

De audit

mr. Bart van 't Grunewold, Van Boven van der Bruggen Advocaten

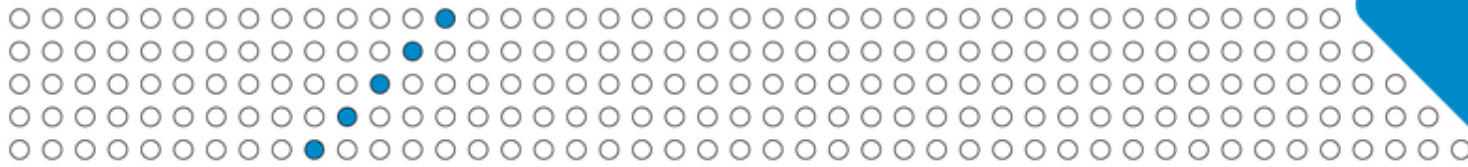


KWALITEIT
HERKEN JE
ZO!

Eindhoven, 5 november 2015

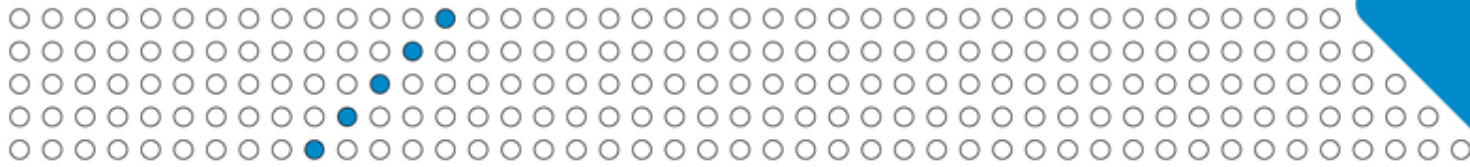
VIADICTE

kwiteit
herken je zo



Van Boven & Van der Bruggen Advocaten Roermond

- opgericht in 1920
- 7 advocaten
- 1 adviseur (oud advocaat)
- 4,8 fte ondersteuning
- regionaal kantoor, breed aanbod
- met enkele specialismen



VIADICTE kwaliteit herken je zo



> *Van Boven &
Van der Bruggen*
a d v o c a t e n



Missie Van Boven & Van der Bruggen Advocaten

“Het verlenen van kwalitatief goede juridische dienstverlening tegen een concurrerende prijs in een goed geoutilleerd kantoor, met als doel tevreden cliënten en tevreden kantoorgenoten, waarbij tevens het streven is om op een maatschappelijk verantwoorde wijze te ondernemen.”



❖ “*kwalitatief goede juridische dienstverlening*”

- vakinhoudelijk
- kantoororganisatie (“*goed geoutilleerd kantoor*”)

Kwaliteit kantoororganisatie is voorwaarde voor vakinhoudelijke kwaliteit; is daaraan in grote mate faciliterend.

❖ Wat vinden wij concreet van belang 1

Primair proces:

- Ontvangst – contact
- Informatievoorziening (website)
- Dossier
- Declaratie
- CTO

‘Zeggen wat je doet en doen wat je zegt!’



❖ Wat vinden wij concreet van belang 2

Secundair proces:

- kennismanagement
- kantoorvoering
- kwaliteit en integriteit

❖ Hoe geïmplementeerd 1

Kantoorhandboek:

- aanvankelijk: kennis en informatie verspreid (letterlijk en figuurlijk)
- rol Viadicté en Audit (kwaliteit voor de gehele organisatie)
- centralisatie informatie (een 'kennisbank')
- Toegankelijkheid – digitaal ('kwaliteitskast' fysiek en digitaal)
- Voortdurende aandacht



❖ Hoe geïmplementeerd 2

Kwaliteitskalender

- Basis is het kantoorhandboek
- Model Viadicte met 'eigen' aanvullingen uit ons kantoorhandboek
- Digitale signalering en controle



••••• Audit

Gebaseerd op:

- best practices
- ISO 9001
- INK model (Instituut Nederlandse Kwaliteit)
- bij de Orde bestaand materiaal



❖ Audit door een deskundige auditor

- 1 x 4 jaar (een 'spannende dag')
- kennis / integriteit / kantoororganisatie
- slagen / zakken
- op maat gemaakt format per advocatenkantoor
- Error categorieën

**Knowledge****Integrity****Office management****A**

Error category A:

Category A errors are errors that seriously affect the quality of the service and they are very likely to result in failing to obtain the certification. For obtaining the certification the law firm is allowed only a few category A errors.

B

Error category B:

Category B errors are errors that do affect the quality of the service, but that are acceptable during the first stage of the quality project. A certain number of this type of errors will result in failing to obtain the final Certificate.

C

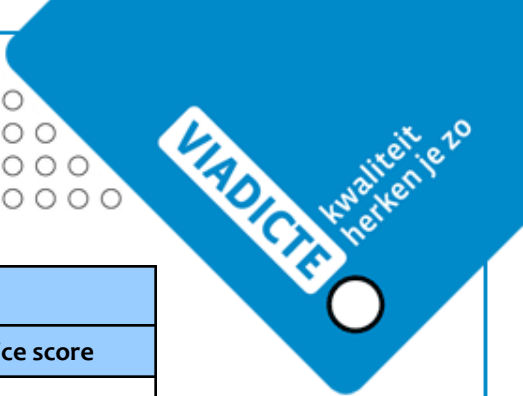
Error category C:

Category C errors have a limited effect on the service and they can be seen as 'house keeping' affairs. However, if the number of C category errors exceeds a certain limit, the office will need dispensation to be eligible for the final Certificate.

OK

Okay status:

The observed findings are in conformity with the standard



		Error Class A		
	Max. Score	Success rate	H-auditnorm	Office score
General	2	A		0
Knowledge	4			0
Integrity	1			0
Office Mgt	10			0
Total	17	0	3	0

		Error Class B		
	Max. Score	Success rate	H-auditnorm	Office score
General	4	B		0
Knowledge	10			0
Integrity	n.a.			0
Office Mgt	31			0
Total	45	5	8	0

		Error Class C		
	Max. Score	Success rate	H-auditnorm	Office score
General	1	C		0
Knowledge	21			0
Integrity	n.a.			0
Office Mgt	33			0
Total	55	10	15	0



❖ 'Winst' audit

- houdt de organisatie 'scherp'
- tilt de organisatie naar een hoger niveau
- vergemakkelijkt werkprocessen binnen de organisatie
- certificaat is marketinginstrument

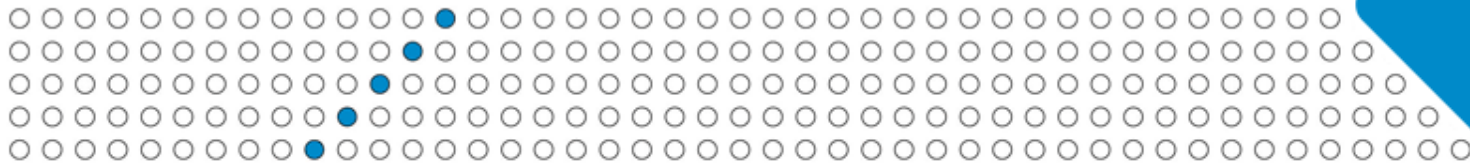
Tuchtzaken & dekenbezoeken

Inge Schouwink, ISACT



KWALITEIT
HERKEN JE
ZO!

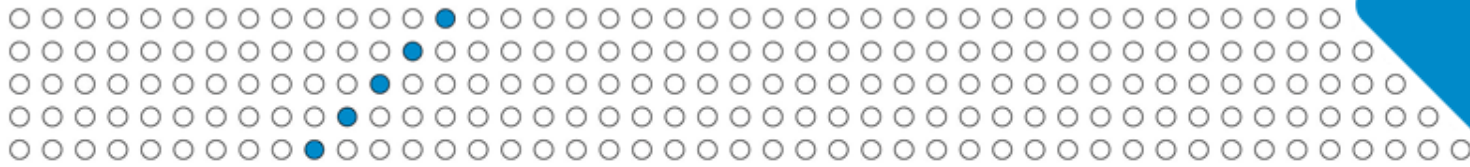
KEIgoed! 5 november 2015



❖ Tuchtzaken

- Klachten van cliënten of anderen
- Dekenbezwaren
- Procedures ex artikel 60b ev





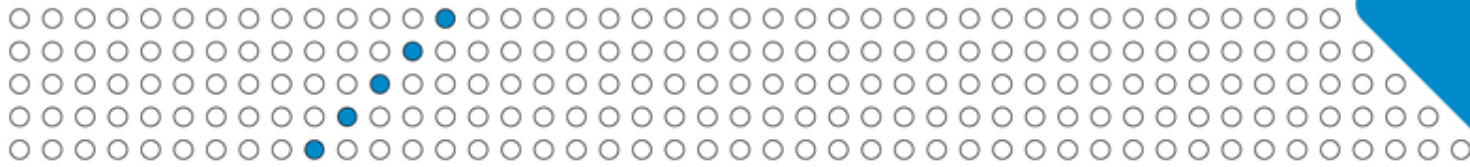
❖ Dekenbezoeken

- Onderwerpen van gesprek/controle
- Verwachtingen voor de toekomst



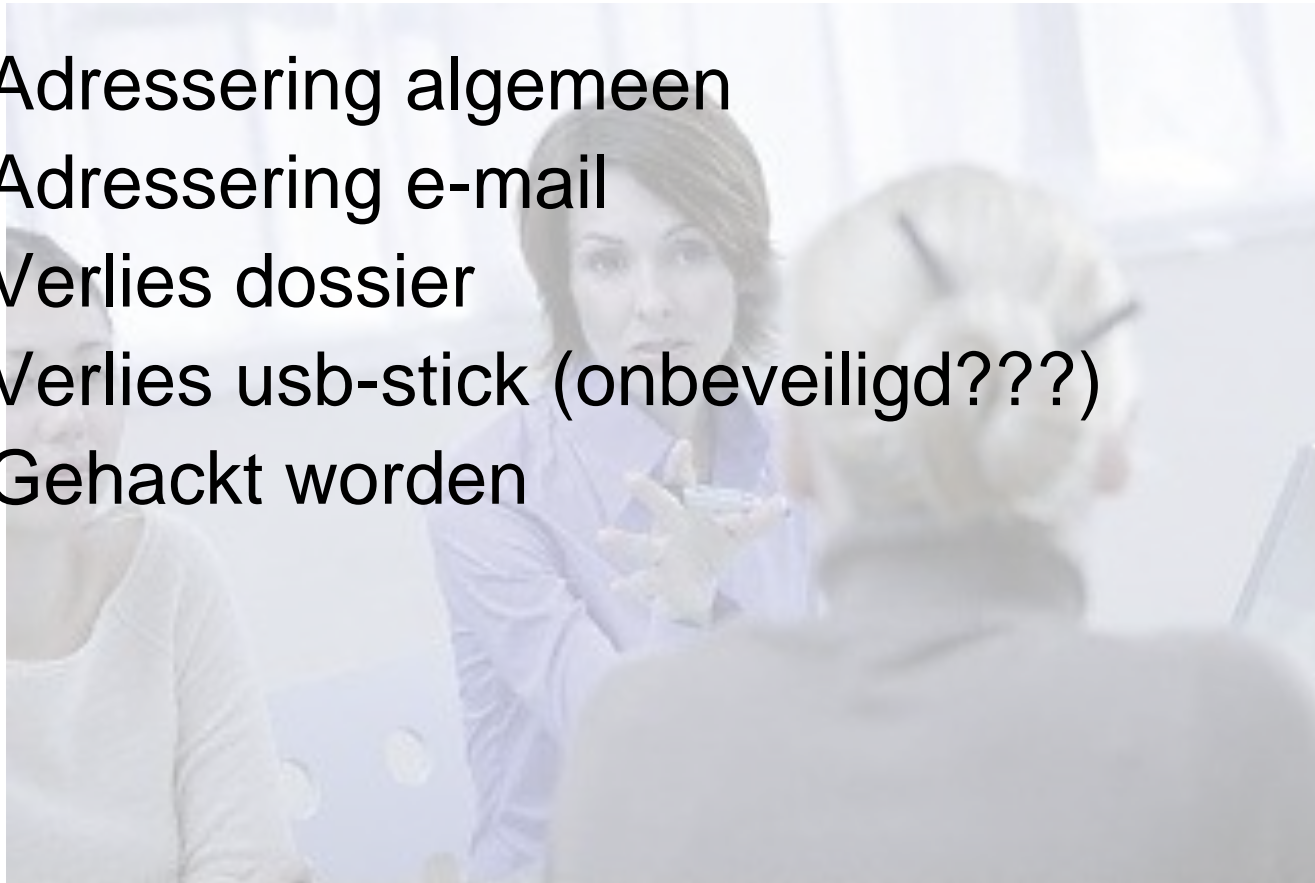
❖ Tuchtzaken: artikel 46

De advocaten zijn aan tuchtrechtspraak onderworpen ter zake van enig handelen of nalaten in strijd met de zorg die zij als advocaat behoren te betrachten ten opzichte van degenen wier belangen zij als zodanig behartigen of behoren te behartigen, ter zake van inbreuken op het bepaalde bij of krachtens deze wet en de WWft, de verordeningen van de Nederlandse orde en ter zake van enig handelen of nalaten dat een behoorlijk advocaat niet betaamt.



❖ Mogelijke problemen

- Adressering algemeen
- Adressering e-mail
- Verlies dossier
- Verlies usb-stick (onbeveiligd???)
- Gehackt worden



❖ 60b ev

- Orde maatregel: ‘...tijdelijk of blijvend geen blijk geeft zijn praktijk behoorlijk te kunnen uitoefenen...’
- Als organisatorisch, curatele mogelijk?
- Zo niet onderzoek (60c) of meteen verzoek (60b)
- Jurisprudentie: bijna altijd cumulatief, dwz problemen op allerlei vlakken, zoals:

❖ Citaat 60b uitspraak

...Bij de beoordeling van het verzoek gaat de raad uit van de bevindingen van verzoeker tijdens het kantoorbezoek van 12 december 2014...

...De raad overweegt dat in verzoekers brief van 23 december 2014 meerdere afspraken zijn vastgelegd die betrekking hebben op naleving van thans de Voda, voorheen andere verordeningen zoals de Verordening op de administratie en de financiële integriteit en de Verordening op de vakbekwaamheid. Met uitzondering van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering is tot aan de behandeling van het verzoek niet gebleken dat verweerder, hoewel de afspraak was dat hij begin januari 2015 de afgesproken stukken aan de deken ter inzage zou aanbieden, alsnog voldaan heeft aan de afspraken. Verweerder heeft weliswaar betoogd dat hij heel veel heeft gedaan in de afgelopen maanden, maar dat neemt niet weg dat verweerder niet heeft doen blijken dat hij de met verzoeker gemaakte afspraken heeft nageleefd. Verzoeker heeft zowel ter zitting van 13 april 2015 als ter zitting van 11 mei 2015 op deze omstandigheden gewezen.

❖ Citaat 60b uitspraak 2

.....Daar komt bij dat verzoeker naar aanleiding van de bespreking op 17 februari 2015 opnieuw zaken heeft gesignaleerd die erop neerkomen dat verweerder op wezenlijke onderdelen de voor advocaten geldende voorschriften, zoals vastgelegd in de Voda, niet naleeft.

Ter zake van de verplichte opleiding is ter zitting gebleken dat verweerder in de betreffende CCV-opgave wel heeft vermeld dat hij 20 opleidingspunten heeft behaald, maar dat dat een onjuiste opgave was. Verweerder heeft geen opleidingspunten behaald. Voor zover verweerder ter zitting heeft willen betogen dat hij in 2014 en/of 2015 wel opleidingspunten heeft behaald, heeft hij daarvan niet doen blijken.....

❖ Dekenbezoek

- 10% per jaar + nav signalen
- Ontvangen van de Deken is verplicht
- Geen beroep op geheimhouding
- Aanbevelingen worden in de regel opgevolgd
- 1 arrondissement 2015: 3 vrijwillig curatelen



❖ Onderwerpen checklist

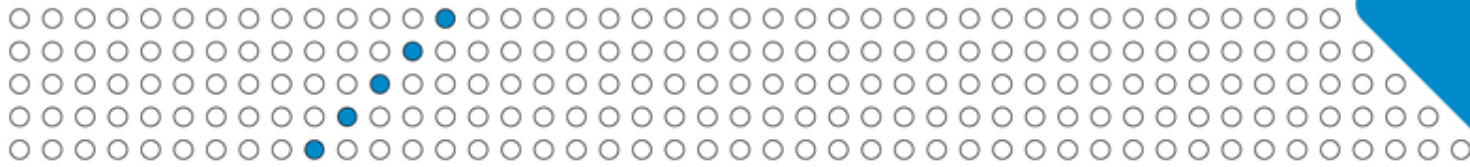
- **Financiële administratie:** jaarstukken meest recente jaren
- **Derdengelden:** goede uitvoering, 2^e handtekening, renteberekening
- **Admin bij nieuwe zaken:** opdrachtbevestiging, check tegenstrijdige belangen
- **Opleiding, scholing, kwaliteit**
- **Waarnemingsregeling, calamiteitenregeling**
- **Als bekend ICT pakket:** akkoord mits gebruikt
- **ICT algemeen:** wees voorbereid op KEI

❖ Geen onderwerp is

- In de cloud mogelijk/toegestaan?
- Beveiliging bellen, e-mailaccounts, draadloos toetsenbord, wifi
- Regelmaat van wijziging wachtwoorden
- Jurisdictie server, toegankelijkheid data
- Etc

❖ Tuchtrecht

- Toetsing achteraf
- Nog niet veel jurisprudentie
- Klachten over juridische dienstverlening: inspanningsverplichting
- Klachten over kantoororganisatie: resultaatsverplichting, met name
- Geheimhouding is zware plicht; schending wordt snel zwaar aangerekend



❖ Dekenaarlijk toezicht

- Wel ontwikkeling te verwachten
- Beleid nog niet ontwikkeld/klaar



