

## **Servicecontract 2012 – 2013 Tussen de Raad voor Rechtsbijstand en De Nederlandse Orde van Advocaten**

Meer ruimte voor vertrouwen en eigen verantwoordelijkheid. Zo wil de Raad de dienstverlening aan advocaten vormgeven. Minder controle, meer vertrouwen.

Bij de fusie in 2009 is een omslag in denken en gedrag ingezet. Efficiënter werken, verbetering van doorlooptijden, klantgericht denken, nieuwe vormen van dienstverlening en versterking van de samenwerking met ketenpartners. Bij ontbrekende informatie om tot een beslissing te komen en bij bezwaarzaken wordt vaker (bij voorkeur) contact opgenomen via de telefoon. Opleiding en training van medewerkers wordt gericht op nieuwe competenties. De werkinstructies zijn op internet kenbaar voor alle gebruikers na de uniformering in samenspraak met de klankbordgroep vanuit de Orde. En er is een High Trust concept ontwikkeld dat voor de onderlinge relatie uitgaat van vertrouwen tussen ketenpartners. De Raad wil als vervolgstap met de Nederlandse Orde van Advocaten een servicecontract aangaan met streefnormen en afspraken over de wederzijdse verantwoordelijkheden en samenwerking. Het resultaat dat de Raad voor ogen staat is een aanmerkelijke vermindering van de administratieve lasten voor advocaten.

### **Streefnormen voor dienstverlening**

1. In 2012 wordt het *webportaal* operationeel waardoor aanvragen en declareren langs elektronische weg kan verlopen. Een pilot start begin van het jaar in het ressort Arnhem, en het laatste kantoor zal 1 december 2012 zijn aangesloten.
2. De Raad garandeert een advocaat die zijn *toevoegaanvragen volledig* aanlevert, dat 85% van al zijn aanvragen binnen 10 werkdagen wordt afgehandeld, oplopend naar 90% eind 2012 en 99% in 2013. De definitie van wat volledig is wordt samen met de klankbordgroep gemaakt.
3. De Raad garandeert een advocaat die zijn *toevoegaanvragen onvolledig* aanlevert alleen, dat hij binnen dezelfde referteperiode van 10 werkdagen een bericht van onvolledigheid ontvangt. De werkinstructies staan kenbaar voor alle aanvragers op internet, waarmee duidelijk is op welke gronden de Raad tot een beoordeling komt. Medewerkers van de Raad gebruiken vooral de telefoon als zij inhoudelijke vragen hebben. Eventuele vragen kunnen we met het webportaal ook langs elektronische weg beantwoorden. Met de introductie van het webportaal is het niet meer mogelijk om aanvragen met een aantal vormfouten elektronisch aan te leveren. Daarmee kan het huidige percentage van 16% onvolledige aanvragen sterk worden gereduceerd (verdwijnen?). De Raad onderzoekt de mogelijkheid om resterende onvolledige aanvragen die het gevolg zijn van slordig aanleveren te retourneren. Na introductie van het webportaal plaatsen we onvolledige aanvragen 'achteraan in de rij' zodat goed aanleverende advocaten daarvan niet langer de dupe zijn.

**22 november 2011**

4. Parallel aan de afschaffing van het voorschot garandeert de Raad dat 80% van de *declaraties* binnen 3 werkweken is afgehandeld (vaststellen en betalen). Voor 2013 is de streefnorm: 99% van alle betalingen binnen 14 dagen (10 werkdagen).
  
5. De Raad is in het voorjaar van 2011 een campagne gestart om *High Trust* breed onder de aandacht van de advocatuur te brengen. Om een snelle start met invoering te maken, én om voldoende substantie te hebben voor de variant met een steekproef als controle-instrument, zijn als eerste de kantoren met meer dan 400 toevoegingen aangeschreven. In een aantal ressorten worden inmiddels ook kantoren tussen de 300 en 400 toevoegingen aangeschreven. Het streven is erop gericht in de loop van 2012 alle advocaten te hebben bereikt. Eerste doelstelling voor de Raad is om eind 2012 50% van alle toevoegingen onder de aanpak van High Trust af te handelen.

Bij de eerste mailings aan advocaten zijn vier opties voorgesteld:

- a. de advocaat kiest voor het volledige High Trust model, dat wil zeggen dat hij de volledige verantwoordelijkheid neemt voor de aanvraagfase en de declaraties worden bij steekproef beoordeeld
- b. de advocaat kiest voor een overgangstraject van een half jaar tot een jaar, waarin hij wel de aanvragen voor eigen verantwoordelijkheid neemt, maar de declaraties via 1:1 controle worden vastgesteld
- c. de advocaat geeft aan liever nog even te wachten tot het concept verder is uitgekristalliseerd
- d. de advocaat wil binnen het huidige model blijven werken

Het uiteindelijke doel is om in twee jaar tijd 100% participatie te realiseren, alsmede een zo groot mogelijk aantal kantoren dat participeert via de steekproef. High Trust dus als de normale werkwijze van de toekomst. Bij de uitvraag van de Raad blijkt een groot enthousiasme om deel te nemen. Slechts een zeer beperkt aantal van de ondervraagde advocaten ziet niets in High Trust. Als het project wat verder is zal de Raad hen opnieuw bevragen. De kantoren die nu kiezen voor meedoen, wordt ondersteuning geboden door een helpdesk op het regiokantoor.

Om de keuze voor High Trust te bevorderen biedt de Raad de mogelijkheid om ook de eerste tranche bewerkelijke zaken ('A- toekenning') onder het High Trust contract te brengen. De invoering start in het voorjaar van 2012 via een paar pilots, wanneer de werkwijze High Trust bij de reguliere toevoegingen in voldoende mate is ingevoerd.

6. De Raad spant zich in om het project '*diagnose en trage*' met twee bouwstenen uit te breiden die tot aanmerkelijke lastenverlichting voor de advocaat leiden:
  - a. voorafgaande aan het bezoek aan het Juridisch loket kan de burger via Rechtwijzer of het Juridisch Loket bij de Raad een inkomensverklaring (IKV) opvragen die zicht biedt op de mogelijkheden en de kosten van rechtsbijstand in het kader van de Wrb, de eigen bijdrage e.d.

- b. tijdens het bezoek van de burger aan het loket kan de loketmedewerker met een helpdesk van de Raad de toevoegwaardigheid van de zaak op inhoudelijk gebied afstemmen;
  - c. de burger verlaat het loket 'gewapend' met documenten die voor de advocaat de administratieve last tot nagenoeg 0 reduceren (twee codes invoeren via webportaal).
7. De Raad verbetert de processen van *bezwaar en beroep* zodat het aantal zaken vermindert, dat ter zitting van commissie en rechtbank / afdeling komt. De online Kenniswijzer met daarin relevante jurisprudentie is sinds april 2011 operationeel voor advocaten. Doelstelling is om het aantal bezwaren, beroepen en hoger beroepen jaarlijks met 10% te verminderen.
8. *Complexe werkprocessen als Hasa bij asiel en Exu* brengt de Raad uiterlijk begin 2012 op één kantoor samen.

### **Afstemming en regie**

Met de focus op 'vertrouwen' in plaats van 'controle' stappen advocatuur en Raad feitelijk uit een geschiedenis van 20 jaar. Dat vergt goede begeleiding en regie.

- Het is van belang dat Raad en Orde vooraf goed samen bepalen of de streefdoelen volledig zijn en door beide partijen worden gedeeld. De Raad committeert zich aan de streefnormen. De Orde aan noodzakelijke ondersteuning om processen te vergemakkelijken dan wel weerstand tegen te gaan, bijvoorbeeld bij promotie van het webportaal, de aanpak onvolledige aanvragen, de bevordering van High Trust, bestrijden van gedrag van een aantal advocaten die automatisch en haast per definitie in bezwaar en beroep gaan.
- Het bestuurlijke overleg van Raad en Orde vervult de rol van stuurgroep van dit servicecontract. Het is zaak bij de start van het proces de gezamenlijke waarden die met deze actie 'lastenverlichting' worden beoogd goed vast te leggen, evenals spelregels, zoals: verantwoordelijkheid nemen en sturen op vertrouwen, hoe om te gaan bij incidenten, mildheid bij fouten en misverstanden, het monitoren van de voortgang en de resultaten, en gezamenlijke communicatie.
- Met oneigenlijk gebruik en misbruik zowel binnen de huidige werkwijze als in de uitrol van High Trust wordt korte metten gemaakt. Binnen de stuurgroep worden daartoe nadere afspraken gemaakt (over dossieronderzoek Raad, vliegende brigade van de Orde, rol van dekens, de mogelijkheid van uitschrijving bij de Raad naast tuchtrechtelijke instrumenten van de Orde).

**22 november 2011**

- In aanvulling op de rol van de Klankbordgroep van de Orde ten aanzien van de werkinstructies en de inschrijfvoorwaarden 2011 wordt een vorm van afstemming gezocht bij de uitvoering van inschrijfvoorwaarden (bijvoorbeeld beoordeling van verzoeken van advocaten aangaande de 2000 urengrens), eventuele problemen die zich kunnen voordoen bij High Trust en Diagnose en Triage, beoordeling van lastige bewerkelijke zaken, en toepassing van eventuele hardheidsclausules als gevolg van nieuwe maatregelen.

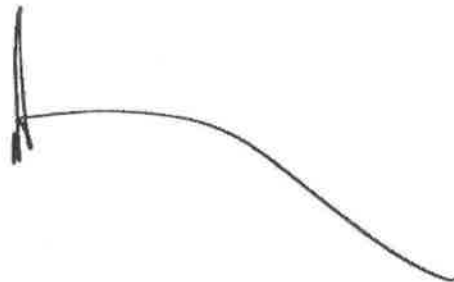
Utrecht/Den Haag, 22 november 2011

Raad voor Rechtsbijstand



Jan Wijkstra  
Directeur Bedrijfsvoering

Nederlandse Orde van Advocaten



Hans Vogels  
Portefeuillehouder Toegang tot het recht

**22 november 2011**