

Vruchten van vier diners pensants + 1 lunch 'Kwaliteit van Juridische Dienstverlening'.

Inhoudsopgave

Poging de essentie te benoemen.....	1
<i>Het kwaliteitsbegrip is altijd meervoudig:.....</i>	<i>1</i>
<i>Ruimte geven aan verschillende perspectieven op kwaliteit.....</i>	<i>1</i>
<i>Bijpassende toetsing is dan ook onafwendbaar meervoudig:.....</i>	<i>1</i>
<i>Transparantie.....</i>	<i>2</i>
Een selectie uit de verslagen:	2
<i>Kwaliteitsbegrip:.....</i>	<i>2</i>
<i>Toetsing.....</i>	<i>3</i>
<i>Transparantie.....</i>	<i>4</i>

Poging de essentie te benoemen

Het kwaliteitsbegrip is altijd meervoudig:

- Juridisch en maatschappelijk
- Cliënt en wederpartij
- Objectief (klopt, waar) en subjectief (ervaring, bejegening)
- Tijdig (*bewust* snel of juist traag).
- Werkwijze (kwaliteit van de aanpak) *en* werking (kwaliteit van de uitkomsten)

Ruimte geven aan verschillende perspectieven op kwaliteit

Dit meervoudige kwaliteitsbegrip is nauw verbonden met verschillende belangen bij deze kwaliteit. Daarbij spelen naast belangen van aanbieders en vragers van juridische dienstverlening ook publieke belangen een rol. Denk aan toegankelijkheid, betaalbaarheid, vertrouwen in het systeem, rechtsgelijkheid en maatschappelijke stabiliteit. Het borgen van kwaliteit vanuit de overheid heeft als functie dan ook om zowel ruimte te bieden aan verschillende perspectieven die met het meervoudig kwaliteitsbegrip verbonden zijn als aan de publieke belangen.

Bijpassende toetsing is dan ook onafwendbaar meervoudig:

- Ervaring van cliënt én wederpartij – bevragen op 'is uw probleem opgelost' maar ook op 'vertrouwen in recht en overheid' (verschillende perspectieven)
- Peer review én audit én publiek én goede data... (verschillende bronnen)
- Beroepsorganisatie, ombudsman (of Raad voor Juridische Dienstverlening), wetgever, (verschillende instanties)
- Toelating is ruim – ruimer dan nu - omdat de toetsing tekortkomingen wel bloot gaat leggen

Transparantie

- Zo zou een meervoudig en dynamische zicht op kwaliteit kunnen ontstaan.

Een selectie uit de verslagen:

Kwaliteitsbegrip:

- Kwaliteitsbegrip: criterium moet zijn dat mensen na afloop vertrouwen hebben in het recht en in de overheid. Anders is er iets niet goed gegaan. Dat het vertrouwen nog overeind is na de ervaring. Daarnaar moeten we streven.
- Het gaat altijd om de driehoek: recht, gebruiker, maatschappij.
- Perceptie van de gebruiker is belangrijk. Het gaat om meer dan of iets juridisch juist is. Maar perceptie van de gebruiker is ook kwetsbaar als maatstaf. Gebruiker weet immers niet of het juridisch juist is.
- Kwaliteit is vaak iets anders doen dan wat in t wetboek staat of iets anders doen dan waarvoor betaald wordt:
 - o Voorbeeld burenruzie: oplossing gaat niet over een uitspraak, gaat over karakters en relatie. Dat staat niet in het wetboek. Bij juridisch geschil zou je eerst een mediationpoging moeten doen waarbij ruimte is voor emotie en gevoel. Als je het een jurist vraagt, dan krijg je een juridische oplossing. Schade verhalen op de buurman is rechtvaardig, maar kan de situatie erger maken. Soms juist skills nodig over de-escalatie i.p.v. over recht. Een jurist kan dat ook als je hem goed opleidt.
 - o Voorbeeld zilveren kruis start structureel incassoprocedures tegen verzekerden. Heeft vaak geen zin, schuldhulpverlening veel effectiever. Beter een coach dan een deurwaarder. Of een coachende deurwaarder. Stel dat je een systeem maakt waarbij advocaat/deurwaarder ook beloond worden als ze adviseren: je bent beter af als je hier geen zaak van maakt.
- Een risico-impact afweging
- Het gaat om de toegevoegde waarde van de functionaris. Deurwaarder, advocaat, notaris. We moeten kritisch bezien dat er nieuwe diensten bijkomen die wellicht niet door bovengenoemde vervuld, maar waarvan de kwaliteit toch geborgd moet worden. In contact treden met technologen over wat gebeurt op de markt. Meer toekomstgericht denken en dat met beroepsgroepen bespreken. We moeten taken ordenen en hebben instituten nodig die de kwaliteit beoordelen.
- Wat ze in de gezondheidszorg wel doen: we hebben een patiënt en die gaan we het beste te helpen. In de rechten: dit is mijn cliënt en dat is die van jou. We denken alleen in juridische oplossingen, niet of diegene er wat aan heeft. Helemaal ingewikkeld om te bedenken of ze er samen wat aan hebben.
- Waarschijnlijk meest gebruikte uitgangspunt voor moreel verantwoord handelen, is de 4-way test. Misschien ook bruikbaar als kwaliteitsbegrip: 1. is het waar? 2. is het billijk voor alle betrokkenen? 3. bevordert het onderling vertrouwen en vriendschap? 4. komt het alle betrokkenen ten goede?
- Bij sommige zaken is het kwaliteit er langer over te doen, bij sommige zaken is het kwaliteit snel de knoop door te hakken. Als rechter bewust die afweging zou maken, dan is het wel heel interessant.

- We zijn de valkuil voorbij dat 'als het juridisch deugt, het deugt'. Het gaat steeds meer om maatschappelijk deugen.
- Kwaliteit van juridische dienstverleners moet altijd verschillende kanten op: richting burgers, richting ketenpartners, richting buitenstaanders, richting het recht...
- kwaliteit is zorgzaamheid.
- Mensen horen van jan en alleman iets, maar eigenlijk is het daarvoor te complex. Soms heb je echt juristen nodig om het uit te leggen.

Toetsing

- Een nieuwe instantie die namens burgers kijkt naar kwaliteit.
- Probleem met autoriteit: klinkt als controle. Dan liever periodieke test, audits, peer reviews.
- Vaak eerst wetgeving om ruimte te bieden. Dan steeds meer procedures en inperkingen. Dynamiek is niet lerend maar is gericht op de speelruimte van iedereen die erbij betrokken is te verkleinen. Probleem van juridisering. Dat is een lastig probleem, bij mensen sterke behoefte aan rechtsgelijkheid, leidt tot gedetailleerde regelgeving.
- Zou je rechters advocaten kunnen laten scoren aan het einde van een zaak? Ook op procesattitude? En vice versa?
- Met regulering borg je kernwaarden. Daarbij kunnen 3 typen waarden worden:
 - o *Beroepswaarden*: body of knowledge, permanente educatie, eigen professioneel toezichtstelsel (vgl. Rol deken, medisch tuchtrecht).
 - o *Marktwaarden*: asymmetrie tussen kennis klant en dienstverlener, processen om tot goede dienstverlening te komen en ervaring van dienstverlening en marktvertrouwen organiseren.
 - o *Publieke waarden*: omgeving, waarden die deels in het recht verstopt zitten.
- Bij sommige dienst zou een toets echt wel van meerwaarde zijn
 - o Bijvoorbeeld bij een online scheidingsstool, daar zitten enorme verschillen tussen, sommige zijn bagger, sommige echt goed.
 - o Bijvoorbeeld ook bij geautomatiseerd een contract opmaken: hoe zie je wie dat serieus doet en wie niet?
 - o Tegelijk zien we dat de markt hier ook z'n werk doet: goede kwaliteit spreekt zich echt wel rond...
- Bij e-court had iets van toetsing misschien wel veel leed kunnen voorkomen. Nu was niet helder waaraan het systeem moest voldoen, niet helder wie dat mocht beoordelen. Met uiteindelijk schade voor iedereen
- Extra aandacht voor machtsverschillen die in nieuw aanbod een rol spelen: Hoe blijven kwetsbare burgers beschermd? Welke maatschappelijke gevolgen heeft een onevenwichtige machtsverhouding?
- Overheid zou een meer proactieve rol kunnen innemen. Meer experimenteren in plaats van denken en praten. Technologische innovaties eerst in beschermde omgeving uitproberen om sturen te houden in plaats van achteraf bijsturen.
- Peer-reviews, mysterie guests etc. Je moet ervoor zorgen dat je er meerdere perspectieven bij betreft.
- Een soort ombudsman of legal services board die expliciet kijkt vanuit de belangen van cliënten, breder dan alleen bestaande aanbieders, die al zijn oordelen publiek maakt, maar geen toezichthouder, inspectie of autoriteit is. Wel bevoegdheid om binnen te kijken en te

publiceren, maar niet om uit te sluiten of te straffen. Je kan een aantal principes formuleren, maximaal 10 of 15. Laat die praktijk zich dan maar ontwikkelen. Wij passen die beginselen goed toe – kan vertrouwen wekken.

Transparantie

- Transparantie kan betrekking hebben op de kwaliteit van de dienstverlener. Vereisten als opleiding, beroepscode, toezicht op de beroepsuitoefening en opleidingsverplichtingen.
- Aan de vraagzijde kun je per gebeurtenis in beeld brengen wat belangrijk is voor de afnemer van de diensten en dit transparant maken: is er een half jaar na de scheiding goed overleg over de opvoeding van de kinderen? Kan de schuldenaar uit de voeten met de regeling die hij met de gerechtsdeurwaarder heeft getroffen? Draagt het levenstestament bij aan de mogelijkheden van de familie om de situatie rond degene die zijn handelingsbekwaamheid verliest, goed te hanteren?
- Je wilt misschien wel advocaten voor specifieke gebieden. Of met specifieke kenmerken
- Daar zie ik echt een rol voor overheid. Aantal live events, hier kom ik niet uit. Scheiden, schulden, ontslag: daar goede informatie over geven en aangeven bij welke expert je moet zijn.
- Onze klanten wilden meer transparantie. Daardoor de route van een dossier inzichtelijk gemaakt, via een track-and-trace systeem. Manager kon daardoor ook zien wanneer iets stokte. Alle communicatiemomenten namens de klant werden zo ook inzichtelijk. Goed voor perceptie, waardevermeerdering, minder discussies en minder afboekingen. Ook meer financiële transparantie.
- Wat vanuit klantperspectief belangrijk is om transparant te maken, is de route die voorligt (waar begin ik aan?) en de mogelijke uitkomsten.

Het is van belang dat transparantie betekenis heeft op verschillende niveaus en dat zicht op het één geen basis is voor een oordeel over het andere:

- Zicht op de kwaliteit van een advocaat geeft nog geen zicht op de mate waarin bijvoorbeeld een scheidingsprocedure bijdraagt aan een duurzame oplossing van de gezinssituatie;
- (e.v.v.) Zicht op verschillen tussen mediation en 'toernooimodel' scheidingen zeggen niet per sé iets over de kwaliteit van de beroepsuitoefening

Een blinde vlek blijft de dienstverlening die je *niet* levert omdat je bepaalde drempels opwerpt of dienstverlening te lange doorlooptijden kent. Voorbeeld hier is huurbescherming in Duitsland die alleen door advocaten mag worden gedaan.