties onderworpen aan een eerste periodieke kwaliteitsaudit. Na afloop van deze eerste ronde zijn de resultaten en werkwijze geëvalueerd. Tijdens een workshop waaraan bewindvoerders, auditors en Raad deelnamen, werden verschillende invalshoeken van de systematiek bekeken en verschillende mogelijkheden besproken om de audits verder uit te bouwen.

Gesprekken hierover met andere belanghebbenden en deskundigen moeten uiterlijk begin 2007 leiden tot besluitvorming over bijvoorbeeld aanvullende criteria, tussentijdse audits of audits bij andere advocatenkantoren.

#### *Bewindvoerdermarkt*

De besluitvorming kan worden beïnvloed door een discussie die eind 2006 is gestart over de wijze waarop de Raad het bewindvoederaanbod aanstuurt. In de eerste jaren van de uitvoering van de Wsnp is bewust gekozen voor een gesloten markt. Die vormde de beste bodem voor snelle ontwikkeling van een nieuwe beroepspraktijk. De Raad toetst daarbij vooraf of toetreding van een nieuwe bewindvoerderorganisatie getalsmatig noodzakelijk is. Blijkt dat niet het geval, dan bedreigt zo'n nieuwe toetreders de continuïteit van de bestaande organisaties en dat gegeven is reden om niet tot erkenning over te gaan.

Acht jaar na dato staat de beroepspraktijk en is de vraag legitiem of een andere aanpak niet beter zou zijn. In het huidige tijdsgewricht zijn open markten immers gemeengoed. Daarbij kan meer concurrentie ontstaan, hetgeen de kwaliteit verder kan bevorderen.

De Raad vraagt zich af of de getalsmatige toets en rol van organisaties bij het sturen van vraag en aanbod gehandhaafd moeten blijven of dat slechts de kwaliteit van de individuele bewindvoerder maatgevend moet zijn voor deelname aan het stelsel.

Laatstgenoemde optie kan andere eisen stellen aan het toetsen van de kwaliteit in de vorm van audits.

#### *Opleiding*

Een vrijere markt kan ook gevolgen hebben voor de inrichting van de basis cursus voor bewindvoerders. Het diploma van deze cursus zou in dat geval namelijk een van de belangrijkste criteria voor inschrijving in het register zijn. De organisatie van de cursus zou dan geen verantwoordelijkheid meer zijn van de Raad, maar van belangstellenden en organisaties zelf en natuurlijk de opleidingsinstituten die de cursus aanbieden.

De Raad zal in 2007 in elk geval nog één cursus aanbieden. Afhankelijk van de genoemde besluitvorming en van de ontwikkeling van vraag en aanbod beslist hij in 2007 of hij ook nog een tweede cursus aanbiedt.

#### *Benoemingsbeleid*

Bij de discussie over een open bewindvoerdermarkt speelt ook de verdeling van zaken een rol. De Raad pleit al enige tijd voor betere afspraken over en bij voorkeur landelijke aansturing van de verdeling van zaken over de beschikbare bewindvoerders. Mochten er meer aanbieders op de markt komen, dan vergt dat enerzijds de noodzaak om aantoonbaar betere kwaliteit te 'belonen' met meer benoemingen en anderzijds de reële mogelijkheid van nieuwe toetreders om hun kwaliteit aan te tonen. Ook zij moeten dus zaken kunnen krijgen.

De noodzaak van landelijke aansturing wordt daarmee alleen maar groter. De Raad zal dit onderwerp dan ook op de beleidsagenda blijven plaatsen, in elk geval in het overleg met Recofa, de Raad voor de Rechtspraak en het Ministerie van Justitie. Deze partijen zijn nodig om tot een andere aanpak te komen. De Raad kan hierover zelf immers geen besluit nemen. Overigens kan besluitvorming over bovengenoemde onderwerpen bemoeilijkt worden door de wetswijziging voor zover die inderdaad tot een kleiner aantal zaken leidt.

### *Klachten*

Bij dit onderwerp hoort ook een uniforme en landelijke klachtenregistratie. Klachten over bewindvoerders, zeker als die terecht blijken te zijn, vormen een belangrijke indicatie voor kwaliteit en moeten dus ook een rol spelen bij het toedelen van nieuwe zaken. De Raad zal een voorstel voor een landelijke klachtenregistratie en eventueel -afhandeling initiëren of ondersteunen. Daarbij kan wellicht worden aangehaakt bij de centrale bewindvoerderdatabase die Bistro naar alle waarschijnlijkheid via het intranet van de gerechten gaat aanbieden op basis van gegevens die de Raad beschikbaar stelt. Door een functionaliteit m.b.t. klachten toe te voegen, ontstaat meteen een database om dit aspect goed te monitoren. Omdat de klachtafhandeling volgens art 317 Fw bij de rechtbanken is belegd, zal ook hierover vooral afstemming met Recofa nodig zijn.

Naast deze formele klachten, kan de Raad natuurlijk zelf meldingen die via de helpdesk of de Wsnp-internetsite binnenkomen, gaan registreren en behandelen. Zo zouden deze meldingen kunnen worden meegenomen bij periodieke kwaliteitsaudits.

De Raad zal de mogelijkheden voor registratie en behandeling van informele klachten onderzoeken.

### *Permanente educatie*

Eind 2006 levert een afstuderende MER-stagiare een advies op over een mogelijke andere aanpak van de permanente educatie van bewindvoerders. Tot dusver organiseert de Raad jaarlijks bijscholingsactiviteiten waarbij het programma in elk geval deels voor iedereen hetzelfde is. Deze werkwijze sluit niet meer aan bij de verschillende ervaringsniveaus, achtergronden en wensen van de bewindvoerders. Weliswaar heeft de Raad de afgelopen jaren meer keuzemogelijkheden ingebouwd, maar de mogelijkheden zijn beperkt. Zeker ook doordat het aantal bewindvoerders blijft groeien.

Denkbaar is dat de beroepsbeoefenaren zelf meer verantwoordelijkheid krijgen toebedeeld bij hun deskundigheidsbevordering. Een systeem van permanente educatie zoals dat bij andere vakgebieden gangbaar is, heeft wellicht ook voordelen voor de Wsnp.

Besluitvorming volgt begin 2007 uiteraard na overleg met de verschillende belanghebbenden.

### *Regionaal schuldenberaad*

Tijdens de conferentie over de wisselwerking tussen de minnelijke en wettelijke regeling die de Raad op 16 juni heeft georganiseerd, kwam nadrukkelijk de behoefte aan een regionaal schuldenberaad aan de orde. Daarbij kunnen ketenpartners uit de schuldhulpverlening en de Wsnp kennis en ervaringen uitwisselen, maar ook afspraken maken over onderdelen van hun werk die elkaar raken of beïnvloeden.

Hoewel alle betrokkenen de meerwaarde van periodiek overleg onderschrijven, blijkt de organisatie van zo'n overleg teveel hindernissen te kennen. De Raad zal op verzoek van het Ministerie van Justitie in 2007 initiatieven nemen om regionaal schuldoverleg van de grond te krijgen. Zo kan hij modellen ontwikkelen voor agenda's en werkwijzen, per regio op zoek gaan naar mensen die het voortouw willen nemen, pilots starten of bestaande praktijken over het voetlicht brengen en subsidies verstrekken om de kosten van het beraad te dekken. Voor een succesvolle uitvoering is echter betrokkenheid en medewerking van de ketenpartners nodig.

Daarom zal ook op het niveau van de brancheorganisaties draagvlak gecreëerd moeten worden voor dit initiatief, waarbij ondersteuning vanuit de Ministeries van SZW en Justitie onontbeerlijk is.

### *Vergoeding*

Medio 2006 heeft de Raad voorstellen over aanpassing van de vergoedingensystematiek aangeboden aan de Minister van Justitie. Daarbij is aandacht gevraagd voor knelpunten in de huidige systematiek (met name niet te incasseren boedelsalaris) en mogelijkheden om meer dan gemiddelde kwaliteit extra te belonen. In het najaar volgt verdere besluitvorming. Implementatie zal dan naar verwachting in 2007 plaatsvinden, waarbij in dit stadium nog niet vaststaat waar de Raad rekening mee moet houden.

### *Opheffing LRS*

Met het Ministerie en de Raad voor de Rechtspraak is overleg gestart over integratie van het Landelijk Register Schuldsaneringen (LRS) in het Centraal Insolventieregister (CIR). Bij de inrichting van het CIR (2005) is er bewust voor gekozen het LRS (dat al sinds 1998) bestaat voorlopig te handhaven. Zodra het CIR goed zou functioneren, zou integratie opnieuw aan de orde komen. Het ligt voor de hand dat deze integratie uiterlijk in 2007 beslag krijgt. Technisch bezien is dat redelijk eenvoudig. Om een en ander goed af te dekken is echter ook aanpassing van wet- en regelgeving nodig, hetgeen doorgaans meer tijd kost.

### *KTO*

In het najaar van 2006 verricht de Raad een klanttevredenheidsonderzoek. Denkbaar is dat daaruit verbeteracties voortvloeien. In dit stadium kan daarover nog niets worden opgenomen.

### *Overlegstructuur*

De Raad zal ook in 2007 weer actief de discussie over beleidsontwikkelingen aangaan met de diverse ketenpartners. Daarbij blijft hij bereid deel te nemen (als toehoorder) aan de Recofa-vergaderingen en zal hij op ad-hoc basis zaken blijven bespreken met het Recofa-bestuur, participeren aan het driehoeksoverleg met Recofa en Ministerie en daarnaast Klankbordgroep bewindvoerders regelmatig bijeenroepen.

In de zomer van 2006 hebben de leden van de al enige tijd in oprichting zijnde branchevereniging voor bewindvoerders Wsnp besloten tot een nieuwe poging om de vereniging definitief van de grond te krijgen.

Er is een ambtelijk secretaris ingehuurd die het bestuur ondersteunt. De vereniging heeft aangekondigd bij de Raad voor een startsubsidie aan te kloppen. Aangezien de Raad al langere tijd het belang van een serieuze branchevereniging onderstreept en ook in eerdere stadia de oprichting heeft trachten te ondersteunen, staat hij positief tegenover dit initiatief. Denkbaar is dat onder voorwaarden een startsubsidie wordt verstrekt en dat de Raad ook anderszins helpt bij de volwassenwording van deze gesprekspartner.

## **Bedrijfsvoering Wsnp**

### *Financiering*

Ministerie en Raden hebben voor de financiering van Wrb activiteiten nieuwe afspraken gemaakt over de bekostigingsystematiek. De Raad gaat ervan uit dat deze, voorzover relevant, ook van toepassing zijn op de Wsnp-activiteiten.

### *Personeel*

De nieuwe informatieverstrekking vanuit de rechtbanken (publicaties in plaats van digitale vonnissen) heeft ertoe geleid dat minder personele inzet nodig is voor het primair proces. In beperkte mate brengt de nieuwe werkwijze echter ook wat extra werk mee. Het komt vaker voor dat bewindvoerders vragen om aanpassing van de zaaksoort en er is een extra (wekelijkse) informatiestroom met de rechtbanken over rekening en verantwoording opgezet die wekelijks extra werk vergt.

Daarnaast zijn de afgelopen tijd tal van andere activiteiten bij de Raad belegd die extra inzet vragen zoals de monitor, de uitgifte van bewindvoerderpassen, audits, competentietoetsen. Doordat het bewindvoederaanbod groeit, worden ook bestaande activiteiten zoals het organiseren van bijscholing arbeidsintensiever. De 'winst' die in het primaire proces is behaald, is hierdoor niet uitgemond in een kleinere personele bezetting.

Toekomstgericht kan de opzet in invoering van Landelijk Schuldenberaad, een centrale klachtenregistratie, meer toezicht vanuit de Raad of landelijk benoemingenbeleid weer aanleiding zijn tot een nog grotere bezetting.

In eerste instantie tracht de Raad de genoemde werkzaamheden met de bestaande bezetting uit te voeren.

### *ICT*

De Raad moet voor de Wsnp-activiteiten investeren in nieuwe hardware (vervanging servers) en software (hogere Oracle- en Office versies). Mede met het

oog op het beheer, maar ook op mogelijke toekomstige diensten aan klanten, overweegt de Raad daarnaast een andere inrichting van het eigen netwerk. Door niet langer deel te nemen aan het Justitienet wordt beheer van hard- en software op afstand mogelijk, hetgeen diverse voordelen met zich meebrengt. Daarnaast legt participatie in Justitienet enige beperkingen op voor wat betreft de dienstverlening via internet.

Nu de Raad niet langer berichten van individuele rechtbanken ontvangt als input voor zijn primaire proces is deelname aan Justitienet ook niet meer nodig. De communicatie met Bistro kan ook buiten dit netwerk om lopen.

Eind 2006 volgt definitieve besluitvorming, waarbij ook de toekomstige inrichting van de infrastructuur voor de overige activiteiten van de Raden voor Rechtsbijstand een rol zal spelen. Implementatie zal dan voornamelijk in 2007 beslag krijgen.

#### *Internetsites*

Eind 2007, begin 2008 zal wellicht ook de Wsnp-internetsite (en het beheer daarvan) worden geïntegreerd in de nieuw op te zetten internetsite over rechtsbijstand.

Tot dan zal beheer en onderhoud separaat geschieden, waarbij de sites uiteraard wel naar elkaar zullen linken.

De Wsnp-informatie zal wel op een met de Wrb vergelijkbare manier worden ingedeeld. Daarbij zullen er voor de diverse doelgroepen afzonderlijke ingangen zijn om te voorkomen dat de gebruikers de weg kwijtraken in een overvloed aan voor hen irrelevante informatie.

#### *Integratie in GIO*

Eind 2006 wordt een begin gemaakt met de integratie van Wsnp-activiteiten in de gemeenschappelijke ICT-Organisatie van de Raden. De functioneel applicatiebeheerder voor de Wsnp-systemen wordt vanaf dan ook aangestuurd door de GIO-manager en laatstgenoemde zal op beleidsmatig niveau adviseren. Waar mogelijk worden synergievoordelen nagestreefd, bijvoorbeeld waar het gaat om beheer van applicaties, netwerken of internettoepassingen. De integratie zal in 2007 verder vorm krijgen.

## **VII. Kwaliteitsregister Tolken en Vertalers (KTV)**

De werkzaamheden in het kader van het KTV, uitgevoerd door de Raad voor Rechtsbijstand Den Bosch, zullen naar verwachting voor een groot deel in het teken staan van de invoering van de Wet gerechtstolken en beëdigd vertalers. Besluitvorming in de Tweede Kamer hierover is echter al diverse malen uitgesteld. Zeker met het oog op de verkiezingen van 22 november 2006 en de daaropvolgende kabinetsformatie blijft de nodige onzekerheid rond dit onderwerp hangen.

De Raad is weliswaar al begonnen met voorbereidingen, maar wordt daarbij gehinderd doordat het wetsvoorstel en vooral de bijbehorende AMvB nog geen definitief karakter hebben.

Ook is nog niet duidelijk welke uit de wet voortvloeiende taken aan de Raad worden gemandateerd of welke rol de organisatie gaat spelen in het op te richten kwaliteitsinstituut Tolken en Vertalers.

Zodra besluitvorming over wet- en regelgeving, maar ook het mandaat aan de Raad zijn afgerond, zal de Raad een definitief projectplan vaststellen met een bijbehorende begroting.

Voor het overige zullende reguliere werkzaamheden in het kader van het KTV worden voortgezet. Daarbij gaat het om beheer van de gegevens, behandelen van in- en uitschrijvingsverzoeken, communicatie met diverse belanghebbenden en het toegankelijk houden van het afnemerregister.

Vooralsnog blijft de Raad ook nog een rol spelen bij het beheer van een apart tolkenregister van de IND.

### **Tolken**

Sedert 1 januari 2006 zijn de Raden verantwoordelijk voor het tolkenbudget - ten behoeve van advocaten, het Juridisch Loket, de Stichting Rechtsbijstand Asiel Nederland, Wsnp en Amnesty International. In de loop van 2006 zijn de randvoorwaarden voor de afname van tolkdiensten door genoemde groepen van de aanbieder TVCN/Manpower business solutions, opgenomen in een service level agreement. Vooralsnog blijft de uitputting van het budget binnen de door het Ministerie gestelde financiële kader.

Het eerder geuite voornemen om het budget neer te leggen bij de daadwerkelijke gebruikers in plaats van bij de Raden, wordt in 2007 verder uitgewerkt. Voor wat betreft de advocatuur als belangrijkste gebruikersgroep, krijgt deze financiering bij voorkeur vorm door de rechtsbijstandverlener een opslag te geven op de toevoegprijs. Met deze toeslag kan de rechtsbijstandverlener vervolgens zelf een in het Kwaliteitsregister tolken en vertalers (KTV) geregistreerde tolk regelen. Daar waar nodig zal het vergoedingsbesluit (op o.a. kwaliteitseisen) worden afgestemd met de tolkenregeling.

## VIII. ASIEL EN VREEMDELINGENBEWARING

De nota 'inrichting asielrechtsbijstand na 2006' is in juli van dit jaar ter goedkeuring aan de Minister van Justitie aangeboden. De Raden stellen in de nota voor om tot een knip te komen tussen de publieke en de private taken van de Stichting Rechtsbijstand Asiel Nederland (SRAN). In het voorstel wordt de rechtsbijstand ondergebracht bij de vrij gevestigde advocatuur. De publieke taken van de SRAN worden aangehaakt bij de Raden voor Rechtsbijstand. Aan dit voornemen van de Raden is flankerend beleid verbonden op het vlak van continuïteit en kwaliteit.

Naast de activiteiten die voortvloeien uit de asielnota wordt in dit jaarplan tevens aandacht besteed aan de voorstellen die de Raden in 'het actieplan vreemdelingenbewaring' hebben geformuleerd naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de rechtsbijstand aan vreemdelingen in bewaring. In dat onderzoek is aangetoond dat de kwaliteit van deze rechtsbijstand te wensen overlaat. Derhalve zijn initiatieven om de kwaliteit te verbeteren, dringend geboden. Die sluiten goed aan bij de in dit jaarplan neergelegde rode draad.

### *Opheffing SRAN*

De Raden zullen na een positief besluit van de Minister van Justitie op het voorliggende voorstel, een plan van aanpak tot opheffing en liquidatie van de SRAN presenteren. In het plan van aanpak worden achteréenvolgens beschreven: de voorwaarden tot opheffing, het tijdpad naar daadwerkelijk opheffing en financiële onderbouwing van de opheffing. Voor de kosten van de opheffing is thans reeds een schatting gemaakt.

Daadwerkelijke opheffing van de SRAN is overigens op z'n vroegst op 1 januari 2008 voorzien.

### *Continuïteit van de rechtsbijstand aan asielzoeker*

Teneinde ook na de opheffing van de SRAN de continuïteit van de asielrechtsbijstand te borgen, hebben de Raden een aantal maatregelen in voorbereiding.

Ten eerste zijn inspanningen gericht op het behouden van de juristen van de SRAN voor de rechtsbijstand aan asielzoekers. In dit kader worden afspraken gemaakt met de Nederlandse Orde van Advocaten om voldoende buitenpatronen te vinden voor de noodzakelijk begeleiding richting de advocatuur.

Overigens past de transitie van de juristen in een overall plan om medewerkers van de SRAN van werk naar werk te helpen. Hiertoe is een transitiegroep ingesteld.

Ten tweede wordt een 'draaiboek continuïteit' vastgesteld. Met dit draaiboek beogen de Raden vast te leggen hoe bij een stijgend aantal asielzoekers, 'nieuwkomers' voor de asielrechtsbijstand kunnen worden geworven. Tevens bevat het draaiboek voorstellen hoe oud asieladvocaten weer kunnen worden 'teruggewonnen' voor de asielrechtsbijstand. Voortbordurend op opleidingsklassen van de SRAN, zal de inhoud en omvang van de scholing voor de verschillende groepen en van het instituut dat de scholingen verzorgt,

worden bepaald. Het draaiboek continuïteit wordt vastgesteld in een werkgroep van Raden, Orde, SRAN en OSR, en is begin 2007 gereed.

Ten derde is de continuïteit van de asielrechtsbijstand ook gediend met een goed functionerende logistieke afdeling. Om die reden is er de Raden veel aan gelegen de logistieke afdeling van de SRAN zonder al te veel wijzigingen in de structuur, te laten ressorteren onder de Raden. Eén en ander is zo spoedig als mogelijk voorzien en dient derhalve bij voorkeur reeds in het voorjaar van 2007 te worden gerealiseerd.

*Kwaliteit van de rechtsbijstand voor asielzoekers en vreemdelingen in bewaring*  
Een belangrijk deel van de voorgenomen activiteiten uit de nota asiel en het actieplan vreemdelingenbewaring hangt samen met het voornemen van de Raden te komen tot een verbetering van de kwaliteit van de rechtsbijstand. Begin 2007 worden de eerste resultaten verwacht van een onderzoek naar de toepassing in de praktijk van de minimumnormen leidraad asiel. De uitvoering van dit onderzoek gebeurt onder verantwoordelijkheid van de Landelijke Commissie Rechtsbijstand Asiel. De uitkomsten van dit onderzoek hebben vanzelfsprekend invloed op de ontwikkeling en uitwerking van andere kwaliteitsinitiatieven van de Raden.

Nog los van de uitkomsten van het onderzoek naar de toepassing van de leidraad asiel, is in 2007 op onderdelen een actualisatie van de leidraad (uit 2005) noodzakelijk. Deze wordt in het najaar van 2007 gerealiseerd. Al eerder is de leidraad toepasbaar gemaakt voor de rechtsbijstandverlening in de aanmeldcentra(Ac). Deze leidraad Ac zal als toetsingskader dienen voor de intercollegiale toetsingscommissies die in de beide Ac actief zijn. De aangepaste leidraad asiel voor het aanmeldcentrum wordt waarschijnlijk in de eerste helft van 2007 van kracht.

De leidraad asiel geeft nuttige tips aan rechtsbijstandverleners en ondersteunt klachtencommissies bij hun werkzaamheden. Om die reden vinden de Raden het van belang ook voor vreemdelingenbewaring zo'n leidraad te maken. Net als voor de leidraad asiel gold, is de beschrijving van de inhoud van de rechtsbijstandverlening primair aan de beroepsgroep zelf. Eind 2006 wordt een start gemaakt met de leidraad vreemdelingenbewaring. Afronding van de leidraad is eind 2007 voorzien. De finale toetsing op de naleving van de minimumnormen uit de leidraad vreemdelingenbewaring en - piket is aan de Raden. Deze toetsing zal worden verankerd in de met ingang van 1 januari 2007 voor alle Raden geldende, geüniformeerde inschrijvingsvoorwaarden ten behoeve van advocaten met de specialisatie vreemdelingen (niet zijnde asielrechtsbijstand). Genoemde inschrijvingsvoorwaarden zullen ook de mogelijkheid openstellen tot het indienen van klachten bij de Raden over de kwaliteit van de rechtsbijstand. Daartoe wordt vergelijkbaar met de geldende regeling voor asielrechtsbijstand, een klachtenregeling vastgesteld. Belangrijk verschil met de klachtenregeling asiel is dat voor de toetsing in vreemdelingenbewaring niet wordt gekozen voor vijf regionale commissies, maar voor één landelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie start in het voorjaar van 2007 haar werkzaamheden.

Ook op andere wijzen zal worden getracht de klachtenmogelijkheid, zowel bij vreemdelingenbewaring als asiel, beter te benutten. Een aantal ketenpartners geeft aan veelvuldig kennis te nemen van falende advocaten in het asiel – en het vreemdelingenrecht. De Raden nemen het initiatief om concrete klachten bij ketenpartners (o.a. vreemdelingenkamers en VluchtelingenWerk) over individuele advocaten te verzamelen. Op basis van vaak cumulatieve signalen kan vervolgens via het klachtrecht gericht worden opgetreden.

Ook cliënten dienen meer dan nu het geval is, gewezen te worden op de mogelijkheden die het klachtrecht biedt. Daartoe zullen de bestaande asielfolders worden herzien; voor vreemdelingenbewaring wordt voor dit doel een folder gemaakt en verspreid.

Onder het motto ‘meten is weten’ zal in 2007 het in 2006 bij de Raad Arnhem gestarte dossieronderzoek worden voortgezet. Op voorlopig experimentele basis worden de effecten van afgegeven toevoegingen asiel en vreemdelingenbewaring gemeten. Het onderzoek kent twee invalshoeken. Ten eerste wordt onderzoek gedaan naar objectief vast te stellen falen van de rechtsbijstandverlener. Als voorbeeld geldt bij uitstek het laten verlopen van beroepstermijnen. Signalering van dit falen gebeurt voornamelijk via de vaststelafdeling van de Raad Arnhem. Op basis van deze signalen wordt vervolgens beoordeeld of actie geïndiceerd is. Wanneer tot actie wordt overgegaan, is het indienen van een ambtshalve klacht bij de klachtencommissie asiel een geëigend middel. In plaats daarvan of wellicht gelijktijdig kan het falen ook onder de aandacht worden gebracht van de deken.

Ten tweede wordt via dossieronderzoek gestructureerd inzicht verkregen in de toevoegepraktijk. De aandacht wordt gericht op excessen in de toevoeg – en vergoedings sfeer zoals bijvoorbeeld vergoedingen die in geen enkele verhouding staan tot de werkzaamheden. Ook besluiten van de overheid die tot veel en onnodig procederen leiden, vallen daar onder. Zonodig wordt actie ondernomen om de excessen aan te pakken. Vanzelfsprekend vindt beoordeling plaats vanuit het forfaitaire systeem dat wordt gehanteerd. Noodzakelijke actie kan enerzijds liggen in de sfeer van de Raden, bijvoorbeeld door het aanscherpen van een werkinstructie. Als voorbeeld geldt de optimalisatie die wordt doorgevoerd in de beoordeling van vervolgaanvragen asiel. Anderzijds kan actie ook noodzakelijk zijn op bestuurlijk of wetgevend niveau.

Dossieronderzoek van een geheel andere orde, betreft het voornemen van de Raden om peer review te introduceren in de asielrechtsbijstand. Gedacht wordt aan het opnemen van het vereiste in de inschrijvingsvoorwaarden om per ingeschreven advocaat jaarlijks twee dossiers aan een onderzoek te laten onderwerpen door een gelijke (een peer). In overleg met de Orde is nog nadere uitwerking van dit voornemen geboden. Afhankelijk van de ervaringen met peer review in de asielrechtsbijstand, zal dit middel later eventueel ook worden benut voor de meting van de kwaliteit van de rechtsbijstand aan vreemdelingen in bewaring.

Een andere maatregel die nadrukkelijk kan bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van de rechtsbijstand in vreemdelingenbewaring, is het invoeren van een spreekuurvoorziening in de PI voor vreemdelingen in bewaring. Uit het onderzoek naar de kwaliteit van de rechtsbijstand van vreemdelingen in

bewaring kwam pregnant naar voren dat het ernstig schort aan de communicatie tussen advocaat en cliënt. Deels is dat verwijtbaar aan de advocaat. Die laat na om zijn cliënt te bezoeken of anderszins te informeren. Aan de andere kant dient ook te worden onderkend dat contact niet wordt bevorderd door de veelvuldige verplaatsing van vreemdelingen. Ook de uitzichtloze situatie waarin cliënten zich vaak bevinden, werkt belemmerend voor het contact.

Op grond van het voorgaande achten de Raden het gewenst dat in de PI via een wekelijks spreekuur wordt ingesteld. Zo kan adequater worden onderkend wanneer contact door de advocaat geboden is, kan contact dat door een verplaatsing was verbroken weer worden hersteld én kan worden voorkomen dat cliënten ten prooi vallen aan de in het rapport vreemdelingenbewaring genoemde 'ronselaars'. Tot slot kan via het spreekuur worden gesignaleerd wanneer de advocaat klachtwaardig handelt en kan daartegen een klacht worden ingediend.

De uitvoering van de instelling van een spreekuur in de PI wacht vanzelfsprekend op de goedkeuring van de Minister van Justitie.

Onderkend moet worden dat de kwaliteit van de rechtsbijstand ook in belangrijke mate wordt beïnvloed door het handelen van ketenpartners. Bekende voorbeelden zijn: de veelvuldige verplaatsing van vreemdelingen in bewaring; de planning van rechtzittingen door het hele land; en zo blijkt uit het onderzoek vreemdelingen in bewaring, vaak de noodzaak om procedures aan te spannen om informatie los te krijgen van de IND.

De Raden treden in overleg met de ketenpartners, om daar waar mogelijk belemmeringen voor de kwaliteit van de rechtsbijstand te verminderen.

Een betere benutting van de tijd die een asielzoeker, voorafgaand aan het AC, doorbrengt in de TNV (tijdelijke noodvoorziening) kan bijdragen aan de kwaliteit van de rechtsbijstand in de AC. De Raden menen dat een extra tijdsinvestering in de TNV – fase, dus voorafgaand aan de 48-uursprocedure, zal leiden tot een beter verloop van deze procedure. Beoogd wordt dat de asielzoeker in de TNV beter wordt voorbereid op de procedure.

## IX. BEDRIJFSVOERING

### *Wijziging bekostigingssystematiek*

Met ingang van het jaar 2007 zullen Ministerie van Justitie en Raden voor Rechtsbijstand een nieuwe bekostigingssystematiek in gebruik nemen. Vernieuwing van de systematiek is opgepakt naar aanleiding van de driejaarlijkse herijking.

Een werkgroep herijking heeft vijf problemen gesignaleerd:

- De kaderstelling en dus de baten, die gebaseerd is op T-2 heeft onvoldoende aansluiting op de geraamde lasten
- De door het Ministerie van Justitie betaalde prijzen zijn gebaseerd op T-2 en kunnen anders zijn dan de werkelijk betaalde prijzen.
- De ontvangen vergoeding ter dekking van de apparaatlasten sluit na drie jaren niet meer aan op de werkelijke kosten.
- Ten gevolge van bovenstaande oorzaken heeft een aantal Raden inmiddels een negatieve egalisatiereserve
- Door het wegvallen van het bureau rechtshulp moet de post 'overige' programmakosten herzien worden

Na consultatie van de penningmeesters van de Raden en in overleg met het Ministerie van Justitie zijn deze knelpunten als volgt aangepakt:

- De kaderstelling blijft gebaseerd op T-2; maar – onder handhaving van de garantieregeling- zal de subsidie worden verleend op het volume september T-1 tot en met augustus T. De Raden zullen in het jaarplan wel een stelpost opnemen over het verwachte volume.
- De prijs blijft gebaseerd op de berekeningswijze uit het verantwoordingsmodel: een prognose van de T-2 prijs met jaarlijkse indexering
- De producten *civiel, ambtshalve straf, regulier straf, asiel*, en de *lichte adviestoevoeging* worden allemaal op dezelfde wijze gefinancierd dwz op basis van raadsgebonden prijs; *milieu- en mediation-toevoegingen* maken onderdeel uit van civiel. Voor het Juridisch Loket wordt vooralsnog een lump sum uitgekeerd welke gelijkelijk over de Raden wordt verdeeld.
- Met de Raad of Raden die een prijs hebben van meer dan 105% van de gemiddelde prijs, zullen nadere (management)afspraken worden gemaakt. 'Dure' toevoegingen worden aan een landelijke commissie voorgelegd.
- De apparaatskosten blijven gefinancierd op basis van next-best practice; aanvullingen voor huisvestingskosten zullen indalen in deze prijs. Het voor elke Raad geldende forfait wordt verhoogd.
- Apparaatskosten en de vernieuwingsgelden zullen als opslag op de toevoegingen worden verstrekt in de vorm van een bedrag dat jaarlijks wordt geïndexeerd.
- Aan de omvang van de egalisatiereserve wordt zowel positief als negatief een maximum gesteld van maximaal 7,5%.

Met de overeenstemming op bovengenoemde punten is de eerste fase van de herijking afgerond. Voor 1 januari 2007 zullen de tweede fase en derde fase worden afgerond. In de tweede fase komt de herziening van het rapport Verantwoord gerapporteerd aan de orde. Hierin zullen de wijzigingen uit de eerste fase worden ingebed in het verantwoordingsstelsel, inclusief de actualisatie conform de nieuwe richtlijnen, zoals het opnemen van de beloningen van bestuurders e.d. Daarnaast zullen in deze fase omvang en duur van een eventuele negatieve egaliseringsreserve geregeld worden. In fase drie zullen het subsidiebesluit, het controleprotocol en het informatieprotocol aangepast worden.

#### *Verbeterpunten benchmark*

Reeds enkele jaren hebben de vijf Raden geëxperimenteerd met het instrument benchmark. Tot nu toe is dit instrument met name gebruikt bij de analyse van de gemiddelde apparaatskosten per toevoeging per Raad en heeft de werkgroep EXU dit instrument gebruikt om kennis te vergaren over de exu-zaken bij de diverse Raden. Daarnaast hebben de Raden Amsterdam en Arnhem informatie van de andere Raden gebruikt om hun apparaatskosten te verlagen. Echter, er is wel geconcludeerd dat de Raden onvoldoende in staat zijn geweest om dit onderwerp een vaste plek op de radenbrede agenda te geven.

In het jaar 2007 zal benchmark dan ook een veel prominentere rol moeten spelen dan tot nu toe het geval is geweest. De randvoorwaarden hiervoor zijn dan ook ingevuld; zo wordt de voortgang van dit onderwerp gecoördineerd vanuit de managers beheer, heeft de portefeuillehouder Bedrijfsvoering het opgenomen in zijn portefeuille, wordt er, nog in 2006, een plan opgesteld om te komen tot een programma van interne benchmarking en hebben de Raden zich aangesloten bij de externe Rijksbrede Benchmark Werkgroep. Overigens heeft de benchmark ook extra aandacht gekregen daar het Ministerie van Justitie gedegen onderbouwingen wenst indien er zich stijgingen binnen de gemiddelde apparaatskosten voordoen die hoger zijn dan de gemiddelde prijs- en loonstijgingen.

In de tweede helft van 2006 zal er vanuit het managers beheer een actieplan m.b.t. de interne benchmark worden gepresenteerd. Belangrijkste doelstelling van de interne benchmark is als individuele Raad van elkaar te leren om zodoende in staat te zijn kritisch te blijven kijken naar de diverse processen binnen de organisatie. De interne benchmark zal, naast de apparaatskosten, ook niet financiële aspecten omvatten. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn de procedure bezwaar- en beroepschriften, hoe om te gaan met de spanning tussen cliëntvriendelijkheid, bereikbaarheid en efficiency en wijze van informatievoorziening. In het plan van aanpak zal tevens ingegaan worden op de wijze waarop deze benchmark zal worden ingericht en op welke wijze voldoende betrokkenheid van alle Raden wordt gegarandeerd.

In 2006 hebben de Raden voor Rechtsbijstand zich aangesloten bij de Rijksbrede Benchmark Werkgroep (RBW). Bij de RBW zijn ongeveer 25 overheid c.q. semi-overheid organisaties aangesloten. Doelstelling van het RBW is het creëren van mogelijkheden om van elkaar te kunnen leren. Dit geschiedt o.a. door een jaarlijkse benchmarkronde te organiseren, het organiseren van

workshops en congressen alsmede het instellen van resultancy teams. Resultancy teams zijn werkgroepen, samengesteld vanuit de diverse deelnemende organisaties, die zich bezig houden met een specifiek onderwerp en waarvan de uitkomsten interessant kunnen zijn voor de deelnemers. Voorbeelden van deze teams zijn de HRM/mobiliteit, verandering van gedrag en communicatie en het resultancy team ict-analyse. Een belangrijke beweegreden voor de Raden om zich aan te sluiten bij de RBW is de vraag hoe de uitgaven van het apparaat van de Raden zich nu verhoudt tot die van andere organisaties. Met andere woorden, is onze duurste Raad misschien toch nog wel goedkoop in relatie tot andere organisaties of omgekeerd, is onze goedkoopste Raad toch nog steeds heel duur. Daarom zullen de Raden ook meedoen aan de benchmark zoals die in het najaar van 2006 zal worden uitgevoerd. Begin 2007 zullen de resultaten hiervan bekend worden gemaakt en kunnen de Raden onderzoeken of de uitkomsten voldoende materiaal biedt om een antwoord te formuleren op bovenstaande vraag. Afhankelijk van de toegevoegde waarde van deze benchmark zal in 2007 opnieuw bekeken of de Raden ook zich weer gaan inschrijven voor de benchmark 2007. In ieder geval zullen de Raden wel één of meer medewerkers laten opleiden tot auditor zodat de Raden ook een bijdrage kunnen leveren aan de uitvoering van de benchmark. Daarnaast zal onderzocht worden of en zo ja in welke resultancy teams de Raden een goede bijdrage kunnen leveren c.q. waardevolle informatie kunnen verkrijgen. In 2006 zal moeten worden besloten bij welke resultancy teams de Raden zich gaan aansluiten.

#### *Kwaliteit en regeldruk*

De workshop “Kwaliteit en Regeldruk” in 2005 heeft de Raden aanleiding gegeven om een aantal verbeterpunten op het gebied van kwaliteit en regeldruk door te voeren. Voor een aantal van deze punten is echter medewerking van het Ministerie van Justitie noodzakelijk. Deze laatste heeft zich geconformeerd aan de verbeterpunten die naar aanleiding van de workshop in gezamenlijk overleg zijn op- en vastgesteld.

Hieronder volgen voor de volledigheid de vastgestelde verbeterpunten en de acties die in 2007 per onderdeel zijn voorzien.

*Verbeterpunt 1. De Raden willen periodiek bijeenkomen in managementsetting om afwisselend samen op themaniveau toekomstige ontwikkelingen en de uitkomsten van de diverse bronnen van managementinformatie te bespreken.*

#### Actie 2007

De in 2006 gestarte brede discussies over verdergaande bestuurlijke samenwerking tussen de Raden krijgen zeker een vervolg in 2007. Daarnaast komen op de agenda de positie van de preferred supplier, de monitor en het jaarplan van het Juridisch Loket.

*Verbeterpunt 2. De Raden willen minder externe controle door een betere interne controle*

Actie 2007

De Raden Amsterdam en Arnhem werken samen een experiment uit dat in 2007 gestart zal worden. Hierbij zal invoer van controle op basis van een steekproef plaatsvinden. Met de gevolgen die dit heeft voor GRAS-grondig zal rekening gehouden worden.

Verder zal gelijktijdig gezien worden welke maatregelen van interne controle genomen kunnen worden binnen andere onderdelen van de Raad die niet de primaire processen betreffen.

Bovendien zal bij de nieuwe opdracht voor accountantscontrole de wijze van toetsing - mede gelet op de invoer van VIValt - onder de loep worden genomen. De belastingsteekproef vervalt.

*Verbeterpunt 3. De Raden willen met DTR komen tot een afsprakenstel omtrent ex-ante toetsing op uitvoerbaarheid en werken daartoe een protocol uit*

Actie 2007

Raden hebben in overleg met de beleidsdirectie een afsprakenstel opgesteld over de wijze waarop de uitvoering van een dergelijke toets kan plaatsvinden. Invoer in 2007 is thans afhankelijk van de besluitvorming bij het Departement.

*Verbetervoorstel 4. De Raden zullen eind 2006 een besluit nemen of gezamenlijk het INK-model toegepast zal worden.*

Actie 2007

Op basis van de uitkomst van de werkgroep Haarlemmer zal in 2007 een besluit worden genomen of en in welke mate het INK-model radenbreed wordt toegepast. Implementatie van het INK-model kan consequenties hebben voor de gegevens die vastgelegd worden, aangezien bepaalde informatie noodzakelijk kan zijn. Hiermee zal bij GRAS-grondig rekening gehouden worden.

*Verbetervoorstel 5. De Raden willen het toevoegproces verder digitaliseren.*

Actie 2007

Met de invoering van VIValt is al een belangrijke stap gezet voor digitale uitwisseling van gegevens tussen GBA, BVV en belastingdienst. Tussen deze ketenpartners is dat nu al redelijk optimaal geregeld. In het kader van het project Delta G wordt onderzocht of aan de voorkant de digitale toevoegaanvraag voor mediator en advocaat ingepast kan worden. In het project Gras Grondig zal dat uiteindelijk zijn beslag moeten krijgen.

*Verbetervoorstel 6. De Raden en DTR willen de administratieve lasten voor de advocatuur verminderen.*

Actie 2007

Na de invoer van VIValt zal in het project Delta G gezien worden tot in welke mate nu al digitale aanvragen kunnen worden ingediend zonder overlegging van stukken aan de voorkant of alleen in incidentele gevallen aan de voorkant.

Controle kan zich ook verplaatsen naar de achterkant (bij declaratie) of bij wijze van steekproef. Er zal een meersporenbeleid gevolgd kunnen worden, waarbij de verschillende werkwijzen op kleine schaal beproefd kunnen worden. In 2007 zal een werkgroep Verder Forfaitair rapporteren over verdere vereenvoudigingen van het vergoedingen stelsel.

*Verbetervoorstel 7. De Raden willen meer eenduidig communiceren richting externen over het gevoerde beleid en uitvoering.*

#### Actie 2007

De Raden stellen een communicatieplan op waarbij het communiceren over beleid en uitvoering een belangrijk aandachtspunt vormt.

*Verbetervoorstel 8. De Raden willen de steekproeven verbeteren.*

#### Actie 2007

In 2007 zullen de managers beschikkingen weer een intercollegiale toets uitvoeren aan de hand van bepaalde thema's. Specifieke aandacht wordt daarbij gegeven aan de betrokkenheid van medewerkers. Zie de acties bij verbeterpunt 2.

*Verbetervoorstel 9 Raden en DTR zijn van mening dat de aspecten 'integriteit' en 'inhoudelijke expertise' rondom toevoegafweging door de Raden meer zichtbaar worden gemaakt*

#### Actie 2007

De managers beheer stellen in 2007 een notitie op waarin de verwonderpunten met betrekking tot de resultaten 2006 zijn opgenomen. Deze punten zullen worden voorzien van verbetervoorstellen of onderzoeksopdrachten. Ook in de benchmark wordt hieraan aandacht besteed.

In het jaarverslag 2006 zal expliciet aandacht worden besteed aan de wijze waarop de Raden besluiten nemen met betrekking tot toevoegen en vaststellen en de wijze waarop de bovengenoemde aspecten zijn geborgd.

*Verbetervoorstel 10. De Raden willen een betere onderlinge samenwerking op het gebied van klanttevredenheidsonderzoeken, medewerkerstevredenheidsonderzoeken en stakeholderonderzoeken.*

#### Actie 2007

De Raden zullen in 2007 een gezamenlijk klanttevredenheidsonderzoek houden.

### *GRAS-grondig*

Eind 2005 hebben de Raden besloten het huidige informatiesysteem GRAS grondig te renoveren en te moderniseren. Van een viertal alternatieven werd deze oplossing als beste beoordeeld.

Het feit dat GRAS moeilijk onderhoudbaar was geworden waardoor er risico's in de levensduur ontstonden, voorts beperkingen kende in de functionele uitbreidbaarheid en ook het platform het einde van haar levensduur naderde, waren de belangrijkste redenen voor het besluit. Een grondig gerenoveerd GRAS moet het fundament gaan vormen voor een systeem dat beter onderhoudbaar en meer toekomstbestendig is. Daaraan kan vervolgens ook nieuwe functionaliteit worden toegevoegd.

Ter nadere uitwerking van dit besluit is vervolgens het programma van eisen geformuleerd dat is vastgelegd in een bestek ten behoeve van Europese aanbestedingsprocedure. Deze procedure heeft eind juli 2006 geleid tot de definitieve keuze van een leverancier aan wie de opdracht gegund is. Dat is Getronics Pink Roccade.

Met ingang van 1 oktober 2006 zijn de werkzaamheden aan het systeem feitelijk van start gaan. Hiertoe is een project ingericht dat de voorlopige naam GRASs-grondig heeft meegekregen.

Het project voorziet in een volledige modernisering van het primair informatiesysteem van de Raden en zal er uiteindelijk toe leiden dat de primaire processen van de Raden vrijwel volledig gedigitaliseerd zullen zijn. Dat houdt ook in dat rechtsbijstandverleners aanvragen digitaal kunnen indienen en daarvan ook de status kunnen nagaan. Het project moet begin 2009 zijn afgerond en zal tijdens de looptijd belangrijke inspanningen van de Raden vragen.

Het project wordt in meerdere fasen uitgevoerd waarvan er een aantal parallel zal verlopen. Op hoofdlijnen zijn binnen het project de volgende activiteiten te onderkennen:

- Migratie van Ingres R2 naar R3 en de migratie naar een ander hardware platform;
- Opruimen en documenteren van GRAS;
- Uitbreiden functionaliteit GRAS waaronder koppeling met het webportaal;
- Inrichten documentmanagement en workflow;
- Integratie met MS Office.

In het jaar 2007 zullen in ieder geval de volgende resultaten moeten zijn bereikt:

- GRAS is met succes gemigreerd naar Ingres 3 en ook het hardwareplatform is vervangen;
- Het proof of concept voor WFM en DMS is afgerond;
- Aan GRAS zijn belangrijke nieuwe functionaliteiten toegevoegd te weten een nieuwe module voor de controle van het geschat inkomen na peiljaarverlegging en van andere voorlopige inkomens en er is een near-real-time verbinding met het GBA;
- De bouw van de RBV-module is gestart en implementatie is voorzien in het eerste kwartaal van 2008;
- Er is een begin gemaakt met het opruimen en documenteren van GRAS;

- Het zal in ieder geval t.a.v. één primair proces mogelijk zijn om aanvragen digitaal in te dienen;
- De koppeling met MS-office is tot stand gebracht waardoor de output bij 50% van de primaire processen zal gebaseerd zijn op Word.

#### *ICT-GIO*

Het jaar 2007 staat voor het GIO in het teken van profilering naar de klanten. Dit is enerzijds de interne klant (de vraagorganisatie) ofwel alle medewerkers van de Raden als de externe klant ofwel de aanbodorganisaties zoals IRIS en de ketenpartners zoals het Ministerie van Justitie en de rechterlijke organisaties.

In 2006 hebben de Raden de Meerjarenvisie ICT geactualiseerd. Tevens is het hieraan gerelateerde informatiebeleid beschreven en goedgekeurd door het DO. De Meerjarenvisie ICT beschrijft waar de Raden voor Rechtsbijstand in 2008 willen staan en op welke wijze de informatiehuishouding gaat plaats vinden. Dit heeft een duidelijke interne gerichtheid gezien de informatiehuishouding maar ook een externe gerichtheid als de relaties met de ketenpartners daarbij in ogenschouw worden genomen.

Het informatiebeleid beschrijft welke randvoorwaarden gesteld worden aan de ICT die gestalte geeft aan de inhoud van de Meerjarenvisie ICT. Het informatiebeleid is met name extern gericht t.b.v. de aanbodorganisaties.

In 2006 is reeds gestart met het realiseren van een aantal aspecten uit de Meerjarenvisie ICT.

Zo is VIValt per 1 april 2006 van kracht geworden, waardoor een geautomatiseerde koppeling tot stand is gebracht met de GBA, de BVV en de Belastingdienst. VIValt is met succes geïmplementeerd. VIValt vervangt de VIV die door de rechtzoekende aangevraagd diende te worden bij de gemeente en vervangt deze door de inkomens- en vermogensgegevens van de rechtzoekende bij de Belastingdienst op te vragen. Dit zorgt voor een administratieve lastenverlichting van de rechtsbijstandverlener en veroorzaakt een andere werkwijze binnen de Raden.

Tevens is er een automatische koppeling tot stand gebracht met de Beheer Advocaten Registratie (BAR) naar het Rechtsbijstandverlener Informatie Systeem (RIS). Het grote voordeel van de BAR is dat gegevens van advocaten slechts op één plaats worden gewijzigd en dat zowel de Raden als de gerechten en de NOVA hier gebruik van maken. Het vervolg hierop is dat de gegevens van de rechtsbijstandverleners verrijkt met verwijzingsgegevens geautomatiseerd aan het Juridisch Loket verstrekt gaan worden.

Zowel de Meerjarenvisie ICT als de mogelijkheid om het bestaande primaire informatiesysteem van de Raden (GRAS) beter te beheren en onderhouden en er voor te zorgen dat het weer uitbreidbaar is, lagen er in 2004 aan ten grondslag om te starten met het project Vervolg Nieuw Informatiesysteem (VNIS).

Een ander aspect uit de Meerjarenvisie ICT is het digitaal communiceren met de ketenpartners van de Raden. Hiertoe zal de website van de Raden op een zodanige wijze worden herzien, dat er ook een webportaal wordt ontwikkeld waar de ketenpartners én in de toekomst de rechtzoekende digitaal kan

communiceren met de Raden. Hiertoe is in 2006 een start gemaakt in het project Delta G.

Het project Delta G, waarbij mediation het sleutelwoord is, zal begin 2007 een aantal producten opleveren voor de externe klant, met name de rechtzoekende en de rechtsbijstandverleners.

Meer intern gericht is er in 2006 onderzoek gedaan naar de voor- en nadelen van een andere infrastructuur voor de Raden. Het centrale concept is de wijze waarop de infrastructuur van de toekomst zal worden gebaseerd. Wanneer zal worden overgegaan naar het centrale concept is afhankelijk van de modernisering van GRAS.

Vooruitlopend op dit centrale concept zijn de Raden in 2006 een gezamenlijk traject gestart met het Juridisch Loket voor de realisatie van een netwerk. Het contract van het Juridisch Loket met KPN m.b.t. het netwerk en serverruimte loopt af en moet dus Europees aanbesteed worden. De Raden liften hierop mee, aangezien Jusitienet2 een aantal beperkingen heeft. Parallel hieraan zal in relatie met het project GRAS Grondig bekeken worden wanneer de invoering van het centraal concept kan worden gerealiseerd (centrale serverruimte voor de Raden).

Parallel hieraan is ook in samenwerking met het Juridisch Loket een Europese aanbesteding gestart om de regiefunctie m.b.t. incidenten en wijzigingen uit te besteden, welke IRIS tot nu toe heeft vervuld. Dit is noodzakelijk gezien de complexiteit van de infrastructuur in combinatie met de gebruikte software én het beleid van de Raden voor Rechtsbijstand om onderhoud en beheer én nieuwe ontwikkelingen niet in eigen beheer uit te voeren.

Intern gericht is een start gemaakt met de invoering van PRINCE2 als methodiek om projectmatig werken in te voeren. Het management van de Raden ziet het belang van een methodische aanpak en het DO heeft ingestemd met de invoering daarvan. In projecten wordt al conform de filosofie van PRINCE2 gewerkt; de opdrachtgever wordt aan de hand van een businesscase gemandateerd door het DO en is voorzitter van de stuurgroep. De stuurgroep wordt met de verschillende rollen ingevuld en stuurt het project op basis van de goedgekeurde businesscase. De projectleider is verantwoordelijk voor de uitvoering van het project en rapporteert aan de stuurgroep, waarbij de scope van het project goed in de gaten wordt gehouden. Wijzigingen worden niet zonder toestemming van de stuurgroep uitgevoerd. In 2007 zullen de volgende aspecten m.b.t. PRINCE2 nader ingevuld worden:

- Een meer gedetailleerde opzet van de businesscase.
- De rol van de ICT Adviesraad verandert in die zin dat uitsluitend advies gegeven zal worden over de businesscase en de belangrijkste mijlpaalproducten. De voortgang van projecten zal niet meer aan de orde komen binnen de ICT Adviesraad.
- Er zal gewerkt worden met toleranties (voor tijd, geld, scope, kwaliteit) en een vooraf afgesproken fasering, zodat bijeenkomsten van de stuurgroep beperkt blijven.

In 2007 zal een herziene wijzigingsprocedure worden ingevoerd bij de Raden, waarmee het mogelijk wordt om releasematig wijzigingen in de applicaties door

te voeren. Dit moet een gecontroleerde situatie opleveren die zowel voordelen biedt voor de medewerkers als de beheerorganisatie.

Om inzicht te krijgen in de totale kosten die ICT met zich meebrengt zal het GIO in overleg met de managers Beheer een systematiek invoeren die dit inzicht verschaft. Dit maakt het beter mogelijk om prioriteiten te stellen bij het doorvoeren van wijzigingen.

Informatiebeheer is nu deels extern belegd bij IRIS. In 2006 is een vacature open gesteld voor een centrale informatiebeheerder die het grootste deel van deze extern gelegde taken zal gaan uitvoeren, waaronder het definiëren en draaien van bijvoorbeeld MvJ rapportages én het definiëren, ontwerpen en realiseren van nieuwe gegevensverzamelingen (universes) waarop rapportages kunnen worden gedefinieerd.

Het GIO zal vanaf 2007 centraal zijn gehuisvest in Utrecht.

#### *Overig*

In 2007 zullen de Raden bovendien onderzoek doen naar mogelijkheden voor gezamenlijke inkoop op basis van mantelovereenkomsten en het delen van service-onderdelen en diensten en medewerkers.

Verder zal de informatiebeveiliging geactualiseerd worden en zal een systeem voor projectcontrolling ontwikkeld worden. Voor Delta G en GRAS-grondig is hierin reeds voorzien.

De in 2004 uitgevoerde risico-analyse zal in 2007 worden geactualiseerd, waarbij tevens aandacht zal worden besteed aan het toezicht op de door de Raden gesubsidieerde stichtingen.

## **X. HOOFDLIJNEN PERSONEELSBELEID/ARBEIDSVOORWAARDEN**

Het belangrijkste uitgangspunt van het personeelsbeleid is de medewerkers voor te bereiden op de veranderende maatschappelijke omstandigheden, de ontwikkeling in de taken en activiteiten en de ontwikkelingen op ICT gebied, waar de Raden in de komende jaren mee te maken krijgen. Dit vraagt om een actief personeelsbeleid. De medewerkers zijn immers voor de Raden het belangrijkste bedrijfskapitaal om taken en doelen te verwezenlijken. Belangrijke doelstellingen hierbij zijn het bevorderen van de servicegerichtheid, de flexibiliteit, een adequaat opleidingsniveau en het plezier in het werk. Ook zal aandacht moeten worden besteed aan het voldoende gevarieerd houden van de functie inhoud van de medewerkers.

De Raden zijn tot op heden ieder op verschillende wijze bezig geweest aan het personeelsbeleid inhoud te geven. In de verschillende raadsspecifieke paragrafen is dit terug te vinden. In het licht van de toegenomen samenwerking tussen de Raden en de vele gemeenschappelijke projecten is het uitermate wenselijk dat ook op het gebied van het personeelsbeleid de samenwerking wordt geïntensiveerd. Uiteindelijk staat elke Raad voor dezelfde vragen en uitdagingen op dit gebied. Uitswisseling van ervaringen en expertise kan een grote aanjager zijn. In 2007 wordt een gemeenschappelijk personeelsbeleid vorm gegeven. Het project bestuurlijke centralisering kan hierbij een grote rol spelen.

Nu VIValt in 2006 is ingevoerd, zullen de effecten daarvan op de personeelsformatie van de Raden in de loop van 2007 merkbaar worden. In welke mate dit het geval zal zijn, is mede afhankelijk van de bewerkelijkheid van de beoordeling van de aanvragen. Ook de stijgende aantallen toevoegingsaanvragen spelen een rol.

Dit maakt het noodzakelijk in overleg met de ABVAKABO een sociaal plan af te sluiten.

De Raden willen er echter naar streven dit sociaal plan, of beter gezegd: sociaal statuut, een bredere werkingssfeer te geven dan alleen de gevolgen VIValt.

Andere ontwikkelingen op ICT- gebied, in het bijzonder VNIS, zullen naar verwachting eerst na 2007 voor de personeelsformatie gevolgen hebben.

Ook het project bestuurlijke centralisering kan op termijn personele gevolgen hebben.

Om te voorkomen dat voor elk van deze ontwikkelingen opnieuw moet worden onderhandeld over een sociaal plan, willen de Raden een sociaal statuut met de vakbond overeenkomen dat voor de komende jaren op de verschillende projecten van toepassing is. Dit geeft ook voor de medewerkers meer duidelijkheid in het geval formatiereductie in de komende jaren onvermijdelijk is.

Wat betreft de personele gevolgen van VIValt is met de ABVAKABO overeengekomen dat op zijn vroegst per 1 januari 2008 ontslag op basis van boventaligheid plaatsvindt. Dit onderstreept de noodzaak van het spoedig tot stand brengen van een sociaal statuut, omdat eventuele boventaligheid uiteraard eerder moet worden bepaald.

De Raden zullen zich inspannen om gedwongen ontslagen zoveel mogelijk te voorkomen. Dit kan door middel van opleiding, outplacementtraject, stimuleren van vrijwillig vertrek.

Ook nieuwe taken voor de Raden kunnen nieuwe functies creëren, maar de verwachting is niet dat deze nieuwe taken de formatiereductie volledig kunnen compenseren.

Naast formatieve effecten kunnen ICT-ontwikkelingen ook gevolgen hebben voor de inhoud van functies. Zo heeft de invoering van VIValt consequenties voor bepaalde functies. Dit kan leiden tot een functieherwaardering. Indien dit nodig is, zullen de Raden dit in goede samenwerking en onderlinge afstemming gaan uitvoeren.

## **XI. BUREAU RECHTSBIJSTANDVOORZIENING**

### *1. Waar staat het bureau*

Het managementteam (MT) van de Amsterdamse raad heeft zich gecommitteerd zich aan een drietal hoofddoelstellingen:

- *Tevreden klanten.*  
Afgeleide doelstellingen zijn: korte doorlooptijden, goede bereikbaarheid, duidelijke communicatie en een meer op service gerichte houding. Het klanttevredenheidsonderzoek uit 2004 liet zien dat de rapportcijfer voor de raad in een aantal jaren was gestegen, namelijk van een 6 plus naar een 7 min. Driekwart van de respondenten gaf de raad een 7 of hoger. In 2007 zal samen met de andere raden opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek worden gehouden. Daarmee wordt nagegaan of de gerichte aandacht die in de afgelopen jaren aan voornoemde doelstellingen is besteed ook feitelijk tot een hogere waardering onder klanten leidt.

Verderop in deze paragraaf wordt de score aangegeven ten opzichte van een aantal de prestatie-indicatoren (p.i.'s) die de raad heeft vastgesteld. Bij toevoegen en vaststellen stemden de doorlooptijden in 2005 overeen met de p.i.'s. In 2006 is dat, als gevolg van de aanloopproblemen die samenhangen met de introductie van *VIValt*, nog niet het geval. Volgend jaar moet dat wel weer het geval zijn.

Bij bezwaar en beroep moet in 2007 het noodzakelijke groeitraject ertoe leiden dat voor wat betreft tijdige afhandeling een percentage van 80 % wordt gehaald.

#### *Tevreden medewerkers.*

Het *medewerkerstevredenheidsonderzoek* uit 2005 gaf aan dat de medewerkers over het algemeen tevreden waren over het werk (gemiddeld oordeel: 7 plus). Over de raad als werkgever waren medewerkers iets minder positief (gemiddeld oordeel: 7 min). Cijfers die aan de ene kant niet tot ontevredenheid stemden, maar die aan de andere kant aangaven dat er zeker het nodige te verbeteren viel. In 2005 is in dit kader een aantal doelstellingen vastgesteld: herstructurering van de personeelsfunctie, een plezierige werkomgeving met goed gereedschap, duidelijkheid over ieders taken, het vergroten van ieders betrokkenheid bij het werk, verbetering van de onderlinge samenwerking en verbetering van de communicatie. Aan deze doelen is gerichte aandacht besteed. Een interne werkgroep communicatie heeft voorstellen voor verbetering van de communicatie gedaan, die zijn uitgevoerd.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt in 2007 herhaald om na te gaan of getroffen maatregelen effect hebben gesorteerd.

- *Tevredenheid bij de financier, het Ministerie van Justitie.*

Voor het MvJ is allereerst van belang dat de wettelijke regelgeving op juiste wijze wordt uitgevoerd. Dit wordt jaarlijks bij de accountantscontrole getoetst. Sinds jaar en dag scoort het bureau op dit punt goed. In 2005 was de foutscore 0.16 % en de onzekerheidsscore 0.42 %, terwijl de vastgestelde toleranties resp. 1.00 en 3.00 % bedragen. Een tweede criterium is een adequate prijs/prestatieverhouding, resulterend in de next-best prijs. Hiermee wordt bereikt dat de begroting zo nauw mogelijk aansluit op de bekostigingsnorm voor de apparaatskosten. De next-best doelstelling werd in 2004 en 2005 bereikt, waartoe de kosten ten opzichte van andere raden omlaag zijn gebracht. Er is vanuit het MT consequente aandacht om deze positie vast te kunnen houden.

*Prestatie-indicatoren doorlooptijden*

	<i>Realisatie 2005</i>	<i>Prestatie-indicator raad voor 2006</i>	<i>Augustus 2006</i>	<i>Prestatie-indicator raad voor 2007</i>
<i>Poststukken toevoegingsaan vragen</i>	<i>8 werkdagen</i>	<i>8 werkdagen</i>	<i>12 werkdagen</i>	<i>8 werkdagen</i>
<i>Poststukken declaraties</i>	<i>8 werkdagen</i>	<i>8 werkdagen</i>	<i>10 werkdagen</i>	<i>8 werkdagen</i>

<i>Bezwaar- en beroepschriften<sup>1</sup></i>	<i>64 % van het aantal zaken afgehandeld binnen Awb termijn van 14 weken</i>	<i>75 % van het aantal zaken afgehandeld binnen Awb termijn</i>	<i>59 % van het aantal zaken afgehandeld binnen Awb termijn</i>	<i>80 % van het aantal zaken afgehandeld binnen Awb termijn</i>
--	--	---	---	---

<i>Afhandeling overige post</i>		<i>10 werkdagen</i>		<i>10 werkdagen</i>
<i>Percentage onvolledige besluiten toevoegen</i>	<i>46,8 %</i>	<i>40 %, na invoering VIValt 25 %</i>	<i>10,5 %</i>	<i>20 %</i>

De prestatie -indicatoren het voor de doorlooptijden toevoegen en vaststellen zijn ten opzichte van 2006 ongewijzigd gebleven. De indicator voor het percentage onvolledige besluiten is in verband met de introductie van VIValt voor 2007 aanzienlijk verlaagd van 40, naar 20 %. Dit is hoger dan het percentage in augustus 2006 omdat het aantal onvolledigen vanaf 1 april nog steeds een stijgende lijn vertoont.

*2. Verder ontwikkelen van de organisatie in 2007: wat gaan we doen?*

Het is noodzakelijk dat het bureau van de raad zich verder blijft ontwikkelen. Daartoe is, als uitvloeisel van een analyse aan de hand van het INK model, een

<sup>1</sup> De lengte van de Awb termijn is afhankelijk van de vraag of aan de indiener van het bezwaar nadere inlichtingen zijn verzocht en of het bezwaar voor advies aan de bezwarencommissie is voorgelegd. Dit is in GRAS niet instelbaar. Het systeem voorziet daarom niet in adequate managementinformatie.

organisatieontwikkelingsplan opgesteld. Kernbegrippen in het organisatieontwikkelingsplan zijn inspirerend leiderschap, samenwerking en bij de organisatie betrokken, verantwoordelijke, medewerkers.

Allereerst heeft het Groot Management Team, dat wordt gevormd door management en teamleiders, het eigen functioneren geëvalueerd. Voor het GMT is IN 2006 een nieuwe structuur vastgesteld. In 2007 zullen de leden van het GMT competentiegerichte trainingen volgen die zicht richten op verschillende aspecten van leiderschapsvaardigheden én op cultuurverandering met behulp van het instrument normen en waarden.

Verder zal in 2007 een plan van aanpak voor kwaliteitsborging worden uitgevoerd. Hierop wordt nader ingegaan in de paragraaf over kwaliteitsborging.

Naast het zetten van deze nieuwe stappen zullen de organisatie- en procesveranderingen die in de afgelopen jaren ingevoerd zijn in 2007 verder worden doorgetrokken. Het gaat om de volgende activiteiten:

*De formatiecalculatie-methode en aanscherpen planning en control*

Doel van het formatiecalculatie-traject, waarmee vanaf 2003 wordt gewerkt, is om de formatieve bezetting van het bureau zo optimaal mogelijk af te stemmen op het werkaanbod enerzijds en op de landelijk uniforme bekostigingsnorm voor de beheerslasten anderzijds.

Het formatiecalculatiemodel strekt zich uit over de personeelskosten en de overige organisatiekosten. In 2007 krijgen als sluitstuk op weg naar een professioneel begrotingsbeleid de afschrijvingslasten en het te voeren investeringsbeleid aandacht.

Met behulp van de formatiecalculatie-methode worden per afdeling managementafspraken gemaakt over de in te zetten personeelsformatie. Doelstellingen en resultaten worden periodiek vergeleken. Indien resultaten achterblijven wordt onderzocht welke maatregelen nodig zijn. Het werken met prestatienormen per medewerker heeft eraan bijgedragen dat de organisatiecultuur sterker op het werkelijk bereiken van vooraf gestelde doelen is gericht. Medewerkers van wie prestaties achterblijven krijgen intensieve aandacht, met het bereiken van vastgestelde minimumnormen als doel.

Omdat VIValt tot een ingrijpende verandering in de werkprocessen leidt, zijn medio 2006 voor de belangrijkste werkprocessen nieuwe relevante kengetallen vastgesteld. Ook zijn, waar dat mogelijk was, nieuwe prestatienormen per medewerker vastgesteld. Omdat de ervaringen met VIValt nog pril zijn, zijn de gehanteerde kengetallen en prestatienormen en de personeelsbegroting nog voorlopig.

Eind 2006 zullen de normen en kengetallen op grond van de verder opgedane ervaringen nogmaals tegen het licht worden gehouden, mede op basis van gesprekken met andere raden. De formatiecalculatie wordt alsdan herhaald.

### *Samenwerken in teams*

In het bureau neemt teamsgewijze samenwerking een belangrijke plaats in. In het werkoverleg staan de planning, de mate waarin de teamdoelstellingen die zijn vastgelegd in afdelingsplannen worden bereikt én de kwaliteit van de werkprocessen en werkzaamheden centraal. Teambuilding en gezamenlijke activiteiten hebben ruimte gekregen. Alle afdelingen resp. teams maken elk jaar een afdelingsplan. Deze plannen worden na het gereedkomen van het jaarplan opgesteld. De teamdoelstellingen worden in afdelingsplannen vastgelegd en zijn tevoren binnen het team en met het management van het bureau afgestemd. Drie maal per jaar (per 1 juni, 1 oktober en 1 februari) wordt een voortgangsrapportage ingediend, waarin wordt beschreven in hoeverre de in het afdelingsplan gekozen doelstellingen zijn gerealiseerd. Deze rapportages zijn tevens bedoeld om aan te geven in hoeverre omstandigheden zijn gewijzigd, waardoor doelstellingen niet of juist versneld kunnen worden bereikt en of bijsturing noodzakelijk is. De afdelingsplannen en voortgangsrapportages worden in het GMT besproken.

In de afgelopen tijd is noodzakelijke aandacht besteed aan de onderlinge relaties en samenwerking tussen afdelingen resp. teams alsmede aan de inventarisatie én regulering van teamoverschrijdende taken en processen.

### *Afdeling beschikkingen*

Binnen de afdeling beschikkingen zijn drie accountteams voor het behandelen van de toevoegingsaanvragen en declaraties geformeerd, die zijn gekoppeld aan vaste advocatenkantoren. Het MT heeft een aantal jaren geleden besloten dat beschikkers - zoveel mogelijk - zowel toevoegingsaanvragen als declaraties beoordelen. Aan het invoeren van deze 'combifuncties' liggen verschillende overwegingen ten grondslag:

- \* klantgerichter kunnen werken;
- \* verbetering van de afstemming tussen de beoordeling van toevoegingsaanvragen enerzijds en declaraties anderzijds;
- \* behoud van voldoende diepgang en variatie in het werk, mede met het oog op de consequenties van de invoering van VIValt.

Een plan van aanpak voor het relatiebeheer en kwaliteitstoetsing en –bevordering maakt sinds een aantal jaren onderdeel uit van het afdelingsplan van de afdeling beschikkingen. Via aanstelling van twee kwaliteitsmedewerkers binnen de afdeling wordt een uniforme beleidstoepassing en betere beleidscommunicatie beter gewaarborgd.

Het MT zal de structuur van de afdeling beschikkingen in de komende periode evalueren en bezien of daarin aanpassingen noodzakelijk zijn.

### *Sectie bezwaar en beroep: doortrekken efficiencyslag*

Als uitvloeisel van het formatiecalculatie-project is de sectie bezwaar en beroep een aantal jaren geleden ingrijpend gereorganiseerd. Zowel op afdelings- als op individueel niveau zijn productienormen vastgesteld. Medewerkers die de normen nog niet halen, krijgen individuele aandacht en begeleiding. In 2006 zijn twee medewerkers vertrokken en drie nieuwe medewerkers aangenomen, waarvan één bovenformatief om werkachterstanden weg te werken. Personeelwisselingen gaan uiteraard met inwerkverliezen gepaard.

### *3. Personeelsbeleid*

Het te voeren personeelsbeleid zal aansluiten op de in de vorige paragrafen beschreven doelstellingen. organisatieontwikkelingsplan. Het gaat daarbij in 2007 voor de Amsterdamse raad om de volgende specifieke punten:

- managementtraining;
- ontwikkelen van opleidingsbeleid;
- invoering van Persoonlijke Ontwikkelings Plannen (POP);
- ontwikkelen van een procedure m.b.t. voortgangsgesprekken.

Andere speerpunten voor 2006 zijn:

- vaststellen van RSI-beleid;
- evaluatie van de nieuwe systematiek voor het voeren van functioneringsgesprekken;
- het laten uitvoeren van een periodiek arbeidsgeneeskundig onderzoek (Pago).

Het uitbreiden, verbeteren en actualiseren van het personeelsbeleid in een continu proces. In 2006 zijn diverse stappen gezet die bijdragen aan verdere professionalisering van het personeelsbeleid:

- invoering van een nieuwe systematiek voor het voeren van functioneringsgesprekken;
- het verder concretiseren van het verzuimbeleid, met name op het gebied van het terugdringen van de verzuimfrequentie;
- er is beleid toegevoegd op het gebied van Levensloop;
- er is een collectieve ziektekostenverzekering geïmplementeerd;
- het personeelshandboek is verder uitgebreid en geactualiseerd.

Elders in het jaarplan wordt het personeelsbeleid in landelijk perspectief geplaatst.

### *4. Kwaliteitsverbetering*

Het voornemen om in 2006 gerichte extra aandacht te besteden aan de kwaliteit van de werkprocessen is vanwege capaciteitsgebrek niet gerealiseerd. Veel aandacht ging namelijk uit naar vier grote projecten: *VIValt*, *BAR-RIS* (de nieuwe applicatie voor het beheer van Rbv-gegevens), *Team Soft* (het nieuwe boekhoudpakket) en *Vnis* (de opvolger van *GRAS*).

Naar verwachting ontstaat komend jaar meer ruimte om extra goed te gaan kijken naar kwalitatieve prestatie indicatoren, zoals de kwaliteit van de productie en de aanwezigheid van richtlijnen, procedures en werkinstructies. Dit proces is reeds gestart bij de afdeling Beschikkingen, waar een tweetal kwaliteitsmedewerkers zich met name richt op verdere verbetering van de kwaliteit van de uitvoering. Ook andere afdelingen worden nu in de aanpak betrokken.

Het project zal als een landelijke pilot functioneren. In het hoofdstuk over bedrijfsvoering (Kwaliteit en regeldruk) wordt dit nader toegelicht.

Naast het actualiseren van procedures hoort hier ook een kwaliteitsbeoordeling van de individuele medewerker bij.

Als voorheen zal kwaliteitsverbetering in het komende jaar ook via de volgende invalshoeken aandacht krijgen:

- intervisie op de uitvoering van het jaarplan, georganiseerd vanuit het directeurenoverleg van de raden;
- intercollegiale toetsing van toevoeg- en vaststeldossiers, georganiseerd vanuit het managers beschikkingen overleg van de raden;
- benchmarks op landelijke economische kengetallen, georganiseerd vanuit de managers beheer van de raden.

## *5. VIValt*

De invoering van Vivalt vond plaats op 1 april 2006 aan de hand van een tevoren vastgesteld implementatieplan.

In het kader van het invoeringstraject zijn op een aantal onderdelen nog - landelijk gecoördineerde - acties nodig:

- Advocaten hebben voor de inwerkingtreding van de wet een 'special' waarin de consequenties van de wijzigingen in de regelgeving worden toegelicht. Waar de nieuwe regelgeving aan de raden beoordelingsvrijheid laat (bijvoorbeeld bij de toetsing van verzoeken peiljaarverlegging en de resultaatsbeoordeling) zijn beleidsuitgangspunten vastgesteld. Deze zijn aan de advocatuur bekendgemaakt, evenals de antwoorden op veel gestelde vragen (FAQ). Komend jaar zal ongetwijfeld een verdere verfijning van gekozen beleidsuitgangspunten plaatsvinden, die zal leiden tot aanpassingen in de werkinstructies voor beschikkers.
- Het Handboek Toevoegen zal door de managers beschikkingen worden herzien.
- Medewerkers die betrokken zijn bij de beoordeling van peiljaarverleggingsverzoeken krijgen extra fiscale scholing.
- Peiljaarverlegging en resultaatsbeoordeling kunnen tot intrekking van afgegeven toevoegingen of tot herziening van eerder opgelegde eigen bijdragen leiden. Er zal een procedure worden ontworpen voor het terugbetalen/navorderen van eigen bijdragen en voor het terugvorderen van reeds uitbetaalde toevoegingsvergoedingen bij rechtzoekenden.

## *6. Aanscherping van de beoordeling van verzoeken om extra uren*

Cijfermatige gegevens wijzen uit dat het aantal verzoeken om toestemming voor het besteden van extra uren én de uitgaven voor bewerkelijke zaken over de hele linie (civiel, straf, asiel) jaarlijks blijft stijgen. Hierbij geldt dat de ontwikkelingen in Amsterdam verder uit de pas zijn gaan lopen met de ontwikkelingen elders. Om die reden is besloten de controle op verzoeken om extra uren te intensiveren. Hiervoor zijn criteria vastgesteld die eind 2006 aan de advocatuur bekend worden gemaakt. Ook is een gedetailleerde werkinstructie voor de beschikkers gemaakt.

De focus zal zich niet alleen richten op civiele en bestuursrechtelijke zaken, maar ook op strafzaken, waartoe de landelijke ingestelde commissie een objectief beoordelingskader zal ontwikkelen.

Met de aanscherping van de beoordeling van verzoeken om extra uren voldoet het bureau aan de inspanningsverplichtingen die voortvloeien uit de nieuwe bekostigingssystematiek.

Het MT heeft onderzocht welke formatieve consequenties uit intensivering van de controle voortvloeien. Het gaat allereerst om een hogere tijdsbesteding voor de beoordeling van aanvragen. Deze consequenties zijn in het formatiecalculatiemodel en in de begroting verwerkt. Daarnaast is besloten om een advocaat aan te trekken die medewerkers instrueert en begeleidt en als vraagbaak optreedt. De hieraan verbonden personeelslasten (begroot op € 80.000) zijn in de projectbegroting verwerkt.

#### *7. Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik*

Op verzoek van de raad begroten de Raden van Toezicht declaraties van advocaten aan de hand van het cliëntendossier. In de begroting voor projecten is een bedrag ad € 134.000 opgenomen.

Begin 2007 zal het project door het MT worden geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie wordt gezien of het project wordt voortgezet. Een van de beoordelingspunten is of kosten en opbrengsten in voldoende mate tegen elkaar opwegen. Bij beslissingen over de toekomstige status van het project, zal het besluit tot instelling van een landelijke commissie van Exu-zaken worden betrokken.

#### *8. Systeem- en informatiebeheer, ICT*

Het jaar 2006 was voor de Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam hét jaar van de grote veranderingen op het gebied van ICT. Deze veranderingen zijn zowel radenbreed als lokaal uitgevoerd, waarvan de belangrijkste zijn:

- Het radenbreed invoeren van een systeem voor de eenduidige registratie van advocaten: BAR/RIS;
- Voor het kunnen uitvoeren van de wet VIValt (alternatief voor Verklaring Inkomen en Vermogen) is het primaire productiesysteem in opdracht van de raden fors gewijzigd;
- De radenbrede vervanging van het oude financiële softwarepakket Finofix door een nieuw pakket: TeamSoft;
- De vervanging van de telefooncentrale en bijbehorende toestellen door een nieuw modern systeem. Hiermee willen we twee doelstellingen bereiken: een nog betere bereikbaarheid voor onze klanten én gebruikersvriendelijkheid voor de medewerker;
- Aanpassing van de intranetsite van de Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam. Doel van de nieuwe site is dat medewerkers zichzelf een snellere toegang tot informatie kunnen verschaffen, waarmee we o.a. de primaire processen nog beter kunnen ondersteunen.

In 2007 staan de volgende veranderingen op de planning:

- Omdat de huidige werkplekapparatuur is afgeschreven en niet meer goed kan worden voorbereid op nieuwe ontwikkelingen op ICT gebied is het voornemen om alle werkplekapparatuur te vervangen. Dit houdt concreet in dat alle werkplekken worden voorzien van nieuwe monitors, computers, toetsenborden en computermuizen.
- De vervanging van het primaire informatiesysteem GRAS zal radenbreed een grote rol gaan spelen vanaf 2007. Binnen de afdeling ICT zal dit project in de beginfase vooral een beslag leggen op de beleidsmedewerker ICT, omdat deze is aangesteld als deelprojectleider.

Informatiebeveiliging blijft een zeer belangrijke rol spelen. In 2006 is voor de borging van de primaire bedrijfsvoering het continuïteitsplan afgerond. Verder worden er elk jaar een aantal onderwerpen op het gebied van informatiebeveiliging onder de loep genomen. Dit kan resulteren in verbeteringen en/of aanpassingen van het beleid. In 2006 betrof het de invoering van bezoekerspasjes, clean desk beleid en de invoering van het continuïteitsplan. Voor 2007 staan o.a. het testen van het continuïteitsplan en een oprissessie informatiebeveiliging voor de medewerkers op de planning.

#### *9. Piketorganisatie*

De werkzaamheden van de piketcentrale zijn uitbesteed aan Limburgia telefoondiensten, een organisatie die ook werkt voor de Raden voor Rechtsbijstand in Den Haag en Arnhem. Continuïteit, kwaliteit en bereikbaarheid van de centrale worden op deze wijze goed gewaarborgd. Om de kwaliteit van de (organisatie van de) piketrechtsbijstand verder te verbeteren, vindt overleg plaats met de politiekorpsen. De verschillende piketregelingen zullen meer op een leest worden geschoeid. Regionale verschillen zullen in kaart worden gebracht en waar mogelijk worden verkleind .

De regeling voor het strafpiket (bijlage 4 bij dit jaarplan) is op onderdelen herzien. Wijzigingen in de regeling staan gecursiveerd.

#### *10. Inschrijvoorwaarden*

De inschrijvingsvoorwaarden voor 2007 (bijlage 3 bij dit jaarplan) zijn aangepast. Vervallen is de bepaling dat advocaat-stagiaires eerst voorwaardelijk worden ingeschreven. Aan deze bepaling is onder BAR/RIS geen behoefte meer, omdat de advocaten die hun stage niet succesvol afronden van het tableau verdwijnen. De raad wordt daarover langs elektronische weg geïnformeerd. Wijzigingen in de voorwaarden staan gecursiveerd.

Voor de auditverklaring geldt thans standaard dat indien een advocaat een kantoor verlaat en elders een nieuwe praktijk start een nieuwe auditverklaring nodig is. Er zijn nieuwe inschrijvingsvoorwaarden voor het vreemdelingenrecht opgenomen. De voor het vreemdelingenpiket geldenden voorwaarden zijn aangescherpt. Voor het psychiatriepiket is het aantal te behalen opleidingspunten verhoogd van drie naar zes in een periode van twee jaar.

Voorts zijn nieuw de artikelen 3.7 t/m 3.9. De behoefte aan deze bepalingen vloeit uit de praktijk voort.

#### 11. Verwachtingen omtrent het gebruik van toevoegingen in 2007

In onderstaande tabel wordt het aantal in 2007 af te geven toevoegingen geraamd. Deze raming is gebaseerd op trends in de periode 2003-2005 en op de afgiftecijfers over de eerste 6 maanden van 2006. Voor de kolom prognose 2006 (heel jaar) zijn de afgiftecijfers over de eerste 6 maanden van 2006 uitgangspunt geweest.

De prognose voor 2007 is dat:

- het aantal asieltoevoegingen verder zal dalen.
- het aantal civiele toevoegingen (excl. asiel) ten opzichte van de prognose voor 2006 verder zal toenemen. In de afgelopen jaren is het volume van de civiele toevoegingen voortdurend gestegen en bedroeg het stijgingspercentage jaarlijks meer dan 6 %. Voor het jaar 2007 is de stijging geraamd op 4.5 % omdat er tegelijkertijd ook een forse stijging is van het aantal lichte adviestoevoegingen. De verwachting is dan ook dat door deze stijging de stijging van het aantal gewone toevoegingen iets wordt ingeperkt;
- het aantal op aanvraag afgegeven straftoevoegingen verder zal stijgen in lijn met de ontwikkeling in de afgelopen jaren. Jaarlijks varieert de stijging, maar het percentage bedraagt minimaal 7 %. Dit percentage wordt derhalve voor 2007 aangehouden.
- het aantal ambtshalve toevoegingen onder invloed van de veiligheidspolitiek licht zal stijgen ten opzichte van de prognose voor 2006. Weliswaar was in 2005 sprake van een daling, maar in 2006 is sprake van een stijging met 9 % t.o.v. 2005. Voor 2007 wordt een stijging met 4 % ingecalculerd. Dit stijgingspercentage is ook voor de piketzaken/inverzekeringstellingen gehanteerd. Geen rekening is gehouden met de effecten van eventuele invoering van eigen bijdragen in ambtshalve zaken.
- in 2005 kwam de afgifte van lichte adviestoevoegingen (Lat) langzaam op gang. Voor 2006 wordt een aantal van 4800 Latten verwacht. Gezien de stijgende trend wordt voor 2007 een aantal van 6500 zaken verwacht.

Afgifte toevoegingen	2002	2003	2004	2005	2006 Prognose	2007 Prognose
Asiel	13531	8575	5180	5180	4587	4000
Civiel excl. asiel	50105	57396	58792	62645	66806	70000
Civiel lichte adviestoev.				746	4800	6500
Straf	8496	10218	10697	11490	13126	14000
Straf ambtshalve	32394	35397	37266	34351	37481	39000
<b>Totaal</b>	<b>104526</b>	<b>111586</b>	<b>111935</b>	<b>114412</b>	<b>126800</b>	<b>133500</b>
Waarvan mediation					575	1000

Naar verwachting komt het totaal aantal piketdeclaraties in 2006 uit op ca 32.496. Voor 2007 wordt het aantal piketdeclaraties begroot op 33.795.

<i>Gedeclareerde piketten</i>	2002	2003	2004	2005	2006 <i>Prognose</i>	2007 <i>Prognose</i>
	<b>27189</b>	<b>31418</b>	<b>32493</b>	<b>32245</b>	<b>32496</b>	<b>33795</b>

## 12. Formatieplanning 2007

<b>Afdeling</b>	<b>Formatie jaarplan 2006</b>	<b>Formatie 31/12/2005</b>	<b>Formatie Jaarplan 2007</b>
<i>Beschikkingen</i>	49,50	50,34	50,83
<i>Facilitaire dienst</i>	11,25	12,28	13,52
<i>Bezwaar &amp; Beroep</i>	7,14	7,44	8,03
<i>Beheer &amp; Financiën</i>	7,23	8,23	8,23
<i>Staf<sup>2</sup></i>	1,8	1,8	1,8
<i>Management</i>	5,12	5,57	5,12
<i>ORcompensatie</i>			0,71
<b>Totaal</b>	<b>82,04</b>	<b>85,66</b>	<b>88,24</b>

De gemiddelde bezetting bedroeg in het jaar 2005 83.26 fte. De formatie ultimo 2005 is hoger dan de formatie die in het jaarplan voor 2006 is geraamd, omdat na het opstellen van het jaarplan de formatie is uitgebreid en aangepast aan de toen hogere actuele aantallen toevoegingen.

De formatieplanning is gemaakt met behulp van de formatiecalculatiemethode. De aantallen voor 2007 zijn voorlopig vastgesteld en zullen eind 2006 nogmaals tegen het licht worden gehouden. In zoverre is de planning derhalve onder voorbehoud.

De toename van de formatie wordt veroorzaakt door de verwachte stijging van het aantal toevoegingen met 10 %. De stijging van het aantal toevoegingen is hierboven toegelicht. Efficiencywinsten als gevolg van *VIValt* (onder meer minder onvolledigen) leiden naar huidig inzicht door stijgende aantallen vooralsnog niet tot een daling van de formatie. De kosten van de hogere formatie kunnen binnen de begroting worden opgevangen.

<sup>2</sup> Exclusief formatie monitor.

## **XII. TOELICHTING BEGROTING 2007**

### *1. Toelichting begroting 2007 algemeen*

De begroting van de Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam sluit met een voordelig resultaat van € 6.163.000. In tegenstelling tot de jaren 2005 en 2006, waarin nog aanzienlijke tekorten gepresenteerd moesten worden is er voor het jaar 2007 weer sprake van een situatie waarin de baten hoger zullen uitkomen dan de lasten. De belangrijkste oorzaak van deze kentering zijn een aantal wijzigingen in het bekostigingsmodel zoals die vanaf 2007 gaan gelden. De twee belangrijkste wijzigingen zijn het niet meer hanteren van een next best prijs bij de civiele- en reguliere straf toevoegingen en het schrappen van het t-2 beginsel voor wat betreft het volume. Dit laatste houdt in dat de raad Amsterdam er van uit mag gaan dat het werkelijke volume aan afgegeven toevoegingen in jaar t ook wordt vergoed in jaar t. De vergoede prijzen voor de afgegeven toevoegingen blijven wel op basis van t-2 uitgekeerd worden, tevens blijft de next best methode voor de apparaatvergoeding ook intact.

### *2. Toelichting begroting 2007 programma*

Het financieel resultaat m.b.t. het programma gedeelte wordt geraamd op € 6.016.000 positief. Hiervan wordt € 5.988.000 gerealiseerd m.b.t. de toevoegingen en € 28.000 bij de overige programmakosten. Het voordelige resultaat m.b.t. de toevoegingen wordt gerealiseerd door het feit dat voor de strafambtshalve en de civiele toevoegingen een beduidend hogere prijs wordt ontvangen dan wordt uitgegeven. Het jaar 2005, waarop de vergoede prijs is gebaseerd, is een jaar geweest van relatief veel extra bewerkelijke zaken hetgeen een prijsverhogend effect heeft gehad. Voor het jaar 2007 wordt een normaal verloop van uiterst bewerkelijke zaken verwacht waardoor de werkelijke prijs lager zal uitvallen dan de ontvangen prijs.

### *3. Toelichting begroting 2007 apparaat*

Het financieel resultaat m.b.t. het apparaat gedeelte wordt voor het jaar 2007 geraamd op € 147.000 positief indien rekening wordt gehouden met de verwachte rentebaten. Indien deze buiten beschouwing gelaten worden bedraagt het verwachte resultaat € 203.000 negatief.

De ontvangen prijs per toevoeging ter dekking van de apparaatskosten is gebaseerd op het jaar 2005. Over het jaar 2005 was de raad Amsterdam de raad met de next best prijs derhalve is het in eerste instantie opmerkelijk dat de apparaatbegroting nu al weer een tekort laat zien van € 203.000. De belangrijkste oorzaak is dat in de vergoede prijs, die vastgesteld is op basis van het jaar 2005, slechts € 38.000 aan kosten is verdisconteerd m.b.t. het Gemeenschappelijk Informatisering Orgaan (GIO) terwijl de verwachte GIO kosten voor het jaar 2007 zijn geraamd op € 248.000. Daar de vergoeding voor de apparaatskosten slechts eenmaal in de drie jaar wordt herijkt zullen deze extra kosten derhalve pas vergoed worden bij de herijking 2010 daar de raden net een herijking achter de rug hebben.

De verwachte gemiddelde apparaatskosten per afgegeven toevoeging wordt voor het jaar 2007 geraamd op € 53,21 hetgeen 1,3% hoger ligt dan de verwachte prijs 2006. Met in het achterhoofd een gemiddelde loon- en prijsinflatiecijfer van 2% mag deze ontwikkeling acceptabel genoemd worden.

#### *4. Aanvullend jaarplan 2007 in december 2006*

Tijdens het opstellen van deze begroting waren nog niet alle gezamenlijke projecten en de landelijke automatiseringsprojecten bekend. Met betrekking tot de gezamenlijke projecten is het uitgangspunt dat de totale besteding niet het budget aan vernieuwingsgelden mag overschrijden. Met dit uitgangspunt is rekening gehouden in de begroting daar de totale uitgaven gelijk zijn aan het budget. Nieuwe automatiseringsprojecten kunnen in 2007 tot extra uitgaven leiden die van invloed zullen zijn op het resultaat op het apparaat.

Bij het opstellen van deze begroting is reeds besloten om in december 2006 een aanvullend jaarplan 2007 te presenteren. Dit omdat er nu nog te weinig gegevens bekend zijn m.b.t. de uitwerking van Vivalt om een definitief formatieplan voor het jaar 2007 te kunnen opstellen. In dit aanvullend jaarplan zullen dan ook de gezamenlijke projecten en automatiseringsprojecten hun definitieve plek krijgen. Vanzelfsprekend zal in 2007 getracht worden een dergelijk aanvullend jaarplan te vermijden.

## **Bijlage 1: Meerjarenbeleidsagenda Raden voor Rechtsbijstand.**

De herinrichting van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand is met het volledig operationeel zijn van het Juridisch Loket en de transitie van de Bureaus Rechtshulp afgerond. De in verband hiermee noodzakelijke wijziging van de Wet op de Rechtsbijstand zal z'n beslag nog moeten krijgen. Het voorstel van wet ligt thans voor bij de Tweede Kamer.

Met de invoering van VIValt per 1 april 2006 is het tweede grote project dat de afgelopen twee jaar vast onderdeel was van de beleidsagenda van de raden, afgerond.

De raden achten het gewenst om in deze meerjarenbeleidsnota de ambities neer te leggen door de dossiers te benoemen die de komende jaren op zowel bestuurlijk als managementniveau veel aandacht zullen krijgen en capaciteit zullen vragen.

De thema's van deze beleidsagenda zijn gerangschikt in drie categorieën: de bedrijfsvoering, de inrichting van het stelsel en de bestuurlijke organisatie.

### **A. De bestuurlijke organisatie**

Nu de stelselwijziging is afgerond en de invoering van VIValt per 1 april 2006 is gerealiseerd, achten de raden het moment gekomen een visie te ontwikkelen op de gewenste bestuurlijke inrichting in relatie tot de door de raden uit te voeren taken.

Ook de uitvoering van de IBO-VOR en de parlementaire besluitvorming over voorliggende Kaderwet ZBO maken een heroverweging van de inrichting van de bestuurlijke organisatie noodzakelijk.

De samenwerking tussen de raden is op zowel bestuurlijk als managementniveau in de afgelopen jaren sterk geïntensiveerd. Niettemin zijn de raden van oordeel dat, met aandacht voor fasering en modaliteiten, bestuurlijke fusie het perspectief zal moeten zijn.

Begin 2007 zullen de raden een notitie gereed hebben waarin een visie op het toekomstige takenpakket en de daarbij behorende bestuurlijke inrichting van de raden is neergelegd.

### **B. De inrichting van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand**

#### *1. Project buitengerechtelijke geschilbeslechting*

Tegen de achtergrond van het programma "De andere overheid" zijn de raden het project "Delta G" gestart dat moet bijdragen aan de zelfredzaamheid van burgers in de geschiloplossing. De doelstelling is dat de rechtzoekende zoveel mogelijk zelfstandig, langs digitale weg, zijn weg kan vinden voor de beantwoording van zijn vraag cq. de oplossing van zijn geschil. De aandacht gaat daarbij in de eerste plaats uit naar het aanbieden van mediation.

## 2. *Het Juridisch Loket*

In het landschap van de rechtsbijstand is met de komst van het Juridisch Loket veel veranderd. Het Loket vervult een belangrijke functie in de geschilbeslechtingsdelta.

Het Loket zal in toenemende mate de eerste opvang verzorgen van vraag naar rechtsbijstand en daarnaast op basis van afgesloten verwijzarrangementen de toeleiding naar de aangewezen rechtsbijstand/hulpverlener verzorgen.

In de komende jaren zal, uit een oogpunt van zorg voor een goede toegang tot de rechtsbijstand, de vraag voorliggen hoe de werking van het Loket verder kan worden geoptimaliseerd.

## 3. *Mediation*

Inmiddels wordt mediation als alternatief in de geschilbeslechting gepresenteerd.

De raden maken zich sterk voor het optimaliseren van de faciliteiten waarop mediation aan de burger wordt aangeboden. Door een gerichte monitoring wordt inzicht verkregen in het gebruik van de voorziening. De resultaten zullen input geven voor het terzake te voeren en/of te wijzigen beleid.

## 4. *Het aanbod van rechtsbijstand*

Met het introduceren van verwijzarrangementen is een nieuw instrument verkregen om sturing te geven aan de afstemming tussen vraag en aanbod. De raden zullen onderzoeken op welke wijze de werking van het verwijzarrangement hierin kan worden geoptimaliseerd.

De raden zullen, in samenwerking met de NOvA, een structurele campagne opzetten om te waarborgen dat het aanbod van advocaten voor de particuliere markt voortdurend op peil blijft.

## 5. *De organisatie van de asielrechtsbijstand.*

De raden gaan het stelsel van de asielrechtsbijstand herinrichten. In het kader van de evaluatie van de SRAN zijn de contouren zichtbaar geworden voor een scheiding tussen de private en publieke taken. Er zal naar analogie van de stelselwijziging rechtsbijstand een transitietraject worden ingezet. De voorwaarden voor een goede marktwerking, waarbij bijzondere aandacht voor de kwaliteit van de rechtsbijstand, zal in nauwe samenwerking met partijen moeten worden geborgd.

## 6. *Het kwaliteitsbeleid*

Het huidig convenant loopt af op 1 januari 2007. Met de herziene Kwaliteitsstandaard 2007 zal intercollegiale consultatie worden geïntroduceerd. Medio 2006 zullen de uitkomsten van de Metatoets beschikbaar komen. De raden streven er naar, na de afronding van de metatoets, een nieuw convenant over de versterking van het kwaliteitsbeleid te sluiten. Verdere professionalisering van het auditstelsel, maatregelen ter bevordering van specialisatie, versterking van de klachtenregelingen en verbetering van de informatievoorziening aan de rechtzoekende, zullen daarin centraal staan.

#### 7. *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand*

Met de monitor wordt jaarlijks aandacht besteed aan de ontwikkeling van vraag naar en het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand. Naast onderzoek naar algemene ontwikkelingen, wordt er specifiek aandacht besteed aan effecten van wijzigingen in het stelsel en andere actuele onderwerpen. De monitor moet bijdragen aan de ontwikkeling en de discussie over gewenst beleid. In het bijzonder wordt hier genoemd de relatie met het rapport “Toegang tot recht” van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

#### **C. Optimalisering bedrijfsvoering en digitalisering.**

Met de introductie van VIValt is een grote stap gezet in de terugdringing van de administratieve lasten in het primair proces, zowel aan de zijde van de advocaat als in de bedrijfsvoering van de raden. De raden zullen, parallel aan het lopende project “vervanging centrale bedrijfsapplicatie”, onderzoeken hoe de interne bedrijfsvoering verder kan worden verbeterd. De mogelijkheden van verdere toepassing van digitalisering van processen zullen hierin een belangrijke rol gaan spelen. In het bijzonder zal ook het langs digitale weg aanvragen van toevoegingen aandacht gaan krijgen.

Deze ontwikkelingen leiden onvermijdelijk tot consequenties in het personeels- en opleidingsbeleid.

## **Bijlage 2: Overzicht van activiteiten jaarplan 2007 (landelijk)**

### **I. Inleiding**

1. Uitvoering meerjaren beleidsagenda
2. Oplevering nota bestuurlijke centralisering
3. Aandacht voor noties “good governance”
4. Standpuntbepaling na kabinetsstandpunt op het rapport cie. van Wijmen

### **II. Toegang tot recht**

5. Opzet en uitvoering verbeterpunten performance Juridisch Loket
6. Sturing op realisatie doelstellingen Jaarplan Juridisch Loket 2007
7. Herbeoordeling aanvraagprocedure LAT
8. Uitwisseling informatie Juridisch Loket-Raden ivm goede afstemming vraag en aanbod.
9. Uitvoering experiment LAT-mediation in ressort Arnhem
10. Inbedding ECC in organisatie van het Juridisch Loket
11. Oplossing knelpunten aanbod dienstverlening aan gedetineerden
12. Invoering spreekuurvoorziening ten behoeve van gedetineerde vreemdelingen
13. Evaluatie buitensprekuren Terneuzen
14. Start deelname aan Galleria-geschillenmarkt
15. Onderzoek effecten publiciteitscampagne Juridisch Loket
16. Bijdrage leveren aan totstandkoming van signaleringen uit praktijk van het Juridisch Loket
17. Nadere besluitvorming over bekostiging Juridisch Loket
18. Besluitvorming over verlenging stimuleringsbijdrage mediation
19. Aandacht voor vraag en aanbod mediators
20. Uitvoering Monitor mediation
21. Realisatie Delta G.

### **III. Monitoring en onderzoek**

22. Uitvoering en oplevering monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2006
23. Vervolgonderzoek meervoudig gebruik
24. Deelname aan project “periodieke informatie geschilbeslechting”.
25. Participatie in onderzoek ten behoeve van beleidsvisie gesubsidieerde rechtsbijstand.

### **IV. Kwaliteitsbeleid**

26. Standpuntbepaling en besluitvorming over aanbevelingen commissie Metatoets.
27. Aandacht voor initiëren en promoten intervisie in het kader van kwaliteitszorg.
28. Overleg en besluitvorming over vervolg op Convenant Kwaliteit
29. Ontwikkeling van Best Practice Guides
30. Besluitvorming over verbreding peer-review
31. Bijdragen aan opzet van specialisatieregister.
32. Besluitvorming over instrument van preferred supplier.
33. Ontwikkeling voorlichtingsmateriaal voor particulier

34. Opzet signaleringssysteem wanpresteerders.
35. Uitvoering audits op basis van “Kwaliteitsstandaard 2007”.
36. Vervolgtraject metatoets.
37. Leerstoel Sociale Rechtshulp aansluiten op onderzoeksprogramma Raden.
38. Besluitvorming en uitvoering plan van aanpak “werken voor particulieren”.

**V. Rechtsbijstand en regelgeving**

39. Beleidsontwikkeling herberekening en inning eigen bijdrage
40. Beleidsontwikkeling intrekking toevoeging op grond van resultaatsbeoordeling.
41. Evaluatie toevoegingsbeleid mediation
42. Evaluatie toevoegingsbeleid milieu.
43. Ontwikkeling toetsingskader bewerkelijke strafzaken.
44. Commissie Bosch operationeel.
45. Beleidsontwikkeling uithuisplaatsing bij huiselijk geweld.
46. Beleidsontwikkeling strafbeschikking.
47. Harmonisering inschrijvingsvoorwaarden.
48. Aanpassing Bvr 2000 na wettelijke regeling lichte adviestoevoeging.

**VI. WSNP**

49. Voorlichting na wetwijziging Wsnp
50. Schuldsaneringsmonitor: besluitvorming over verdieping.
51. Nadere besluitvorming over kwaliteitsaudits
52. Heroverweging getalsmatige toets en rol organisatie in relatie tot aanbod
53. Besluitvorming over cursusaanbod.
54. Initiëren/ondersteunen van landelijke klachtenregistratie/afhandeling.
55. Onderzoek mogelijkheden voor registratie en afhandeling informele klachten.
56. Nadere besluitvorming over permanente educatie
57. Initiëren van regionaal schuldoverleg.
58. Besluitvorming/aanpassing vergoedingensystematiek.
59. Integratie Landelijk register Schuldsanerings en Centraal Insolventieregister.
60. Heroverweging en besluitvorming over inrichting digitale infrastructuur.
61. Integratie Wsnp-site in internetsite van de Raden.
62. Integratie Wsnp-activiteiten in GIO.

**VII. KTV en tolken**

63. Afhankelijk van wet- en regelgeving opstellen van projectplan en begroting.
64. Nadere uitwerking overheveling budget naar gebruikers

## **VIII. Asiel en vreemdelingenbewaring**

65. Uitvoering plan van aanpak opheffing en liquidatie SRAN
66. Ontwikkeling maatregelen ter waarborging continuïteit asielrechtsbijstand.
67. Onderzoek toepassing minimumnormen leidraad asiel.
68. Introductie leidraad vreemdelingenbewaring.
69. Klachtencommissie vreemdelingenbewaring operationeel.
70. Ontwikkeling voorlichtingsmateriaal klachtrecht.
71. Voortzetting dossieronderzoek.
72. Introductie peerreview in asielrechtsbijstand
73. Aandacht voor aanbod rechtsbijstand in TNV-fase.

## **IX. Bedrijfsvoering**

74. Voorzien in een monitoring van de effecten van de nieuwe bekostigingssystematiek en zal de landelijke commissie operationeel worden
75. Het uitvoeren van de interne benchmark zoals geformuleerd in het actieplan.
76. Het ten behoeve van het Ministerie onderbouwen van kostprijsstijgingen apparaat indien deze de loon- en prijsstijgingen te boven gaan.
77. Het uitvoeren van een analyse m.b.t. de ontwikkeling van de apparaatskosten vanuit de jaarrekening 2006.
78. Het, naar aanleiding van de RBW benchmark formuleren van het antwoord op de vraag hoe de kostprijs van de Raden zich verhoudt tot die van de overige deelnemers.
79. Besluiten over deelname aan de RBW benchmark 2007.
80. Organiseren van themabijeenkomsten voor management.
81. Uitvoer experiment Raden Amsterdam en Arnhem versterking interne controle ten behoeve van vermindering externe controle.
82. Ontwikkeling afspraken set omtrent ex ante toetsing op uitvoerbaarheid.
83. Besluitvorming over radenbrede toepassing van INK-managementmodel.
84. Onderzoek naar mogelijkheid digitale aanvraag toevoeging aan de voorzijde (Delta G).
85. In het kader van vermindering van de administratieve lasten onderzoek digitale aanvraag zonder overlegging van stukken.
86. Vervolgonderzoek werkgroep Verder Forfaitar vereenvoudiging vergoedingenstelsel.
87. Opstelling van communicatieplan waarin aandacht voor communicatie over beleid en uitvoering.
88. Uitvoering themagewijze intercollegiale toets.
89. Opstellen notitie met verwonderpunten ten aanzien van resultaten 2006.
90. In jaarverslag 2006 aandacht besteden aan aspecten "integriteit" en "inhoudelijke expertise" bij toevoeg- en vaststelbesluiten.
91. Uitvoering gezamenlijk klanttevredenheidsonderzoek.
92. GRAS met succes migreren naar Ingres 3 en vervanging van het hardwareplatform.

93. Het afronden van het proof of concept voor WFM en DMS.
94. Aan GRAS worden belangrijke nieuwe functionaliteiten toegevoegd te weten een nieuwe module voor de controle van het geschat inkomen ná peiljaarverlegging en van andere voorlopige inkomens en er is een near-real-time verbinding met het GBA;
95. Start van de bouw van de RBV-module waarvan implementatie is voorzien in het eerste kwartaal van 2008.
96. Een begin maken met het opruimen en documenteren van GRAS.
97. Het zal in ieder geval t.a.v. één primair proces mogelijk zijn om aanvragen digitaal in te dienen.
98. Tot stand brengen van de koppeling met MS-office waardoor de output bij 50% van de primaire processen zal gebaseerd zijn op Word.
99. Implementatie van een geautomatiseerde koppeling tussen RIS en het Juridisch Loket.
100. Realisatie van het digitaal ondersteunen van het aanvragen van een toevoeging, waarbij het mogelijk is een aantal gevraagde gegevens aan de bron te controleren.
101. Selectie van een leverancier die de regiefunctie met betrekking tot incidenten en wijzigingen voor de Raden voor Rechtsbijstand gaat uitvoeren.
102. Het housen en hosten van de site en het webportaal van de Raden voor Rechtsbijstand zal bij een andere leverancier worden ondergebracht.
103. Besluitvorming over overgegaan wordt naar het centrale concept.
104. PRINCE2 zal op een meer gedetailleerd niveau worden ingevoerd.
105. Invoering van een nieuwe wijzigingsprocedure ten behoeve van releases van applicaties.
106. Inzichtelijk maken van de totale kosten m.b.t. ICT.
107. Aanstelling centrale informatiebeheerder. Indien intern geen geschikte kandidaat is gevonden, zal een externe deskundige worden aangetrokken.
108. Nieuwe huisvesting van GIO wordt in gebruik genomen.
109. Onderzoek doen naar mogelijkheden voor gezamenlijke inkoop op basis van mantelovereenkomsten en het delen van service-onderdelen en diensten en medewerkers.
110. Actualisering van de informatiebeveiliging.
111. Ontwikkeling van een systeem voor projectcontrolling.
112. Actualisering risico-analyse.

**X. Hoofdpijnen personeelsbeleid/arbeidsvoorwaarden.**

113. Ontwikkeling van een gemeenschappelijk personeelsbeleid.
114. Ontwikkeling sociaal statuut met brede werkingssfeer.

## Raad voor rechtsbijstand Amsterdam

Begroting 2007

	Kaderstelling 2007	Begroting 2007
<b>Recapitulatie kosten (x € 1.000)</b>		
Asieltoevoegingen	3.844	3.162
Ambtshalve straftoevoegingen	41.736	43.427
Inverzekeringstellingen	7.674	8.280
Civiele toevoegingen (incl. mediation, milieu)	47.149	50.015
Straftoevoegingen	8.606	10.563
L.a.t.-jes	828	1.362
Juridisch Loket (bijdrage raad)	3.935	3.847
Projecten/experimenten	1.036	
Projecten inclusief gezamenlijke projecten		1.036
Monitor		185
Verplichtingen vanuit stelselherziening milieu (tot 01/07/2006)		130
		100
<b>totale kosten programma</b>	<b>114.808</b>	<b>122.107</b>
Apparaatskosten	6.168	7.106
<b>totale kosten</b>	<b>120.976</b>	<b>129.213</b>
<b>Recapitulatie dekking (x € 1.000)</b>		
Rentebaten	0	350
Overige baten	0	355
Subsidie DTR, bevoorschotting	120.976	120.976
Stelpost aanvullende financiering volume programma		12.960
Stelpost aanvullende financiering volume apparaat		735
<b>totale dekking</b>	<b>120.976</b>	<b>135.376</b>
<b>verschil kosten - dekking</b>	<b>0</b>	<b>6.163</b>
Onttrekking egalisatiereserve	0	-6.163