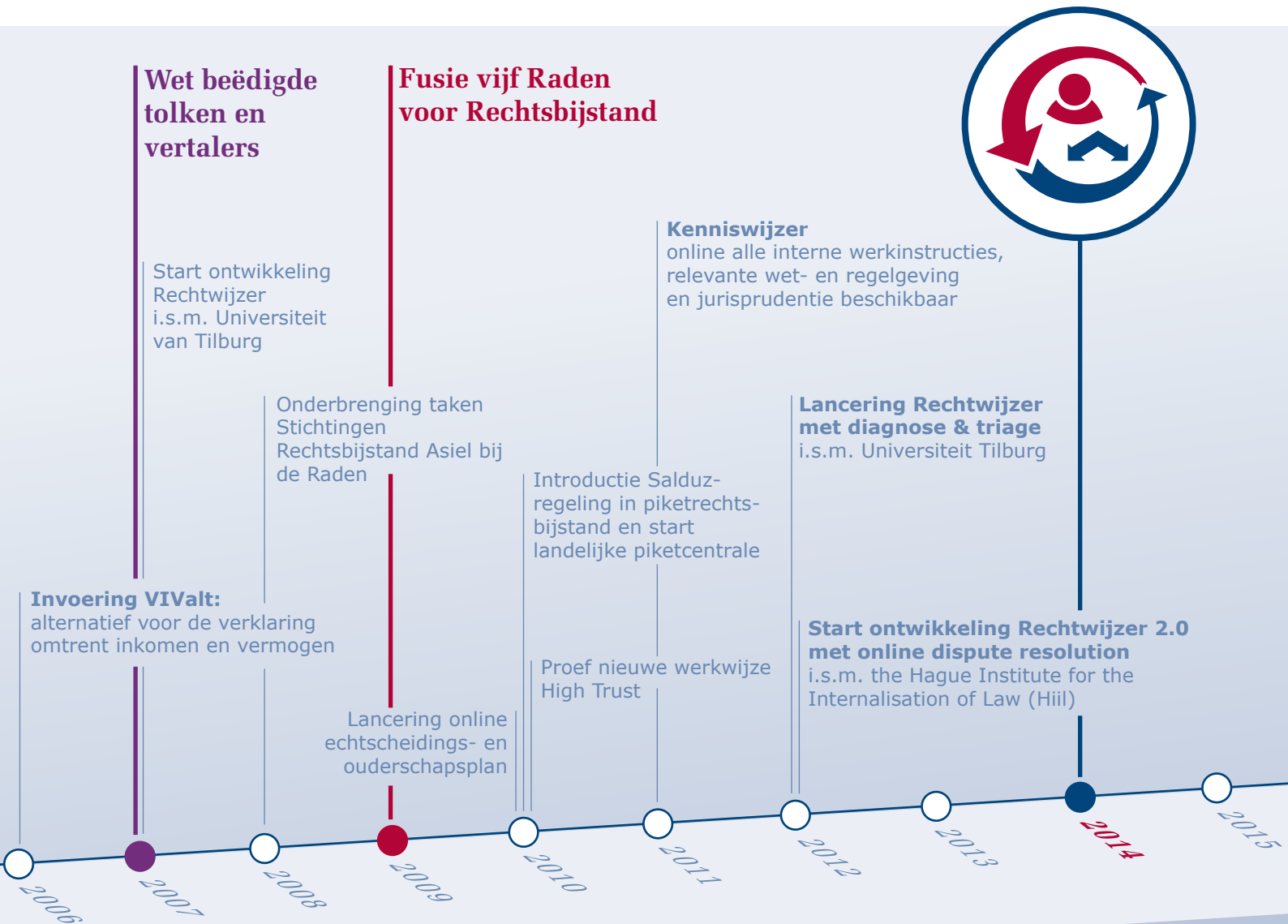
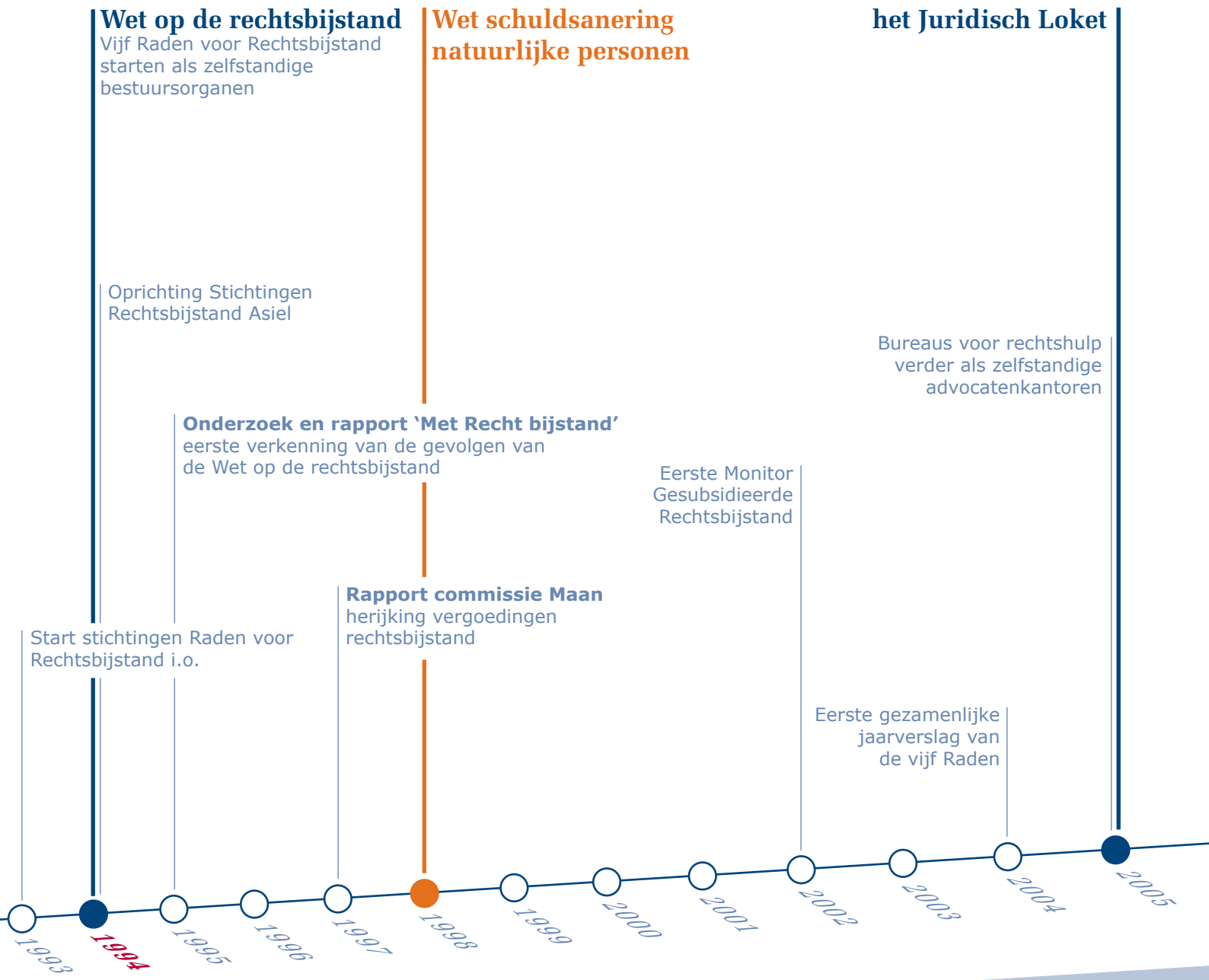


Twintig jaar toegang tot het recht





Wet op de rechtsbijstand

Vijf Raden voor Rechtsbijstand starten als zelfstandige bestuursorganen

Wet schuldsanering natuurlijke personen

het Juridisch Loket

Oprichting Stichtingen Rechtsbijstand Asiel

Onderzoek en rapport 'Met Recht bijstand' eerste verkenning van de gevolgen van de Wet op de rechtsbijstand

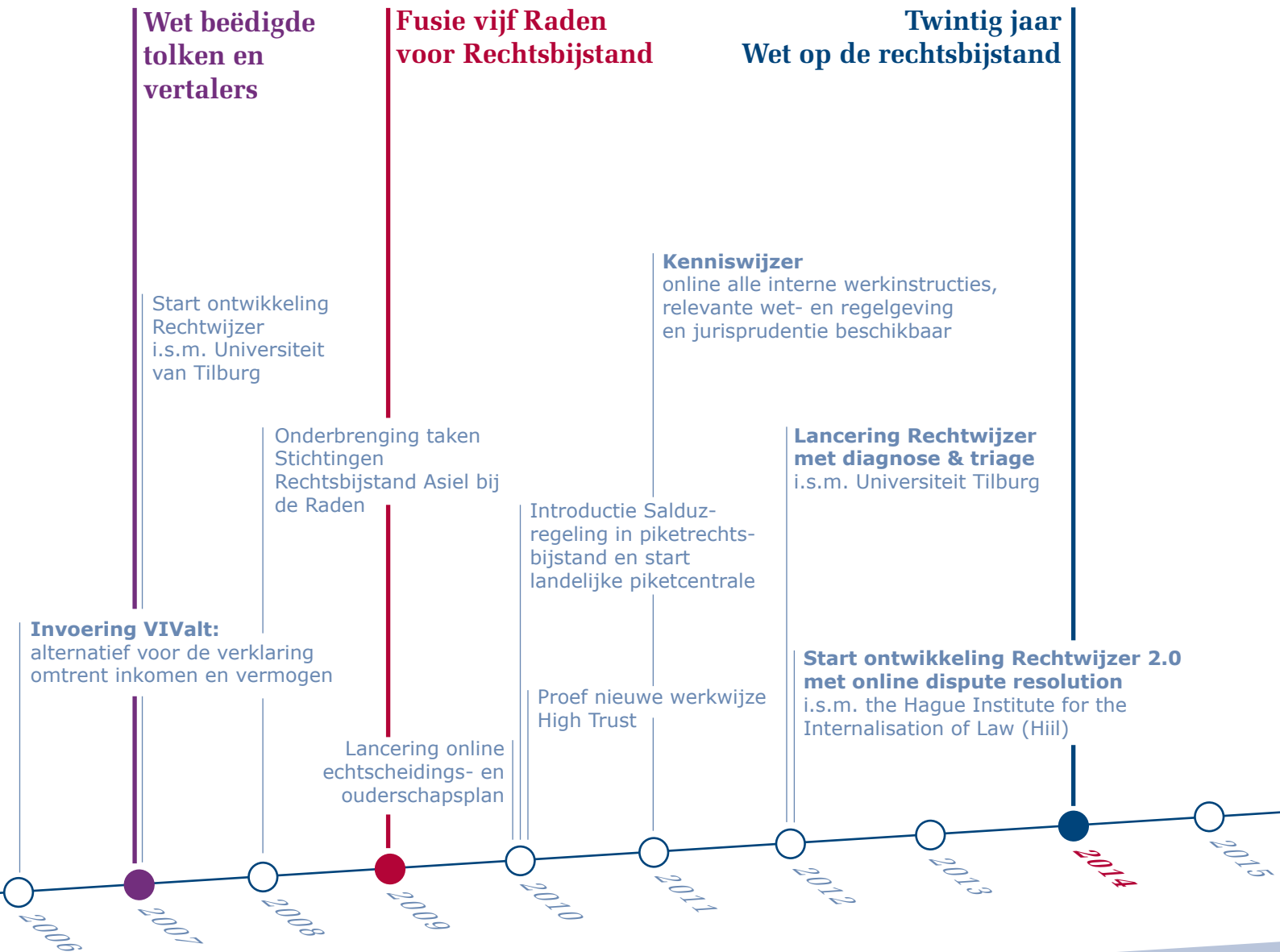
Rapport commissie Maan herijking vergoedingen rechtsbijstand

Eerste Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand

Start stichtingen Raden voor Rechtsbijstand i.o.

Eerste gezamenlijke jaarverslag van de vijf Raden

Bureaus voor rechtshulp verder als zelfstandige advocatenkantoren



Raad voor Rechtsbijstand



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Online ondersteuning bij scheiding.....	4
Vertrouwen is leidend proces.....	8
Z.s.m. een advocaat a.j.b.!	12
Passend contact in de uitvoering.....	16
Adequate oplossing voor knelpunten piket	18
Digitale service voor tolken	20
Op koers richting einddoel	22
Klaar voor volgende 20 jaar Wrb.....	26
Ambtshalve toevoegingen via digitale snelweg.....	28
Betere voorwaarden nieuwe aanbesteding tolken	30
Voor innovatie moet je knokken.....	32
RvA: klankbord en toezichthouder	34
Cijfers, balans en rekening van baten en lasten 2014	36
Doelmatige werking Raad voor Rechtsbijstand 2014	46
Adressen Raad voor Rechtsbijstand.....	54
Samenstelling Raad voor Rechtsbijstand 2014	56

Voorwoord

Twintig jaar toegang tot het recht

De burger is onze klant en de intermediairs zijn onze ketenpartners. Dienstverlening en klantgerichtheid horen de basis van ons werk te zijn. Deze conclusies trokken we vlak na de fusie in 2009. Ze waren leidend in het 'strategisch plan 2015'. Het resulteerde in vele veranderingen, intern en extern.

Intern hebben we onze diensten geconcentreerd, High Trust ingevoerd en zijn we bezig onze automatisering aan te pakken. Onze dienstverlening is meer klantgericht en vriendelijker geworden. In 2015 introduceren we bovendien één centrale telefoonkamer. Extern zijn er ook zaken veranderd. Zo is de toegang tot het recht gemakkelijker geworden met de komst van rechtwijzer.nl. Ook werkten we bijvoorbeeld mee aan ZSM en aan het verbeteren van de werkwijze rondom piketdiensten.

Laagdrempelig en proactief

De Raad is er om burgers te leiden naar een oplossing voor hun probleem. Dat kan door het verstrekken van een toevoeging, maar ook door het toegankelijker maken van het recht. Een probleem hoeft niet gejuridiseerd te worden. Een mooi voorbeeld is het terugdringen van bezwaren. De Raad heeft de hand in eigen boezem gestoken en de manier van werken persoonlijker en duidelijker gemaakt. Nu bundelen we onze ervaringen met een aantal overheidsinstanties. We organiseren samen met hen komende september een conferentie. Het doel is om samen een code te ontwikkelen: hoe benader je de burger?

De wens van de burger

Die burger kwam opnieuw aan het woord bij het inrichten van Rechtwijzer 2.0, een platform dat begin 2015 *live* gaat. We luisteren bij de inrichting nadrukkelijk naar de wens van de burger. Belangrijk aspect daarbij is de complexiteit van de wetgeving. Een site als Rechtwijzer is noodzakelijk om mensen te helpen de ingewikkelde regelgeving te doorgronden. We hopen in de toekomst ook Schuldenwijzer en Huurwijzer toe te voegen. We zien overigens steeds vaker dat ministeries het beperken van complexiteit in hun achterhoofd houden bij het vormgeven van nieuwe wetten.

Twintig jaar beweging

De Wet op de rechtsbijstand bestaat twintig jaar. De Raad was in die twintig jaar altijd in beweging. We stonden klaar om te reageren op veranderingen die op ons afkomen. Dat blijven we doen. Nu en in de toekomst. Met constant in ons achterhoofd de reden van ons bestaan: een burger helpen met het vinden van een oplossing.

Jan Wijkstra
Directeur bedrijfsvoering

Peter van den Biggelaar
Directeur stelsel

Dit logo is ontwikkeld ter gelegenheid van de miniconferentie 'Twintig jaar Wet op de rechtsbijstand. Samen werken aan de toegang tot het recht' die werd gehouden op 22 mei 2014 in Amsterdam. Het logo verenigt drie elementen van onze missie: burger centraal, verschillende oplossingen en samenwerking. Op pagina 26 leest u meer over de miniconferentie.





Liselotte Maas:
*'Mensen regelen
de zaken vanuit
huis, in hun eigen
tijd en tempo'*

Jin Ho Verdonschot:
*'Er is internationaal
veel belangstelling
voor Rechtwijzer'*

Online ondersteuning bij scheiding

De moderne burger is niet alleen mondiger, maar ook zelfstandiger en meer gewend aan online tools. Rechtwijzer 2.0 'Uit elkaar' sluit hier op aan. Tot tevredenheid van de gebruikers.

Even het geheugen oprispen: in 2007 ging Rechtwijzer 1.0 in de lucht. De online *tool* voor burgers was een gezamenlijk initiatief van de Universiteit van Tilburg, innovatie- en adviesorganisatie Hiil Innovating Justice en de Raad voor Rechtsbijstand. Eind 2014 zag de opvolger het levenslicht. De categorie 'uit elkaar' (online hulp bij echtscheiding) is hierbij als eerste uitgewerkt. "Ja, er zijn heel wat verschillen tussen 1.0 en 2.0, maar het principe erachter is nog steeds hetzelfde", legt Jin Ho Verdonschot uit, justice technology architect van Hiil. "Met dit soort online *tools* sluit de overheid aan op ontwikkelingen in de samenleving. Technologische innovaties, maar vooral ook de groeiende behoefte van mensen om in hun eigen tijd en vanuit huis oplossingen te zoeken voor juridische geschillen of vraagstukken. De burger is niet alleen mondiger geworden, maar ook zelfstandiger én meer gewend aan online *tools*."

De inrichting

Wie rechtwijzer.nl bezoekt, kan bij aanvang kiezen uit zes categorieën conflicten: uit elkaar, overheid, ontslag, consumentenzaken,

huurwoning en overigen. Alleen de eerste categorie is nu zoals gezegd doorontwikkeld. "Om de situatie in kaart te brengen, beantwoordt de bezoeker eerst een aantal vragen", vertelt Liselotte Maas, projectleider van de Raad voor Rechtsbijstand. "Wat moet er geregeld worden? Hoe kan Rechtwijzer hierbij helpen? Deze eerste stap is gratis voor de gebruiker. Als de burger weet dat hij op de goede plek is en verder wil, betaalt hij een eenmalige vergoeding voor het gebruik van de online *tool*."

De bezoeker wordt vervolgens in vier stappen door Rechtwijzer geleid. Maas legt uit: "Stap 1 is de intakefase. Die bestaat uit vragen over de communicatie tussen de partners, kinderen, de woning, gemeenschappelijke bezittingen en de inkomenssituatie. Stap 2 is de dialoofase, waarin daadwerkelijk afspraken gemaakt worden. Dat doen de beide partners samen. Online dus. Hiervoor is een speciale *tool* ontwikkeld, een soort chatfunctie. De gemaakte afspraken komen meteen in het echtscheidingsplan te staan. Stap 3 is de dialoog; het kan zijn dat partners een externe dienstverlener willen inschakelen als zij er zelf niet uitkomen. Dat kan een bemiddelaar of bindend adviseur zijn. De laatste stap - de review - ten slotte, maakt het plan definitief: een advocaat beoordeelt het plan op de juridische houdbaarheid. Als alle stappen doorlopen zijn, kan het scheidingsplan naar de rechtbank gestuurd worden." >>

>>

De voor- en nadelen

“De informatie die je aanbiedt in dit soort online *tools*, gaat uit van reguliere, meer voorkomende situaties”, vertelt Verdonschot. “Volledig maatwerk voor echt complexe gevallen is niet mogelijk. Wie bijvoorbeeld een onderneming heeft of een huwelijk met internationale aspecten, zal waarschijnlijk extra specialistische hulp nodig hebben.”

Hiertegenover staan legio voordelen.

“Voornaamste is dat mensen toch wel zelf informatie zoeken via internet. Dan kun je als expert - in dit geval een betrouwbare partij als de Raad voor Rechtsbijstand - de burger maar beter helpen door goede informatie te bieden. Bijkomend voordeel is ook dat online *tools* als Rechtwijzer de samenleving kosten kunnen besparen. Niet alleen doordat mensen minder geld kwijt zijn aan advocaten of mediators. Onderzoek laat zien dat afspraken waar mensen zelf actief aan bijgedragen hebben, meer draagvlak hebben en vaker nageleefd worden. Dat leidt tot minder gerechtelijke procedures.”

De ervaringen

Belangrijke vraag: wat vinden de gebruikers van Rechtwijzer? Maas: “Op termijn gaan we de klanttevredenheid steekproefsgewijs monitoren.

In de beginfase ondervragen we echter alle bezoekers. We bellen ze - als ze toestemming hebben gegeven natuurlijk - en vragen ze het hemd van het lijf. Waar ze tegenaan lopen, wat ze prettig vinden en of ze verbeter suggesties hebben. De uitkomsten zijn tot nu toe bemoedigend. We horen terug dat mensen het prettig vinden dat ze vanuit huis, in hun eigen tijd en tempo deze zaken kunnen regelen. Dat sluit precies aan bij onze achterliggende gedachte.”

‘Rechtwijzer en andere online tools sluiten aan bij behoefte van moderne burger’

Een andere groep gebruikers zijn de juridische dienstverleners; advocaten en mediators voorop. “Hier leven nog wel reserves”, merkt Verdonschot. “Je hebt natuurlijk pioniers die voorop lopen in innovaties. Anderen zijn aarzelender: deze mensen volgen nieuwsgierig

een nieuw systeem als Rechtwijzer om te zien hoe het werkt. En hebben misschien twijfels of je burgers zelf een juridisch deugdelijk plan kunt laten opstellen, waarbij juridische dienstverleners op beperkte deelterreinen worden ingeschakeld. Wat veel advocaten in elk geval prettig vinden, is de online intake. Dat vermindert administratieve rompslomp.”

De ambitie

Het succes van Rechtwijzer 1.0 - afgemeten aan het gebruik en de positieve ervaringen

van cliënten en dienstverleners - heeft de initiatiefnemers ertoe gebracht de eerste versie door te ontwikkelen, vertelt Maas. "De Raad voor Rechtsbijstand wil deze *tool* uitbreiden tot een breed online platform voor juridische informatie en dienstverlening. Ik denk dat dit sowieso een goede zaak is. Ook vind ik het te prijzen dat de Raad haar nek uitsteekt. Het is misschien geen *core business* voor ons, maar wanneer je het hebt over een brede toegang tot het recht, zijn dit soort *tools* uiteindelijk onmisbaar." Dat ziet ook Verdonschot. "Er is duidelijk behoefte aan dit soort initiatieven", merkt hij op. "Niet alleen binnen onze landsgrenzen, ook in andere landen. De internationale belangstelling voor Rechtwijzer 2.0 is groot. We worden vaak uitgenodigd door andere raden om ons concept te presenteren. Ja, ik denk dat de Raad in Nederland een voorloper is op dit gebied." ■

Rechtwijzer uit elkaar

Menu Mijn plan Starten Zoeken ...

Uit elkaar, met elkaar

Alles over scheiden

- Scheiden overwegen
- Samen scheiden
- Kinderen
- Wonen
- Bezittingen
- Inkomen

Bètaversie

Rechtwijzer lanceert in twee stappen een online platform voor scheidingen: dit is de bètaversie. Nu kan iedereen rustig aan de nieuwe tool wennen. Over een aantal maanden volgt de volledige versie van het platform.

Stappenplan Partners Voordelen Kosten

Rechtwijzer ondersteunt u om stap voor stap te komen tot een scheidingsplan

- Breng uw situatie in beeld
- Maak een scheidingsplan
- Samenwerken met uw partner
- Hulp inschakelen (niet verplicht)
- Het plan officieel maken
- Nazorg (binnenkort beschikbaar)



Bernard de Leest:
***‘De Raad pakt
bij onvrede het
thema snel op’***

Vertrouwen is leidend proces

**High Trust is niet langer een belangrijke
bijzaak. Nee, in 2014 is het gepromoveerd
tot de standaard werkwijze binnen
de Raad voor Rechtsbijstand. Tot
tevredenheid van de advocatuur. ‘We
zijn goed op weg in dit professionele
partnership.’**

“2013 was een uitbouwjaar voor High Trust. Dan kunnen we zeggen dat het in 2014 echt gepromoveerd is tot leidend proces binnen de Raad voor Rechtsbijstand”, vertelt Janny Lubbers, hoofd operaties high trust en exu van de Raad. “Ook wel logisch, want: voordelen genoeg. De Raad controleert anders, door middel van een steekproef, en advocaten kunnen hun cliënt veel sneller van dienst zijn. Bovendien is de verhouding tussen Raad en advocatenkantoren persoonlijker en informeler.” Lubbers is dan ook niet verbaasd dat het aantal kantoren met een High Trust-label nog steeds stijgt. “Niet meer zo snel als de eerste twee jaar, maar gestaag. Per 1 januari 2015 zaten we op een percentage van 71 procent. Kantoren die niet aangesloten zijn, zijn veelal kleiner en hebben een laag toevoegvolume.”

Feedback

Cruciaal voor High Trust is niet alleen dat advocaten zich houden aan afspraken en beleid van de Raad en toezicht daarop. Ook is ondersteuning van advocaten, die twijfelen of een bepaalde zaak toevoegwaardig of declarabel is, belangrijk. Hiervoor is er de helpdesk van de Raad. "Eerlijk is eerlijk: over de bereikbaarheid waren advocaten niet altijd te spreken, zo blijkt uit onze klanttevredenheidsonderzoeken", aldus Lubbers. "Dat had te maken met de verschillende openingstijden van die helpdesk per kantoor van de Raad. Nu is dat gecentraliseerd: vijf dagen per week tussen 9 en 17 uur zijn we telefonisch bereikbaar voor advocaten. Uitdaging is nog wel om ook als er steekproeven gedaan worden, voldoende deskundige mankracht beschikbaar te hebben voor de helpdesk. Daarnaast horen we ook dat informatie op Kenniswijzer niet altijd even makkelijk vindbaar is. Dat er teveel op staat en het moeilijk is om gericht te zoeken. Allemaal nuttige feedback waarmee we dit soort zaken in 2015 kunnen verbeteren." >>



Janny Lubbers:
***'Bewerkelijke zaken
verwerken via
High Trust is in de
toekomst mogelijk
pure winst'***

>>

Professionals

Advocaten hebben zelf ook een strakke agenda waar ze zich aan moeten houden, waardoor ze kritisch zijn op de service van de Raad en zeker ook op de snelheid daarvan. "Misschien zijn we wel eens te kritisch, dat sluit ik niet uit", aldus Bernard de Leest, advocaat in Utrecht en portefeuillehouder 'toegang tot het recht' binnen de Algemene Raad van de Orde van Advocaten. "Het heeft er ook mee te maken dat we de cliënt snel uitsluitel willen geven. Is een zaak toevoegwaardig of niet? Maar het algemene beeld is dat de onderlinge relatie tussen advocatuur en Raad er op vooruitgegaan is. Inmiddels vinden bijna alle advocaten de High Trust-werkwijze en de eigen verantwoordelijkheid heel normaal. Bovendien merk én hoor ik zelf steeds vaker van collega's dat de medewerkers van de Raad

deskundiger zijn geworden. Dat is prettig wanneer er een steekproefbezoek plaatsvindt op kantoor. Wat ook een goede zaak is: als advocaten hun onvrede ergens over uiten, pakt de Raad zo'n thema snel op. Dat is de laatste jaren eigenlijk steeds het geval geweest, en dat sterkt ons in het gevoel dat we als professionals op de goede weg zijn samen."

Ervaringen

Nieuw in 2015 is dat advocaten van 11 'pilotkantoren' - verspreid over het hele land - ook een deel van de zogenoemde uiterst bewerkelijke zaken via High Trust kunnen laten afhandelen. Lubbers: "Dat is pure winst. Het afhandelen van een bewerkelijke zaak kan nogal veel tijd kosten. Dat is overigens logisch, want de naam zegt het al: het zijn bewerkelijke zaken die

High Trust in een notendop

Even het geheugen oprispen: wat is nu precies High Trust? Deze werkwijze is - de naam zegt het al - gebaseerd op vertrouwen. De advocaat die een High Trust-label draagt, kan een toevoeging eenvoudiger en met minder administratieve rompslomp aanvragen. Hoe? Zonder stukken mee te sturen. De Raad verleent de toevoeging vervolgens snel na het uitvoeren van de draagkrachttoets. Daardoor heeft de cliënt eerder zekerheid over de aanvraag. Bij twijfel kan de advocaat snel een vraag stellen via de telefonische helpdesk van de Raad. Daardoor is het contact persoonlijker en informeler.

Waar gewerkt wordt op basis van vertrouwen, is toezicht belangrijk. Bij High Trust wordt in principe gecontroleerd op basis van een steekproef. Met High Trust werken de Raad en advocaten samen op basis van transparantie, vertrouwen en begrip. De partijen laten elkaar zien wat ze doen en hebben vertrouwen in ieders goede intentie. Een vereiste voor het doen slagen van deze werkwijze is het samen verantwoordelijk voelen en begrip voor elkaars situatie.

feitelijk of juridisch complex in elkaar zitten.”
“Het gevolg was echter dat de advocaat en zijn cliënt lang op duidelijkheid moesten wachten”, aldus De Leest. “Nu krijgen advocaten van de pilotkantoren de eerste 30 uur van deze uiterst bewerkelijke zaken standaard via High Trust

meteen toegekend. Ook de betaling van dit gedeelte gaat net zo snel als bij de standaard High Trust-zaken. Mijn collega-advocaten en ik hebben dit initiatief positief ontvangen. Hopelijk wordt High Trust-extra uren na de pilot landelijk uitgerold.” ■





Ivo van Duijneveldt:
***'Rechtsbijstand
kan via
videoverbinding
lopen'***

John Lucas:
***'De pilots verdienen
een landelijk vervolg'***

Herman Schilperoort:
***'Processen
mogen niet gaan
opstropen'***

Z.s.m. een advocaat a.j.b.!

Elke aangehouden verdachte spreekt altijd eerst een advocaat. En bij een directe afdoening door de officier van justitie vindt er ook altijd rechtsbijstand plaats. Wat is de impact hiervan? De pilot ZSM en rechtsbijstand geeft hier antwoord op.

De ZSM-aanpak is niks nieuws meer. Deze manier van werken - waarbij Openbaar Ministerie, politie, de Raad voor de Kinderbescherming, Reclassering en Slachtofferhulp veelvoorkomende criminaliteit daadkrachtig aanpakken - is na geslaagde pilots in 2013 over het hele land uitgerold. Grote uitdaging is de organisatie van de rechtsbijstand. Hoe zorgen we ervoor dat de verdachte die aangehouden is, krijgt waar hij recht op heeft: een gesprek met een advocaat, vóór het eerste politieverhoor én bij een eventuele afdoening?

Dat zijn de belangrijkste vragen waarmee in november 2014 in drie regio's nieuwe pilots zijn gestart, onder de veelzeggende naam 'Pilots ZSM en rechtsbijstand'.

Adequate rechtsbijstand

"Goed dat deze pilots nu lopen", aldus Trix Maandag, advocate bij het Rotterdamse kantoor Rischen & Nijhuis advocaten en portefeuillehouder strafrecht binnen de Raad van de Orde van Rotterdam. "In de eerste pilots en ook in de periode daarna - tijdens de landelijke uitrol dus - bleek immers dat de rechtsbijstand op beperkte schaal aanhaakte. Dat is niet de bedoeling. Iedere verdachte moet goed geïnformeerd zijn over het proces én goed gemotiveerd kunnen bepalen of hij wel of niet gebruik wil maken van een consult met zijn advocaat bij de afdoening." >>

Pilots in het kort

De pilots, een initiatief van het OM, de Nederlandse Orde van Advocaten, de politie, de Raad voor Rechtsbijstand en het ministerie van Veiligheid en Justitie, vinden plaats in Midden-Nederland (Utrecht-Stad en Almere/Lelystad), Oost-Nederland (Twente en Arnhem) en Rotterdam (Spijkenisse en Dordrecht). Aangehouden meerderjarige verdachten krijgen voorafgaand aan het eerste politieverhoor altijd een advocaat te spreken. Ook als de officier van justitie een zaak direct wil afdoen, bijvoorbeeld door middel van een strafbeschikking, of een geldboete wil opleggen of een voorwaardelijk sepot, kan de verdachte een beroep doen op rechtsbijstand. Het contact verloopt in principe via een vaste videoverbinding of een tablet.

>>

Ook John Lucas, plaatsvervangend hoofdofficier van justitie van het OM in Oost-Nederland en voorzitter van de landelijke werkgroep ZSM en rechtsbijstand, onderstreept het belang van rechtsbijstand in het ZSM-proces. "We zijn ons ervan bewust dat er tot nog toe te vaak geen plek werd ingeruimd voor de advocaat. Dat heeft alles te maken met de snelheid van de aanpak. Politie en OM zijn vooral heel druk bezig geweest om alles in 'het proces te gieten'. Maar adequate rechtsbijstand is essentieel, ook voor het draagvlak van de ZSM-aanpak."

Doelmatig

Dat de ZSM-aanpak nog niet overal meteen omarmd wordt, is volgens Lucas een feit. "Nog steeds ligt ZSM onder een vergrootglas. Dat gaat nu eenmaal zo met innovaties in de strafrechtketen. Maar we kunnen nu niet meer terug. Dat willen we ook niet, want de kritiek is lang niet altijd terecht. Als er kritiek is zullen we open en eerlijk kijken of we daaraan tegemoet komen. Het is een bewezen feit dat ZSM leidt tot 18 procent meer septs. Een goede zaak, want ZSM scheidt sowieso snel helderheid voor verdachte en slachtoffer. En het scheelt in kosten."

"Het financiële aspect speelt op meerdere fronten een belangrijke rol", vertelt Herman Schilperoort, namens de Raad voor Rechtsbijstand lid van de werkgroep. "Als we iedere verdachte

rechtsbijstand verlenen, nemen de kosten toe. Zo eenvoudig is het. En het departement verkeert al tijden in zwaar weer op financieel vlak. Daarom juist zijn we zo blij dat er voor deze pilots geld is vrijgemaakt. Dan kunnen we in de praktijk onderzoeken of en zo ja, hoe we dit doelmatig kunnen organiseren."

Due process

Volgens Ivo van Duijneveldt, adviseur bij Andersson Elffers Felix en procesbegeleider van de drie pilots die in november zijn gestart, draait alles om een zogeheten *due process*. "In een versneld strafproces waarbij zaken buiten de rechter om worden afgedaan staat het belang van een *due process* niet ter discussie. Daar zijn alle betrokken

partijen het over eens. De vraag is wel hoe je dit in de praktijk zo organiseert dat het voor alle betrokkenen ook goed uitvoerbaar is. Daarom vindt de rechtsbijstand in principe ook via een videoverbinding plaats."

Waar de pilot ook antwoord op zou kunnen geven, is of de organisatie van de rechtsbijstand niet leidt tot vertraging in het proces.

Schilperoort: "Zeker als we straks gaan opschalen, is het niet de bedoeling dat het proces 'opstroopt' op het politiebureau. Dan krijgen we te maken met een politiecellentekort. En het is uitermate vervelend voor de verdachten."

'Verdachten moeten datgene krijgen waar ze recht op hebben: adequate rechtsbijstand'

Vervolg

Ook Trix Maandag ziet het belang in van een vlotte gang van zaken op het bureau. "Opstroping bij de politie betekent dat wij veel verdachten in korte tijd moeten spreken. Dus wij denken graag mee over oplossingen. Videoconsulten horen daar zeker bij. In Rotterdam hebben we daar goede ervaringen mee. Advocaten kunnen er niet meer omheen dat *face-to-face* consulten niet altijd meer mogelijk zijn."

Eind april zijn de pilots afgerond. John Lucas: "We verzamelen dan alle informatie en ervaringen en formuleren een antwoord op de belangrijkste vragen: gaan we de rechtsbijstand een vaste plek geven in de ZSM-aanpak? En zo ja, hoe doen we dat? De ervaringen tot nu toe zijn positief, hoor ik ook van de advocatuur en de politie. De samenwerking loopt bovendien soepel. Wij vinden dat deze pilots een landelijk vervolg verdienen." ■

A portrait of Trix Maandag, a woman with dark, wavy hair, wearing a grey top and a light-colored patterned scarf. She is looking directly at the camera with a slight smile. The background is softly blurred, showing a chandelier and a doorway.

Trix Maandag:
***'Iedere verdachte
moet goed
geïnformeerd zijn'***

Passend contact in de uitvoering

Idealiter vindt een burger de juiste informatie bij een overheidsinstantie, voelt hij zich gehoord en niet van het kastje naar de muur gestuurd. De praktijk is vaak weerbarstiger.

'Hoe hoort het eigenlijk? Passend contact tussen overheid en burger'. Dat advies presenteerde de Raad voor het openbaar bestuur (Rob) op 12 juni 2014 aan minister Plasterk. In het rapport staat beschreven dat het contact tussen burger en overheid beter kan en beter moet. Frits Haarlemmer, adviseur kwaliteitsmanagement bij de Raad voor Rechtsbijstand: "Om hier concreet invulling aan te geven, organiseert de Raad samen met uitvoeringsorganisaties binnen de Rijksbrede Benchmark Groep (RBB) een conferentie."

Geen sinecure

"De organisaties binnen de RBB zetten zich in voor een goede dienstverlening aan de burger, maar staan ieder in een andere fase van het proces", licht Haarlemmer toe. "Tijdens de conferentie willen we de rode draad behandelen. We willen leren van elkaar. In een code leggen we vast waaraan we herkenbaar en waarop we aanspreekbaar zijn. De organisaties moeten er vervolgens zelf mee aan de slag." Geen sinecure, weet Nina Huygen van het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Zij sloot zich samen met nog zes partijen aan bij de organisatie van de conferentie. "Het kostte ons anderhalf jaar om het vernieuwen van onze communicatie en het opleiden van de medewerkers door te voeren."

Emotionele gesprekken

Hoe werk je proactiever? Volgens de Nationale Ombudsman hecht de burger het meest aan serieus behandelen, luisteren, juist informeren en verantwoordelijkheid nemen. "Wij doen het door online goede informatie te verstrekken, persoonlijk contact te onderhouden wanneer dat nodig is, en verwachtingen te managen aan de start", aldus Huygen. Haarlemmer: "De Raad zet in op 'klare taal', laagdrempelige (digitale) voorzieningen en passend contact gericht op het snel oplossen van een probleem. Deze veranderingen vragen veel van het personeel." Huygen: "Juridische medewerkers voeren nu soms emotioneel hoogoplopende gesprekken. Je moet medewerkers daar tijd, ruimte en *tools* voor geven."

Positief resultaat

Wat je ermee bereikt, is betere dienstverlening en waardering van je klanten. Ook zal de werkwijze leiden tot het verminderen van maatschappelijke en uitvoeringskosten. Haarlemmer ziet een enorme daling aan bezwaarschriften. "Maar dat is niet het hoofddoel." Huygen knikt instemmend want: "Een overheidsinstantie heeft bestaansrecht door burgers." Rob-voorzitter Wallage stelt in het rapport dat een proactieve aanpak leidt tot 40 procent meer waardering van die burger. Huygen: "Het is niet alleen prettig voor burgers, ook medewerkers halen meer voldoening uit hun werk." Haarlemmer: "Het is fijn wanneer mensen je bedanken voor een heldere uitleg, al zijn ze het niet eens met de beslissing." ■



Frits Haarlemmer:
*‘Passend contact moet
de norm worden’*

Nina Huygen:
*‘Een overheidsinstantie
heeft bestaansrecht door
burgers’*



Jos Hemelaar:
‘Heel belangrijk is de verbetering van de bereikbaarheid van de helpdeks’

Adequate oplossing voor knelpunten piket

Advocaten zijn de belangrijkste samenwerkingspartner van de Raad voor Rechtsbijstand. Ieder jaar wordt de verhouding beter, zien ook advocaten. ‘De Raad heeft in 2014 de meeste knelpunten op het vlak van piket snel en adequaat opgelost.’

De Raad voor Rechtsbijstand en de advocatuur kunnen nog zoveel mooie woorden wijden aan de verbeterde onderlinge verhouding, de echte proef op de som vindt toch plaats in de dagelijkse praktijk. “Een belangrijk ijkpunt is de organisatie van de piketdiensten”, vertelt Herman Peters, hoofd operaties productie en piket van de Raad. “Advocaten volgen de organisatie hiervan op de voet.” Eind 2013 spraken Peters en advocaat en Leids deken Jos Hemelaar elkaar hierover. “Ja, we hadden toen een pittig maar constructief gesprek”, erkent Hemelaar. “Er waren nogal wat punten die wij advocaten graag verbeterd zouden zien. Nu we elkaar ruim een jaar later weer zien, kan ik alleen maar zeggen dat de Raad de meeste knelpunten adequaat en snel heeft opgelost.”

Luisteren

Grootste knelpunt: de piketmelding vanuit de politie. “Namen van voorkeursadvocaten die verkeerd gespeld werden, verkeerde A-nummers, het ging vaak fout”, aldus Hemelaar. “Dankzij snel ingrijpen van de Raad hadden we in 2014 maar 23 verkeerde A-nummers tegen 718 het

jaar ervoor." De koppeling tussen Salduz-verhoor en de in-verzekering-stelling is ook verbeterd, aldus Peters. "In 2013 roosterden we slechts in 6 procent van de gevallen dezelfde advocaat bij dezelfde verdachte in, in 2014 is dat al gestegen tot 50 procent."

Hemelaar vindt dat de Raad goed heeft geluisterd naar de advocatuur. En snel handelt. "Ook de flexibiliteit van de roosters, waarbij rekening wordt gehouden met de verschillen per regio, zijn een pluspunt. De transparantie van het rooster is verbeterd, hetzelfde geldt voor de digitale acceptatie van de melding en - heel belangrijk - de bereikbaarheid van de helpdesk."

Speerpunt

Natuurlijk zijn er nog wensen. "Er is nog wel wat te sleutelen aan de melding voor de voorkeursadvocaat", aldus Hemelaar. "Gelukkig krijgen we nu meer informatie bij de oproep: wie is de cliënt en waarvan wordt hij verdacht? Maar een automatisch telefoontje zou fijn zijn. Dan hoef ik niet 365 dagen per jaar van 's ochtends tot 's avonds mijn mail te checken."

Ook de Raad heeft plannen voor 2015, stelt Herman Peters. "De inpassing van vreemdelingen en psychiatrische patiënten in de piketregeling is een speerpunt. En inspelen op de uitkomsten van de ZSM-pilots. Ik ben optimistisch, ook gezien de positieve geluiden uit de advocatuur. We vinden elkaar steeds meer." ■



Herman Peters:
*'Advocaten volgen
de organisatie
van piketdiensten
op de voet'*



Pieter Bart Giebels:
***‘De bouw was een
complex proces’***

Digitale service voor tolken

Een moderne, klantgerichte organisatie heeft haar ICT-zaken op orde. Dat geldt dus ook voor de Raad voor Rechtsbijstand. Bureau Wbtv gaat als eerste over op het nieuwe systeem. “De eerste reacties van tolken en vertalers zijn positief.”

Meerdere automatiseringssystemen om de diverse soorten klanten te bedienen, vaak verouderd en dus weinig gebruiksvriendelijk. Zie daar de oude situatie binnen de Raad voor Rechtsbijstand. Het programma ‘Idea’ brengt hier verandering in (zie ook blz. 32). Hoe? Door een nieuw modern systeem te bouwen en processen te uniformeren. Eerste stap is het nieuwe bedrijfssysteem voor Bureau Wbtv. Voorjaar 2015 gaat dit *live*. “We hebben een mooi systeem neergezet”, aldus manager Han von den Hoff. “Klantvriendelijk, effectief en betaalbaar. Nu is het tijd voor de implementatie.”

Makkelijker

Pieter Bart Giebels was daarbij als *product owner* de schakel tussen het inhoudelijke proces binnen Bureau Wbtv en de externe partij die het systeem daadwerkelijk bouwt. “Belangrijkste vernieuwing is straks dat de tolken en vertalers allemaal 24 uur per dag bij hun gegevens kunnen. Online, dus vanachter de pc, via een eigen *portal*. Inloggen gebeurt via DigiD.”

Het nieuwe systeem maakt het aanvragen van registraties, verlengen van inschrijvingen, het invoeren van punten voor permanente educatie en het wijzigen van persoonsgegevens veel makkelijker. "Straks ligt de verantwoordelijkheid hiervoor meer bij de tolken en vertalers zelf. Dat wil de beroepsgroep ook graag. Omdat alles online kan en niet meer op papier via de post hoeft, wordt het voor onze klanten ook gemakkelijker. Aan ónze kant zijn minder handelingen nodig, waardoor onze reactietijd afneemt."

Positief

2014 stond voor Bureau Wbtv in het teken van de bouw van dit systeem. "Het is heel complex", aldus Giebels. "Het proces in kaart brengen, dat overbrengen op de bouwer, elke twee weken testen met een panel van speciaal hiervoor opgeleide medewerkers van de Raad, weer aanpassingen verrichten, enzovoort."

Inmiddels zijn er ook meerdere informatie-bijeenkomsten georganiseerd voor de tolken en vertalers, zegt Von den Hoff. "We hebben ze op deze manier betrokken bij het proces, laten zien hoe we willen gaan werken. De reacties waren bijna alleen maar positief." ■



Han von den Hoff:
*'Het is
klantvriendelijk,
effectief en
betaalbaar'*

Op koers richting einddoel

Van - oneerbiedig gezegd - een 'beschikkingenfabriek' naar een efficiënte, gestroomlijnde, klantgerichte en betrouwbare organisatie. De Raad is de afgelopen jaren sterk veranderd. 'We bewegen stap-voor-stap naar de stip op de horizon.'

"We veranderen omdat we die efficiënte, betrouwbare organisatie willen zijn en dus niet omdat we moeten bezuinigen", stelt hoofd afdeling uitvoering Marjon Stegeman. "Bezuinigen is niet ons hoofddoel. Elke stap die we zetten draagt bij aan het verbeteren van onze organisatie. Bijkomend voordeel is dat het besparingen oplevert en dat het ons flexibel maakt om bezuinigingen op te vangen." Herman Peters, hoofd operaties productie en piket, knikt instemmend. "We pakken die veranderingen dakpansgewijs aan. Het voordeel daarvan is dat je de net neergelegde dakpan nog even kan optillen en kijken of alles wel goed is gedaan."

Veranderingen

Wat is er allemaal veranderd? In 2009 fuseerden de vijf regiokantoren van de Raad. Vervolgens zijn deze regiokantoren zich gaan specialiseren op onderwerp. Zo komen alle asielaanvragen tegenwoordig in Arnhem terecht, houdt Den Haag zich met bewerkelijke zaken bezig, heeft Leeuwarden zich ontwikkeld tot het financiële klantencentrum en is 's-Hertogenbosch het productiekantoor geworden. Het afgelopen jaar verhuisden bovendien de plannings van de piketdiensten naar de Brabantse hoofdstad.

Naast deze organisatorische veranderingen ging de Raad bovendien steeds digitaler werken, werd High Trust ingevoerd - nu de dominante werkwijze - en werd een proactieve manier van werken geïntroduceerd.

Eén koers varen

Dat zijn een hoop veranderingen en de Raad is er nog niet. Al staat de basis er inmiddels wel. Er is volgens Stegeman nog geen sprake van 'metaalmoeheid'. "Ja, we veranderen en ja, dat is druk. Maar het geeft ook veel energie. Dat komt omdat we één koers varen richting het einddoel. We doen het om die goede organisatie te worden. Het geeft energie om te zien dat je steeds een stapje dichterbij je doel komt."

Nieuwe functies

Een reorganisatie kan voor medewerkers een ingrijpende periode zijn. Toch is de tendens aan tafel optimistisch. "Door de reorganisatie zijn er interessante nieuwe functies bijgekomen. Medewerkers krijgen de kans om te groeien, nieuwe werkzaamheden uit te voeren en hun werk zo te verrijken", ziet Stegeman. Peters: "Er zijn mooie horizonten aan nieuwe functies ontstaan. Natuurlijk is het wennen als je na twintig jaar geen beschikkingen meer typt, maar met een advocaat aan tafel zit om een steekproef door te spreken. De medewerkers zijn daarin begeleid." >>



Marjon Stegeman:
***‘Bezuinigen is
niet ons hoofddoel,
dat is onszelf
verbeteren’***

Herman Peters:
***‘We pakken het
dakpansgewijs
aan’***

Geert Bary:
***‘Voor de
meeste
medewerkers
bieden de
veranderingen
kansen’***

>>

“Wel gebiedt de eerlijkheid te zeggen dat door de digitalisering het aantal administratief ondersteunende functies bijvoorbeeld minder is geworden”, vult Geert Bary aan. Hij is hoofd van het financiële klantencentrum in Leeuwarden. “Maar voor de meeste mensen is het een positieve ervaring. De Raad bood veel ondersteuning via assessments, gesprekken en ontwikkelingsplannen. En als ik naar mezelf kijk: mij geeft het energie om voor een organisatie te werken die zo dynamisch is.”

Paarse denktank

Een voorbeeld van zo'n nieuwe, interessante taak is de projectgroep Paars. Deze 'denktank' wordt ingezet voor projecten, onderzoekt kwesties en voert risicoanalyses uit. Medewerkers

komen uit heel het land en leren van elkaars kennis en expertise. Peters: “Zo keken ze bijvoorbeeld naar de kwaliteit van advocaten in het vreemdelingenrecht. Moeten we dat onderzoeken? Want de Raad wil niet alleen goed en efficiënt toevoegingen en vaststellingen verwerken, maar ook staan voor de kwaliteit van de juridische hulp. Het team Paars pakt dat op.” Bary: “Een ander voorbeeld van werk dat Paars oppakt, is een klanttevredenheidsonderzoek dat ze hebben uitgevoerd voor Inning en Restitutie. Medewerkers treden meer en meer met burgers in contact over vorderingen die zijn

ingesteld naar aanleiding van een hercontrole van het inkomen en vermogen. Dat is een moeilijk onderwerp. Uit het onderzoek bleek dat de burgers het contact met de medewerkers hierover desondanks met een 7,8 beoordeelden. Erg mooi. Het benaderen van burgers vraagt een hele andere werkwijze dan bij advocaten. Met hen hebben we een langdurige, professionele relatie opgebouwd. Burgers zijn inhoudelijk minder onderlegd, hebben slechts incidenteel contact met ons en zijn emotioneel betrokken bij de boodschap.”

‘Veranderen gebeurt geleidelijk en niet met een ‘big bang’, voor ons én voor de advocatuur’

De rode draad

De proactieve aanpak komt ook terug in het proces van High Trust. Stegeman: “Paars heeft gekeken naar de aard van bezwaren van advocaten binnen High Trust. Het gaat dan niet zozeer

om incidenten, maar juist om de rode draad. We gaan om tafel met de advocaat. Waarom gaat hij in bezwaar? Is onze werkinstructie onduidelijk? Wat zegt de jurisprudentie? Natuurlijk mag een advocaat in bezwaar gaan. Sterker nog: soms is het goed dat een onafhankelijke partij zich over een kwestie buigt. Maar wanneer het kan, voorkomen we dat liever door al eerder in het proces tot een oplossing te komen. Zo kan het zijn dat we onze werkwijze aanpassen zodat andere advocaten er ook de vruchten van plukken. De context is breder. En doordat we nu 80 procent van de zaken gestandaardiseerd en

geautomatiseerd kunnen afhandelen, houden we tijd en ruimte over om die overige 20 procent breder op te pakken. Dit is daar een voorbeeld van." Peters: "Er is niet alleen voor de Raad zelf veel veranderd, maar ook voor de advocaten met

wie wij samenwerken. Dat gebeurt niet met een *big bang*, veranderen gaat geleidelijk. Je moet geluiden van buiten oppakken, goed luisteren en goed communiceren. Oók als je iets niet doet." ■



Klaar voor volgende 20 jaar Wrb

20 jaar Wet op de rechtsbijstand. Ter ere hiervan organiseerde de Raad voor Rechtsbijstand met haar ketenpartners een conferentie. Het doel: vieren, terugblikken maar vooral vooruitkijken. Hoe richten we het stelsel voor rechtsbijstand slim en doelmatig in?

20 jaar Wet op de rechtsbijstand, 20 jaar Raad voor Rechtsbijstand. Op een miniconferentie in Amsterdam op 22 mei 2014 kwamen experts van diverse ketenpartners en 130 bezoekers bij elkaar om terug te blikken op die twee decennia. Maar vooral ook om nieuwe ideeën te formuleren om de toegang tot het recht nog doelmatiger, slimmer en efficiënter te organiseren. Of zoals Peter van den Biggelaar, directeur stelsel van de Raad, het in zijn bijdrage formuleerde: "We zoeken naar creativiteit. Hoe kunnen we samenwerken om het voor de burger gemakkelijker te maken, eenvoudiger én beter te begrijpen en tegelijkertijd beschikbaar te zijn wanneer en waar nodig?"

Anders denken

Sam Muller, directeur van innovatie- en adviesorganisatie Hiil Innovating Justice, was een van de sprekers. Zijn opdracht: praat de aanwezigen bij over innovatieve trends in het (internationale) rechtsbestel. "Neem Kenia. Daar wordt gewerkt aan een innovatie om heel goedkoop via sms juridische bijstand te verlenen.

Mies Westerveld:

'Conflictpreventie en versterking van de zelfredzaamheid zijn sleutelbegrippen'

Zo kunnen mensen zelfstandig juridische geschillen oplossen. Dit soort innovatieve vormen van samenwerking in de rechtsketen kunnen we hier ook meenemen in de organisatie van de rechtsbijstand. De Raad is hierin een belangrijke schakel. We moeten nu eenmaal anders gaan denken, tegen het licht van maatschappelijke ontwikkelingen en stevige bezuinigingen.”

Opbrengst van de dag

Dagvoorzitter Mies Westerveld, bijzonder hoogleraar sociale rechtshulp aan de Universiteit van Amsterdam, kijkt tevreden terug op de conferentie. “Het is belangrijk dat we de totstandkoming van de Wrb hebben gevierd. We moeten niet altijd alleen maar somberen over bezuinigingen. Wel hebben de betrokken partijen - de Raad, advocatuur, rechterlijke macht, overheid en wetenschap - zich gezamenlijk voorbereid op de veranderingen in het stelsel. Vanuit de idee: ja, er moet bezuinigd worden, maar hoe doen we dat optimaal? Voor concrete aanbevelingen was het nog te vroeg, het conceptwetsvoorstel voor een stelselherziening lag er nog niet. Maar de band tussen de ketenpartners is hechter. Afstemming in de keten is belangrijk om het stelsel ook de komende 20 jaar betaalbaar te houden. Hierbij zijn conflictpreventie en versterking van de zelfredzaamheid sleutelbegrippen.” ■



Sam Muller:
***‘We moeten anders
denken vanwege
bezuinigingen’***



Jan de Bruijn:
*'Dikke pakken
papier zijn straks
verleden tijd'*

Ton Voogels:
*'Digitaal werkt
efficiënter,
goedkoper en
transparanter'*

Ambtshalve toevoegingen via digitale snelweg

Dossiers als dikke ordners, een bureau bezaaid met papieren. Van dit traditionele beeld van de juridische werkwereld nemen we de komende jaren langzaam afscheid. Digitalisering lonkt. Het is efficiënter, sneller, transparanter en goedkoper.

Jan de Bruijn van Spir-it, het ICT-bedrijf voor de rechtspraak, bouwde in 2013 een digitale koppeling voor de amtsshalve lasten tot toevoeging in strafzaken die lopen via het softwareprogramma Compas. "Bij strafzaken werkt de Raad voor de Rechtspraak via drie systemen: het verouderde Compas, het nieuwe GPS, en NIAS, voor zaken van het gerechtshof", legt hij uit. "We kozen voor Compas omdat daar de hoogste stapel lasten lag."

Versleuteld

Nederland telt elf rechtbanken en negentien locaties. "Iedere locatie werkt op een eigen manier. Wanneer je iets digitaliseert, kan dat niet meer. In een stuurgroep ontworpen we de nieuwe werkwijze. Zo hebben we dertig grondslagen geformuleerd op basis waarvan een last tot toevoeging wordt verstrekt. Een medewerker van het gerecht vult dit digitaal in, net zoals de naam van de cliënt en het parketnummer. De digitale koppeling is technisch 'versleuteld'. Dat betekent dat het een compleet beveiligde snelweg is, vergelijkbaar met internetbankieren."

Binnen een paar uur

Voordeel voor de Raad is dat alle lasten op dezelfde manier binnenkomen en automatisch worden verwerkt. "Alleen als we een parketnummer moeten controleren of een specialisatie van een advocaat, doen we dat handmatig", aldus teamleider regiokantoor 's-Hertogenbosch Ton Voogels. Hij ging het afgelopen jaar samen met De Bruijn de boer op om de werkwijze onder de aandacht te brengen bij rechtbanken. "Voordeel voor de advocaat is dat hij de toekenning binnen een paar uur heeft. Bovendien is heel gemakkelijk te zien hoeveel lasten er zijn en van welke soort. Het systeem is heel transparant."

20 procent digitaal

Een nieuwe werkwijze betekent voor veel rechtbanken een grote verandering. Na een geslaagde pilot in Almelo werden er in 2014 12.000 lasten tot toevoegingen digitaal afgegeven. Voogels: "Dat is 20 procent terwijl we hoopten op 100 procent." Toch kijken de heren enigszins tevreden terug op wat zij dit jaar bereikt hebben. De Bruijn: "Het komende jaar verwachten we de helft van de lasten digitaal te versturen vanuit de rechtbanken. Daarna komen wellicht andere processen aan de beurt, met eigen speciale kenmerken. Denk aan civiele lasten tot toevoeging of de koppelingen met GPS en NIAS. Over een aantal jaren behoren die dikke pakken papier toch echt tot het verleden." ■



Edwin Borghs:
*'De tarieven
van tolken
stonden
onder druk'*

Betere voorwaarden nieuwe aanbesteding tolken

Kamervragen en betrokkenheid van de Nationale Ombudsman; de afgelopen jaren was er veel ruis rond het bemiddelen van tolken en vertalers. Reden voor het ministerie om de Raad voor Rechtsbijstand te vragen een gedetailleerde aanbesteding te formuleren voor de bemiddeling van tolkdiensten.

Aan stafmedewerker van de Raad Edwin Borghs en externe adviseur Rein Wouters de schone taak om een aanbesteding samen te stellen waarbij de positie van tolken beter gewaarborgd was. Wouters: "Om te beginnen hebben we met de smaakmakers aan tafel gezeten en een zogenaamde marktverkenning uitgevoerd. We spraken met grote bemiddelaars, vertegenwoordigers van de advocatuur en met brancheorganisaties van tolken."

Voorwaarden

Uit deze gesprekken kwamen pijnpunten naar voren. "Vervolgens hebben we die vertaald in voorwaarden in de aanbesteding", vertelt Borghs. "Uitgangspunt was dat het ministerie de marktwerking wilde behouden, dat voornamelijk tolken uit het Register beëdigde tolken en vertalers werden ingezet, en dat de tarieven van de tolken verbeterden. Want die tarieven stonden flink onder druk ten gunste van de bemiddelaars."

Fikse boete

Dit resulteerde in een gedetailleerde, Europese aanbesteding. "Van het opnemen van de telefoon binnen 45 seconden tot het jaarlijks laten uitvoeren van een grondig financieel onderzoek door een registeraccountant", licht Wouters toe. "En van het benoemen van een klachtencommissie waar tolken zitting in nemen, tot het vaststellen van een annuleringsregeling. Met daarbij een fikse boete per kwartaal wanneer afspraken niet worden nageleefd. Ook vroegen we de meedingende partijen wat voor tarief zij hun tolken wilden betalen, vastgesteld per taal." Borghs vult aan: "Tolken waren bang dat dit tarief onder het BTiS-tarief (Besluit Tarieven in Strafzaken) zou uitkomen. Die vrees is ongegrond gebleken en de aanbesteding heeft geleid tot een voor tolken gunstigere verhouding tussen de bedragen die naar de tolken enerzijds en de bemiddelaar anderzijds gaan."

80.000 tolkdiensten

Bij de aanbesteding ging het om 80.000 tolkdiensten. De diensten onderverdelen in bijvoorbeeld persoonlijke en telefonische diensten had niet de voorkeur, aangezien dit minder efficiënt zou werken en ten koste zou gaan van de kwaliteit van de dienstverlening. "TVCN, Concorde en een tolkencollectief hebben interesse getoond in de uitvoering van het contract", vertelt Borghs. "Als beste gegadigde kwam TVCN uit de aanbesteding naar voren. De komende drie jaar verzorgt dit bureau de bemiddeling, met aansluitend de mogelijkheid om voor maximaal drie jaar te verlengen." ■



Rein Wouters:
*'Door gedetailleerd
aan te besteden,
hopen we ruis
te voorkomen'*

Voor innovatie moet je knokken

Een werkende computer en telefoon, op alle locaties toegang tot alle bestanden en één uniform e-mailadres. Het is voor medewerkers vanzelfsprekend, maar was voor de afdeling Informatiemanagement (IM) een flinke uitdaging. Over innovatie en keuzes maken.

“De afgelopen jaren hebben we veel werk verzet om alle systemen samen te voegen”, vertelt hoofd IM Theo Mooren. “Innovatie gaat niet vanzelf, daar moet je voor knokken. We werken sinds april 2014 vanuit onze *private cloud*, een omgeving waarin onze gegevens bewaard worden en vanwaar we onze programma’s gebruiken. Dit terwijl acht jaar geleden elke Raad afzonderlijke servers had staan. Het totaalprogramma Idea vernieuwt de automatiseringssystemen voor de drie wetten die de Raad uitvoert. Op dit moment zijn we bezig met de invoer van Idea en begin dit jaar staat ook het realiseren van één callcenter voor alle locaties op het programma.”


Geen kinderziektes

De Raad kiest voor oplossingen die hun sporen al verdiend hebben in ICT-land. Rob de Nas is programmamanager van Idea (zie ook blz. 20). “In deze ICT-oplossing worden onze processen ondersteund via een standaardprogramma van Microsoft. Het is al in gebruik bij de andere

overheidsinstanties. Het wordt voor ons aangepast op punten, maar de grote lijnen staan vast.” Een bewuste keuze. Mooren: “Als je voorop wilt lopen, krijg je te maken met kinderziektes. Dat willen wij niet. Bovendien is het nadeel van maatwerk dat wanneer je innoveert, het kostbaar is om een maatwerkoplossing aan te passen. Als je aansluit bij bestaande oplossingen, denkt de leverancier bij voorbaat mee. We maken nu nog niet gebruik van alle mogelijkheden van Idea. Als we in de toekomst bijvoorbeeld een app willen om een inkomensverklaring aan te vragen, is dat geen probleem.”

Eén loket

“We bedenken niets nieuws, maar sluiten in veel gevallen aan bij bestaande oplossingen”, zegt De Nas. Mooren: “Zo gebruiken we DigiD om in te loggen en zetten we in de toekomst het portaal MijnOverheid.nl in om te communiceren met burgers. De gebruiker werkt met bekende middelen en heeft één loket voor overheidszaken. Ik zou dat zelf ook prettig vinden.” Begin 2015 gaat Idea *live* voor wat betreft Wbtv. “Dan kunnen tolken en vertalers zich online inschrijven bij de Raad”, vertelt De Nas. “Dit gaat tot nu toe nog per post. Bovendien gaat de Inkomensverklaring op korte termijn digitaal en volgt daarna mogelijk het register voor de Wet op de rechtsbijstand (Wrb).” ■

A photograph of two men standing on a red carpet. The man on the left is wearing a dark blue blazer over a light blue shirt and glasses. The man on the right is wearing a brown blazer over a plaid shirt. In the background, there is a large, wide staircase with several people walking on it. The scene is outdoors, likely at a public event or premiere.

Theo Mooren:
*'We kiezen bewust
voor standaard en niet
voor maatwerk'*

Rob de Nas:
*'We bedenken
niets nieuws'*

A photograph of two men in suits standing on a modern building's exterior walkway. The man on the left is Pieter Jan Biesheuvel, and the man on the right is Rijk van Marion. They are both smiling and looking towards the camera. The background shows a glass and metal structure of a building.

Pieter Jan Biesheuvel:
*'We liepen voor
de muziek uit'*

Rijk van Marion:
*'Toegankelijkheid
tot het recht moet
gegarandeerd
blijven'*

RvA: klankbord en toezichthouder

De Raad van Advies is volop in beweging. Twee leden namen in 2014 afscheid en per 1 juli 2015 stopt voorzitter Pieter Jan Biesheuvel. Bovendien is de rol van het orgaan onderwerp van gesprek bij het ministerie.

“De Raad voor Rechtsbijstand staat met één been buiten en één been binnen het ministerie”, legt RvA-lid Rijk van Marion uit. “Dat maakt het lastig om te bepalen wat de rol van de Raad van Advies is. Zijn we alleen een klankbord of houden we ook toezicht, zoals nu in de wet en reglementen is vastgesteld? Vooralsnog vervullen we beide rollen. Deze vraag staat komend jaar centraal en is ook gesteld aan de kandidaten voor de twee vacatures.”

Het was pionieren

Als laatste der Mohikanen uit de tijd van de nog niet gecentraliseerde Raad voor Rechtsbijstand kijkt Pieter Jan Biesheuvel trots terug. De scheidend voorzitter startte in 2004 als voorzitter van de Raad voor Rechtsbijstand voor het hofressort Den Haag. De vijf Raden voor Rechtsbijstand werkten toen decentraal. “Al snel bleek tijdens overleggen van de voorzitters dat we gezamenlijke aandachtspunten hadden, zoals de invoer van het automatiseringssysteem Gras. Al was er ook sprake van gezonde concurrentie

wanneer we doorlooptijden vergeleken.” Tijdens de centralisatie stelde de Raad van Advies zich proactief op. “Het was pionieren. We wilden het beter doen voor de burger en de advocaten. Daarmee liepen we voor de muziek uit: de wetgever kon ons eigenlijk niet bijhouden. De afgelopen jaren hebben we ongelooflijk veel bereikt. Denk aan de interne reorganisatie, maar ook de invoer van High Trust, de komst van Rechtwijzer en het uniformeren van de werkwijze van piketdiensten.”

Mooie uitdaging

Welke herinnering springt eruit voor de voorzitter? “Dat is het opzetten van de Juridische Loketten. Laagdrempeliger kun je het bijna niet krijgen. Mooi om te zien dat de samenwerking tussen Raad en Loket nu weer onderwerp van gesprek is.” Volgens Van Marion is het loket een ‘mooie uitdaging’ die zich het komende jaar uitkristalliseert. En er spelen nog meer vragen. “Hoe ver gaan de bezuinigingen? En hoe staat het met prijsverhogingen?”, noemt hij. “Als de verlaging van honoraria doorslaat, zullen dienstverleners zich gedwongen voelen af te haken. Het werk moet ook financieel interessant blijven. Tegelijkertijd moeten we een vinger aan de pols houden wat betreft bezuinigingen: het recht moet toegankelijk zijn voor iedereen.” ■

Cijfers, balans en rekening van baten en lasten 2014

Aantal advocaten, mediators en kantoren dat op toevoegbasis werkt

	2012	2013	2014
Advocaten	7.459	7.591	7.603
Mediators	531	572	784
Kantoren	3.145	3.300	3.433

Aantal actieve bewindvoerders

	2012	2013	2014
Actieve bewindvoerders	598	546	533

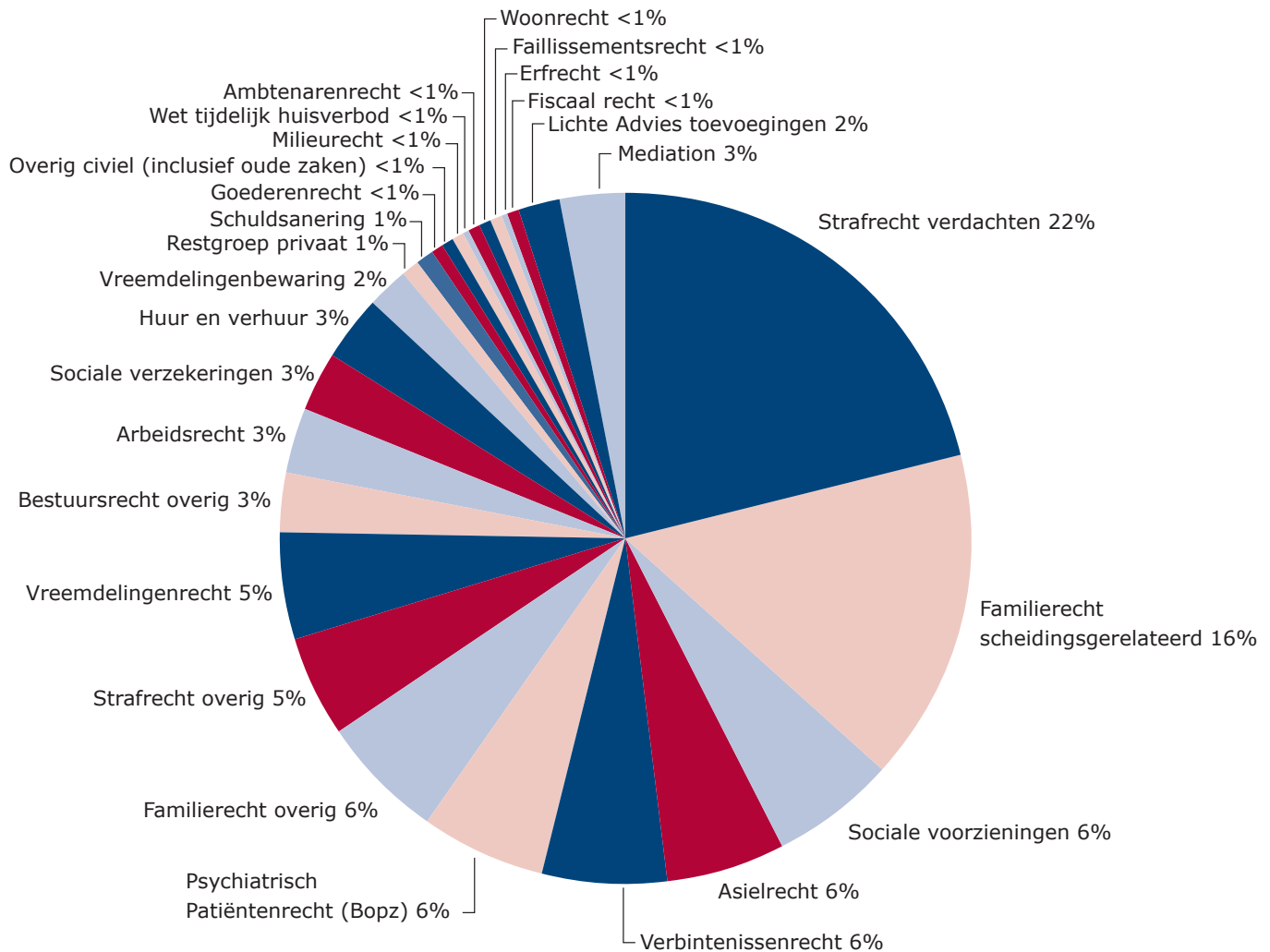
Ingeschreven tolken en vertalers

	2012	2013	2014
Tolken	1.226	1.360	1.169
Vertalers	3.241	3.354	2.361

Rechtsgebieden waarop toevoegingen zijn afgegeven (jaar 2011 = 100%)

Rechtsterrein	2012		2013		2014	
	Aantal	Index	Aantal	Index	Aantal	Index
Strafrecht verdachten	95.505	110	97.601	112	99.392	114
Familierecht scheidingsgerelateerd	92.946	110	82.110	97	69.108	82
Sociale voorzieningen	27.883	127	27.979	128	28.827	131
Asielrecht	24.736	86	20.976	73	27.528	95
Verbintenissenrecht	31.692	107	29.674	100	26.728	90
Psychiatrisch Patiëntenrecht (Bopz)	23.204	105	23.747	108	25.048	114
Familierecht overig	15.544	112	25.595	184	24.650	178
Strafrecht overig	21.141	111	23.586	124	24.267	127
Vreemdelingenrecht	25.085	109	23.506	102	21.282	92
Bestuursrecht overig	8.571	116	14.610	197	14.495	196
Arbeidsrecht	15.991	111	15.543	108	13.294	93
Sociale verzekeringen	12.647	109	12.335	106	12.424	107
Huur en verhuur	11.340	118	11.426	119	11.523	120
Vreemdelingenbewaring	14.275	84	9.833	58	7.274	43
Restgroep privaat	2.407	123	4.678	239	4.957	254
Schuldsanering	3.172	142	3.928	175	4.553	203
Fiscaal recht	913	93	1.130	115	1.195	122
Erfrecht	1.043	109	1.196	125	1.108	116
Faillissementsrecht	390	117	785	235	855	256
Woonrecht	651	92	786	112	766	109
Goederenrecht	256	119	505	235	545	253
Ambtenarenrecht	603	100	487	81	416	69
Wet tijdelijk huisverbod	339	137	286	116	272	110
Milieurecht	222	107	245	118	249	120
Overig civiel (inclusief oude zaken)	58	157	198	535	77	208
Totaal reguliere toevoegingen	430.614	108	432.745	109	420.833	106
Lichte advies toevoegingen	10.578	127	9.990	120	10.190	96
Mediation	8.501	116	10.386	141	13.425	158
Totaal	449.693	109	453.121	109	444.448	107

Verdeling van de afgegeven toevoegingen per rechtsterrein



Gemiddelde uitgaven per vaststelling (in euro's), exclusief en inclusief extra uren (EXU)*

	2012		2013		2014	
	<i>exclusief</i>	<i>inclusief</i>	<i>exclusief</i>	<i>inclusief</i>	<i>exclusief</i>	<i>inclusief</i>
Strafrecht verdachten	998	1.455	979	1.502	936	1.371
Schuldsanering	1.284	1.287	1.290	1.293	1.171	1.171
Asielrecht	953	959	950	959	998	1.006
Goederenrecht	1.026	1.079	999	1.020	919	963
Erfrecht	937	977	996	1.064	916	961
Milieurecht	1.015	1.081	903	952	930	946
Faillissementsrecht	1.002	1.014	982	1.031	899	912
Ambtenarenrecht	929	965	931	946	897	912
Verbintenissenrecht	917	969	897	946	828	882
Vreemdelingenrecht	869	874	853	856	811	815
Familierecht overig	863	872	848	854	799	804
Familierecht scheidingsgerelateerd	843	868	838	866	761	786
Huurrecht	841	861	852	867	771	780
Bestuursrecht overig	836	846	835	841	759	764
Arbeidsrecht	815	834	820	835	732	744
Woonrecht	815	815	815	815	732	732
Fiscaal recht	803	834	779	799	710	721
Sociale verzekeringen	799	802	795	797	718	720
Sociale voorzieningen	801	802	777	778	711	712
Strafrecht overig	679	749	679	771	645	704
Restgroep privaat	771	774	767	779	692	702
Psychiatrisch Patiëntenrecht (Bopz)	550	550	554	554	553	553
Vreemdelingenbewaring	467	468	473	474	465	466
Wet tijdelijk huisverbod	426	426	405	405	381	381
Overig civiel (inclusief oude zaken)	3.538	3.538	897	897	612	612
Totaal	851	968	845	977	816	929
Lichte advies toevoegingen	231	231	227	227	193	193
Mediation	544	544	544	545	547	548

* Bedragen zijn inclusief BTW en exclusief door de cliënt betaalde eigen bijdrage.

Afgewezen aanvragen

	2012	2013	2014
Financiële afwijzingen	29.748	27.076	23.991
Inhoudelijke afwijzingen	23.125	17.934	14.116
Overige afwijzingen	3.856	3.099	2.320
Totaal	56.729	48.109	40.427
In procenten van totaal aantal aanvragen	11,1%	9,6%	8,3%

Kenmerken Wsnp-zaken op boedelniveau, naar jaar van uitspraak

	2012	2013	2014
<i>Boedel</i>			
Enkele boedel	9.034	8.245	8.503
Dubbele boedel	2.362	2.552	1.879
Totaal	11.396	10.797	10.382
<i>Zaaksoort</i>			
Ex-ondernemer	2.254	2.764	2.157
Particulier	9.142	8.033	8.225
Totaal	11.396	10.797	10.382

Aantal betaalde piketdiensten

	2012	2013	2014
Strafpiket	112.537	105.287	114.135
Psychiatrisch piket	9.859	9.515	9.295
Vreemdelingenpiket	5.329	3.689	2.736
Totaal	127.725	118.491	126.166

Aantal klantcontacten het Juridisch Loket

	2012	2013	2014
Balie	270.568	297.884	275.868
Chat	10.218	10.632	10.248
E-mail	26.477	30.848	34.784
Spreekuur	63.622	63.259	48.697
Telefoon	379.152	437.944	375.184
Overig	108.877	137.700	128.452
Totaal	858.914	978.267	873.233

Bezwaar, beroep en hoger beroep

	2012	2013	2014
Bezwaren			
Ontvangen bezwaren	14.268	10.804	10.570
Bezwaren afgehandeld	12.442	10.169	8.904
<i>Waarvan</i>			
Pro-actief afgehandeld	63%	72%	66%
Gegronnd	4%	2%	2%
Ongegrond	30%	23%	28%
Niet-ontvankelijk	3%	3%	4%
Beroepen			
Ingestelde beroepen	473	298	432
Beroepen behandeld	516	379	422
<i>Waarvan</i>			
Pro-actief afgehandeld	18%	22%	19%
Gegronnd	12%	11%	12%
Ongegrond	62%	55%	58%
Niet-ontvankelijk	8%	12%	11%
Hoger beroepen			
Ingestelde hoger beroepen	68	65	78
Hoger beroepen behandeld	70	72	25
<i>Waarvan</i>			
Pro-actief afgehandeld	14%	14%	8%
Gegronnd	7%	11%	12%
Ongegrond	75%	65%	64%
Niet-ontvankelijk	4%	10%	16%

Balans per 31 december 2014

Na voorstel resultaatbestemming (in euro's)	31-12-2014	31-12-2013	Na voorstel resultaatbestemming (in euro's)	31-12-2014	31-12-2013
ACTIVA			PASSIVA		
Vaste activa			Egalisatiereserves		
<i>Immateriële vaste activa</i>			Wrb	-14.231.397	-24.186.214
Investerings Ingr@s	1.239.151	2.483.291	Wsnp	3.131.889	2.463.436
Investerings Idea (in ontwikkeling)	2.048.985	0	Wbtv	-20.855	-3.905
	3.288.136	2.483.291		-11.120.363	-21.726.683
<i>Materiële vaste activa</i>			Bestemmingsreserves Wrb		
Gebouwen/verbouwingen	355.282	449.476	Landelijke automatisering	3.085.371	3.697.878
Inventaris	1.564.836	1.943.369	Asiel	-1.427.610	-726.610
	1.920.118	2.392.845		1.657.761	2.971.268
<i>Financieel vaste activa</i>			Vervangingsreserve materiële vaste activa	9.753.381	9.103.495
Vordering Ministerie van Veiligheid en Justitie	240.667.592	216.481.378	Voorziening reorganisatie	1.378.741	1.493.678
Voorschotten advocatuur	942.078	1.305.389			
	241.609.670	217.786.767	Tegenrekening immateriële vaste activa		
Vlottende activa			Investerings Ingr@s	1.239.151	2.483.291
Vorderingen op rechtsbijstandverleners	655.337	669.271	Investerings Idea (in ontwikkeling)	2.048.985	0
Debiteuren	5.336.730	3.410.446		3.288.136	2.483.291
Overige vorderingen en overige activa	2.050.806	1.247.476	Langlopende schulden		
Liquide middelen	100.486.138	141.180.517	Toevoegingsverplichtingen op lange termijn	35.481.592	37.936.835
	108.529.011	146.507.710	Kortlopende schulden		
			Rekening-courant rechtsbijstandverleners	4.251.572	6.384.575
			Verplichtingen Wsnp	16.014.036	18.192.161
			Toevoegingsverplichtingen op korte termijn	287.078.334	306.943.479
			Crediteuren	802.607	882.783
			Overige schulden en overlopende passiva	6.761.138	4.505.731
				314.907.687	336.908.729
				355.346.935	369.170.613
	355.346.935	369.170.613			

De jaarrekening van de Raad voor Rechtsbijstand is opgesteld op basis van de grondslagen uit Verantwoord Gerapporteerd (Ministerie van Veiligheid en Justitie)

Rekening van baten en lasten 2014

(in euro's)	Baten	Lasten	Resultaat
<i>Wrb</i>			
Civiele toevoegingen	166.917.000	168.349.749	-1.432.749
Asieltoevoegingen	22.213.000	27.063.075	-4.850.075
Straftoevoegingen	57.854.000	48.574.688	9.279.312
Ambtshalve straftoevoegingen	109.858.000	100.158.802	9.699.198
Lichte advies toevoegingen	1.842.000	1.916.386	-74.386
Ten last van de egalisatiereserve	-26.631.000	0	-26.631.000
Piketten	32.180.000	32.368.657	-188.657
Inning en Restitutie	2.533.320	726.727	1.806.593
Subsidie Het Juridisch Loket	23.310.500	22.608.673	701.827
Vernieuwingen / projecten	4.421.000	2.592.430	1.828.570
Overige projecten	1.661.000	2.640.574	-979.574
Overige programmakosten	0	93.482	-93.482
Beheer	19.815.500	20.718.518	-903.018
Reorganisatie	0	-114.937	114.937
Rentebaten	73.167	0	73.167
Overige baten	23.436	0	23.436
<i>Wrb - totaal</i>	416.070.923	427.696.824	-11.625.901
<i>Wsnp</i>			
Programma	14.212.000	13.587.106	624.894
Beheer	1.202.000	1.159.042	42.958
Rentebaten	15.545	0	15.545
<i>Wsnp - totaal</i>	15.429.545	14.746.148	683.397
<i>Wbtv</i>			
Beheer	1.230.000	1.217.504	12.496
<i>Wbtv - totaal</i>	1.230.000	1.217.504	12.496
<i>Landelijke automatisering</i>			
Lasten	0	2.615.068	-2.615.068
Rentebaten	2.561	0	2.561
<i>Landelijke automatisering - totaal</i>	2.561	2.615.068	-2.612.507
<i>Asiel</i>			
Lasten Asiel	16.169.000	16.909.985	-740.985
Beheer	2.000.000	1.960.015	39.985
<i>Asiel - totaal</i>	18.169.000	18.870.000	-701.000
<i>Totaal generaal</i>	450.902.029	465.145.544	-14.243.515

Doelmatige werking 2014

Doelmatige werking Raad voor Rechtsbijstand 2014: realisatie versus normen

Om de effectiviteit van de bedrijfsvoering en *good governance* te bevorderen, heeft het bestuur van de Raad voor Rechtsbijstand normen vastgesteld. Onderstaand het overzicht van 2014.

1. Efficiency

In het vorige jaarverslag zijn de strategische doelen voor 2015 benoemd. Om die doelen te behalen zijn vrijwel alle belangrijke stappen gezet.

2. Op strategische koers naar 2015

- a) Verbetering van de dienstverlening.
- b) Administratieve lastenverlichting.
- c) Van een bureaucratie naar een proactieve organisatie op basis van High Trust.
- d) Bouwen aan een stelsel waarin High Trust het keurmerk is voor de administratieve relatie tussen advocatenkantoren en Raad, en Peer Review het inhoudelijke keurmerk.
- e) Interne efficiency door een proactieve werkwijze bij bezwaar, met als spin-off externe efficiency door minder beroep bij rechtbanken.
- f) Realisatie van de vastgestelde bezuinigingen.
- g) Zorgen dat de Raad klaarstaat voor de richting die het stelsel ingaat.

a. Verbetering van de dienstverlening

De Raad voor Rechtsbijstand verbeterde de dienstverlening op drie punten: via het webportaal, High Trust en door interne concentratie van werkzaamheden.

In de eerste plaats gaat meer dan 94% van alle eerste aanvragen en declaraties via het **webportaal**. Van de advocaten met meer dan één toevoeging gebruikt 99,5% de digitale weg. Kwantitatief betekent dit nauwelijks groei. De koppeling met de eigen kantoorapplicatie van advocaten met zeven van de elf bij ons bekende aanbieders vormt de belangrijkste winst in gebruiksgemak. De vraag om ook de Lat (de lichte adviestoevoeging) en Mediation via het webportaal te ontsluiten wordt in 2015 opgepakt.

Ten tweede nam het aantal advocatenkantoren dat deelneemt aan **High Trust** met ruim 40% toe tot 1.646 (van in totaal ruim 3.800 kantoren). In totaal verloopt inmiddels 71% van de toevoegingen via deze werkwijze, waarbij de advocaat aan de voorkant zelf de inschatting maakt van de toevoegwaardigheid (dit was 63%). Het accent van de werkzaamheden bij de Raad verschuift naar werkinstructies op internet, Kenniswijzer, compliance-ondersteuning en steekproeven. Een zevende van de kantoren kiest voor één-op-één controle. 86,4% van de steekproeven bleef binnen de tolerantiegrens. Dit percentage ligt 2% lager dan een jaar geleden, maar leidt niet tot verontrustende signalen voor de rechtmatigheid. Fouten worden immers rechtgezet. Als het steekproefresultaat tussen 5-10% ligt kan de Raad een aanvullende steekproef uitvoeren. Deze wordt eventueel gevolgd door een volledige controle als het resultaat na de aanvullende steekproef hoger is dan 5%. In 2014 werden 74 aanvullende steekproeven uitgevoerd en 78 volledige controles.

High Trust blijft een proces van leren en verbeteren. De steekproefcontroles en compliance-bijeenkomsten zijn van grote waarde om de wederzijdse kennis van de Raad en advocatuur te verdiepen.

Resultaten High Trust-steekproeven

	Aantal 2013	Percentage 2013	Aantal 2014	Percentage 2014
Foutpercentage kleiner dan 5%	1.115	88,4%	1.607	86,4%
Foutpercentage tussen 5% en 10%	110	8,7%	179	9,6 %
Foutpercentage groter dan 10%	37	2,9%	75	4,0 %
Totaal	1.262	100,0%	1.861	100,0%

De uitrol van High Trust ging gepaard met een opvallende kwaliteitsslag in het administratieve proces. Belangrijk aspect hierbij is de mate van bewerkelijkheid van de aanvragen of declaraties. In 2013 was het aantal niet-bewerkelijke kantoren gestegen tot 88%. In 2014 bedraagt dit 85%, ondanks de snelle groei van het aantal deelnemende kantoren. Bij niet-High Trust-kantoren is de bewerkelijkheid aanzienlijk groter: daar is een derde niet-bewerkelijk. Bij kleinere kantoren met een gering toevoegvolume is de kwaliteitsslag in het administratieve proces het minst gerealiseerd.

Ontwikkeling bij de advocatenkantoren in niet-bewerkelijkheid 2011-2014

Peildatum	HT-deelname totaal	HT-deelname niet-bewerkelijk	%	Overig totaal	Overig niet-bewerkelijk	%
11 juli 2011	341	31	9%	2.857	543	19%
11 juli 2012	344	160	46%	2.929	761	26%
13 augustus 2013	1.011	831	82%	2.481	811	33%
1 januari 2014	1.157	928	88%	2.478	762	31%
31 december 14	1.646	1.405	85%	2.190	720	33%

Het periodieke klanttevredenheidsonderzoek onder advocaten geeft de waardering aan voor de kwaliteitsverbetering in de uitvoering bij de Raad. De advocaten geven als 'algemeen rapportcijfer' een 7,3, op onderdelen van het High Trust-proces is het cijfer hoger. De belangrijke kritiekpunten worden in 2015 opgepakt:

- Per 1 februari 2015 is een landelijke Businessunit High Trust ingesteld. Dat betekent dat er één aansturing is voor beleid en uitvoering. Zo kan de Raad de dienstverlening verder verbeteren. Klachten over fouten bij telefonische advisering en over slechte bereikbaarheid moeten afnemen door de komst van dit landelijke organisatiebureau, door één centrale telefooncentrale, professionalisering en door uitbreiding van de openingstijden van de dan landelijke helpdesk.
- Er is een pilot gestart om bewerkelijke zaken bij High Trust te betrekken, de topper uit de wensenlijst van de High Trust-advocaten.

High Trust is het dominante productieproces geworden. Het strategische doel om 80% van het toevoegvolume te realiseren, is haalbaar. Dit met rechtmatigheid corresponderende steekproefuitslagen en liefst nog wat verder stijgende waardering.

De derde weg om de dienstverlening te verbeteren is de **interne concentratie** van alle werkzaamheden buiten High Trust op één van de kantoren. De productie van toevoegen en de Piketcentrale zijn geconcentreerd in 's-Hertogenbosch. Arnhem is gespecialiseerd in asiel- en vreemdelingenrecht, Leeuwarden is er voor financiële vragen en kwesties van burgers en Den Haag voor bewerkelijke zaken. Door deze concentratie nam de uniformiteit in de uitvoering en de deskundigheid verder toe. In het kader van het project Quartz wil de Raad in 2015 ook de laatste

onderdelen concentreren. Het gaat om vaststellen, dat nu nog plaatsvindt op vier kantoren, daarnaast gaat het om de capaciteit op 'buitenlocaties' voor toevoegen, en om de concentratie van de bezwaarafdelingen die per 1 april 2015 gepland staat.

Zes jaar na de fusie uit 2009 kreeg de Raad een totaal ander aanzicht. De regiokantoren zijn vervangen door landelijk opererende eenheden. De Raad van Bestuur dankt medewerkers en OR voor hun enorme inzet en zorgvuldige begeleiding en ondersteuning van dit proces.

Hét meetpunt voor dienstverlening zijn de **reactietijden**. De norm voor het afhandelen van toevoegaanvragen en declaraties is traditioneel gemiddeld tien werkdagen. De afhandeltermijn voor toevoegingen is 7,5 werkdag. Bij vaststellen ligt de gemiddelde termijn op een kleine tien werkdagen.

De Raad heeft in een Servicecontract met de NOvA voor 2014 de norm opgenomen om 99% van alle (volledig aangeleverde) aanvragen en declaraties binnen tien werkdagen af te handelen. Deze normen zijn nog niet gerealiseerd: voor toevoegen is 75% binnen de norm afgehandeld (in 2013 minder dan 70%) en vaststellen twee derde (gelijk aan 2013).

Redenen waarom de taakstelling niet behaald is:

- de nog niet voor de volle 100% gerealiseerde digitalisering;
- de gelijktijdige uitvoering van twee werkwijzen, de klassieke en High Trust;
- bij toevoegen is nog meer efficiencyvoordeel te behalen als de productie op de 'buitenlocaties' in 2015 wordt geconcentreerd in 's-Hertogenbosch;
- de automatische afhandeling van declaraties van High Trust-kantoren kreeg nog niet de gewenste prioriteit door andere aandachtspunten;
- de realisatie van afhandeling van ambtshalve lasten via het webportaal is voor maar een kleine 20% geslaagd. Deze beperkte tegenvaller komt door de complexiteit van de digitalisering, de overstap van Compas naar GPS, en de bewerkelijkheid van het benaderen van alle rechtbanken.

Voor 2015 blijft het doel om de normen te behalen.

b. Administratieve lastenverlichting

De maatregelen van de Raad rondom dienstverlening hebben effect op de werklast van advocaten. De mate waarin dat gemerkt wordt, is afhankelijk van de oorspronkelijke startpositie van het advocatenkantoor. Het effect is het beste te zien bij het webportaal, zeker na de aansluiting op de eigen kantoorapplicatie. Vervolgstappen leveren in de toekomst (nog) meer profijt op.

c. Naar een proactieve organisatie op basis van High Trust

High Trust en een proactieve werkwijze zijn in feite twee helften van dezelfde medaille. Vanaf het begin was de Raad positief over het programma 'Prettig Contact met de Overheid' van de minister van Binnenlandse Zaken. Proactief gedrag betekent voor de Raad dat bij een vraag, klacht of een bezwaar snel en persoonlijk contact wordt opgenomen met de betrokken burger om een oplossing te bieden voordat een geschil ontstaat. De helpdesks zijn een voorbeeld van deze werkwijze. Daarnaast is er steeds aandacht voor trainingen om vaardigheden te ontwikkelen voor medewerkers in het primaire proces. De basis van High Trust is vertrouwen, daardoor is net als bij proactiviteit een uitweg uit bureaucratiesing gevonden.

Het effect van proactiviteit is het meest zichtbaar bij de resultaten van Bezwaar en Beroep. Medewerkers van de verschillende kantoren zijn opgeleid en/of begeleid bij proactieve vaardigheden. In 2013 was al een afname te zien van het aantal bezwaren bij de verschillende commissies en het aantal beroepen bij rechtbanken. Het aantal ontvangen bezwaren is ook in 2014 licht gedaald naar 10.570 (2013: 10.804). Van de bezwaren wordt twee derde proactief afgehandeld. In 2% van alle bezwaren oordeelt de bezwarencommissie dat het bezwaar gegrond is.

Na een spectaculaire daling in 2012 en 2013 neemt het aantal ontvangen beroepen in 2014 voor het eerst weer toe tot 432, maar het aantal is nog steeds onder het niveau van 2012 en 2011. Bovendien bleek uit een analyse van augustus 2014 dat een derde van de bezwaren afkomstig is van High Trust-kantoren die gezamenlijk op dat moment goed waren voor twee derde van het toevoegvolume. Oftewel: twee derde van de bezwaren komen van niet-High Trust kantoren die samen op dat moment goed waren voor een derde van het toevoegvolume.

d. Peer review voor kwaliteit op inhoud

De al vorig jaar gesignaleerde uitspraak van het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden over peer review bij Bopz heeft gezorgd voor enige vertraging. Aan het eind van 2014 is met de Orde overeenstemming bereikt over de start van intercollegiale toetsing bij vreemdelingenrecht/vreemdelingenbewaring. De activiteiten van de Commissie Intercollegiale Toetsing bij asielrecht zijn gelukkig gestart.

Op het terrein van de Bopz wordt door de Raad op basis van het advies van de landelijke commissie Bopz als alternatief voor peer review invoering van een ander regime overwogen. Het gaat om een toelatingscursus met een daaraan verbonden examen, aangevuld met eens in de drie jaar een bijscholingscursus met een daaraan gekoppeld examen. Onderdeel van deze bijscholingscursus is het meelopen met een andere advocaat.

e. Interne efficiency

Interne efficiency was altijd punt van aandacht. De **formatie** is zoals verwacht in 2014 niet verder gedaald. Wel daalde het aantal boventalligen van 17,0 fte in 2013 naar 1,7 fte. Er zijn bovendien extra taken opgepakt: bijna 9 fte voor de Piketcentrale. Deze werkzaamheden werden eerst door een externe organisatie uitgevoerd en zijn inclusief de pilots ZSM. Die pilots draaiden in 2014 volledig. Eerder heeft de Raad Inning & Restitutie in Leeuwarden opgepakt. De verdere verkleining van het personeelsbestand hangt samen met de invoer van de automatische verwerking van vaststelverzoeken en de definitieve concentratie van de productie toevoegen in 2015. Ook heeft het te maken met de verwachte daling van het aantal afgegeven toevoegingen door de kabinetsmaatregelen en de verdere groei van High Trust. Bij de opstelling van het Jaarplan 2015 is berekend dat de helft van de formatie op de regiokantoren verantwoordelijk is voor twee derde van de productie High Trust. De andere helft staat dus voor een derde van de niet-High Trust-productie.

Naast het kwaliteitsvoordeel van High Trust in de samenwerking met de advocatuur biedt het in tijden van schaarse overheidsmiddelen ook een economisch voordeel aan. Wanneer High Trust verder groeit, brengt dat de productie niet-High Trust binnen de '80/20-regel'.

Het verkleinen van de formatie in combinatie met bezuinigingen, het verbeteren van de dienstverlening, concentratie van diensten en het uitbreiden van de productie, leiden tot een flinke werkbelasting binnen de organisatie. Toch daalde het **ziekteverzuim** de afgelopen jaren van ruim 7% in 2013 tot 5,2% in 2014.

Belangrijk resultaat van het gevoerde Arbo- en ziekteverzuimbeleid is dat de meldingsfrequentie is gedaald naar 1,3%. De norm hiervoor is de afgelopen jaren stelselmatig verlaagd, in 2014 was dit 1,4%.

Het percentage van de **overhead** is toegenomen van 19% tot 21,5%. Dit hangt voornamelijk samen met de daling van het aantal fte's in het primaire proces (het behandelen van toevoegingen). Hierdoor ligt het verhoudingsgetal iets boven het gemiddelde van de RBB. Door de vele uitdagingen daalt de overhead niet mee met de algemene trend. Denk aan: beleidsintensivering, ingewikkelder regelgeving, kwaliteit, risicoanalyse, informatieuitwisseling met ketenpartners en de bouw van een nieuwe bedrijfsapplicatie.

De gecombineerde maatregelen van concentratie, digitalisering, webportaal en High Trust hebben sinds de fusie tot een enorme spurt in **productiviteit** geleid. Voor het eerst sinds de fusie is sprake van een klein verlies aan productiviteit. Dit heeft vooral te maken met een terugloop van het aantal afgegeven toevoegingen, een beweging die na de zomer op gang is gekomen. Oorzaak kan het doorwerken van de kabinetsmaatregelen per 1 januari 2014 zijn. De terugloop is in 2014 iets te klein geweest om tot het aankondigen van nieuwe boventaligheid te besluiten.

Wrb	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Fte	294,0	287,0	266,7	246,3	232,5	209,2	207,8
Index	100	98	91	84	79	71	71
Afgegeven toevoegingen	422.530	435.593	429.970	414.007	449.693	453.121	444.448
Index	100	103	102	98	106	107	105
Productiviteit		+ 5	+ 11	+ 14	+27	+36	+34

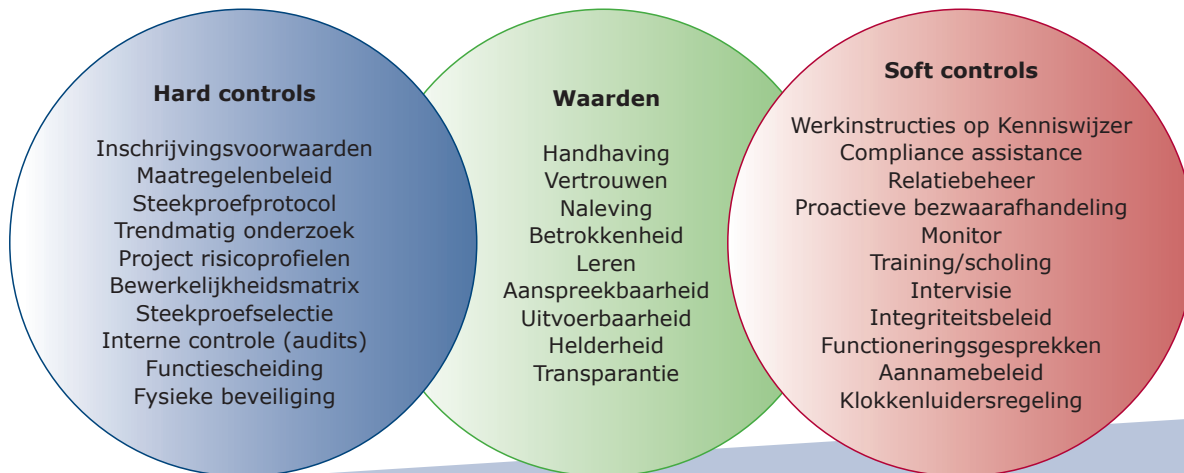
Steekproef rechtmatigheid in het kader van de jaarrekening

Bij het uitvoeren van de rechtmatigheidssteekproef over 2013 bleek dat bij het onderdeel vaststellen een overschrijding van 1% van het foutpercentage is gemaakt. De oorzaak bleek slordigheid te zijn, als gevolg van de snelheid waarmee dossiers worden afgehandeld. Naar aanleiding van deze analyse nam de Raad aanvullende maatregelen, zoals beschreven in de jaarrekening 2013.

Gedurende het jaar 2014 voerde de Raad meerdere steekproeven uit, waarbij het foutpercentage van het vaststellen steeds onder 1% lag. Ook de voorlopige cijfers over heel 2014 laten een percentage zien dat onder 1% ligt.

Bij het uitvoeren van deze periodieke steekproeven in 2014 blijkt echter dat de systematiek van de rechtmatigheidssteekproef niet meer past bij de huidige (High Trust-) werkwijze van de Raad. Op basis van de huidige steekproefsystematiek leidt de rechtmatigheidscontrole bij het toevoegen tot een percentage >1%. Dit terwijl de dossiers die als fout worden bestempeld nog niet het controleproces van de Raad hebben doorlopen. De feitelijke rechtmatigheid van het dossier is dus nog niet vast te stellen. De Raad voerde hierover gesprekken met het departement en de controlerend accountant. Conclusie is dat de steekproefsystematiek wordt aangepast aan het werkproces van de Raad en zo een juist oordeel geeft over de rechtmatigheid van de beslissingen.

High Trust en het stelsel van controls



f. Bezuinigingen

Het doel was om in 2014 € 5,6 miljoen te bezuinigen. € 4,7 miljoen daarvan is behaald. De definitieve subsidie voor 2014 bedraagt € 25,4 miljoen en de realisatie voor 2014 bedraagt € 20,7 miljoen. De Raad verwacht in 2015 de overige bezuinigingen te behalen door een ICT-aanpassing. Hierin worden High Trust-vaststellingen geautomatiseerd verwerkt. Verdere besparing komt door het stoppen met het verzenden van advocatenexemplaar (bevestiging nu via webportaal). Deze maatregel is in 2014 doorgevoerd.

g. Klaarstaan voor veranderingen

De Raad wil in 2015 klaarstaan voor de stappen die de Staatssecretaris wil zetten in het kader van de stelselvernieuwing. Dat heeft de Raad gedaan door:

- ontwikkeling en bouw van Rechtwijzer, High Trust, Piket, ZSM en de Inkomensverklaring;
- intern de organisatie opgebouwd om efficiënt en slagvaardig te kunnen meebewegen;
- extern een goede relatie met de Orde op het gebied van werkwijzen, informatie-uitwisseling en High Trust;
- het doorvoeren van bezuinigingen: aan de eerste ronde van 10% efficiencyverbetering is voldaan, de tweede ronde van 5,6 miljoen bezuiniging op apparaatskosten wordt in 2015 bereikt. Dit staat los van verdere besluiten.

3. Kwaliteit

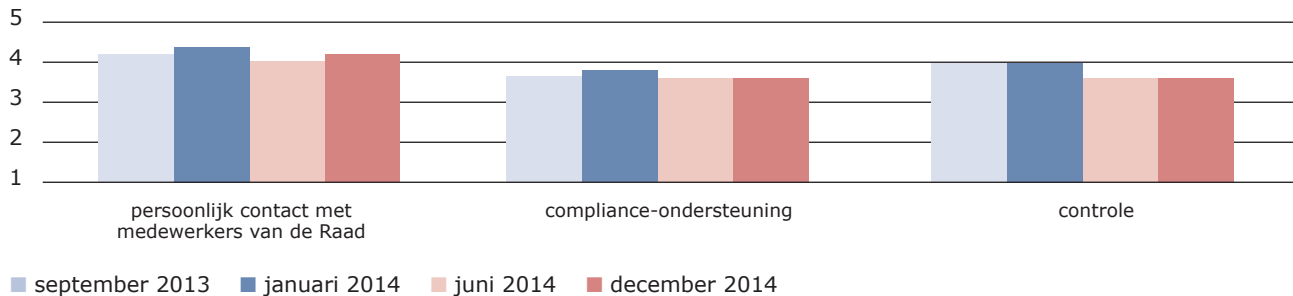
Klantonderzoek

De Raad onderzoekt de dienstverlening op diverse onderdelen onder rechtsbijstandverleners die werken met High Trust. Bovendien werkte de Raad mee aan onderzoek van de Radboud Universiteit onder asieladvocaten uitgevoerd door PIVA. Onderzoek onder burgers richt zich tot dusver op toevoeggebruikers via het Juridisch Loket.

Eind 2014 voerden we de vierde klanttevredenheidsmeting onder High Trust-advocaten uit. Hoewel de algehele dienstverlening hoog blijft scoren, worden zaken als telefonische bereikbaarheid en het proces van bewerkelijke zaken vaker negatief beoordeeld. Zie ook 1.1.

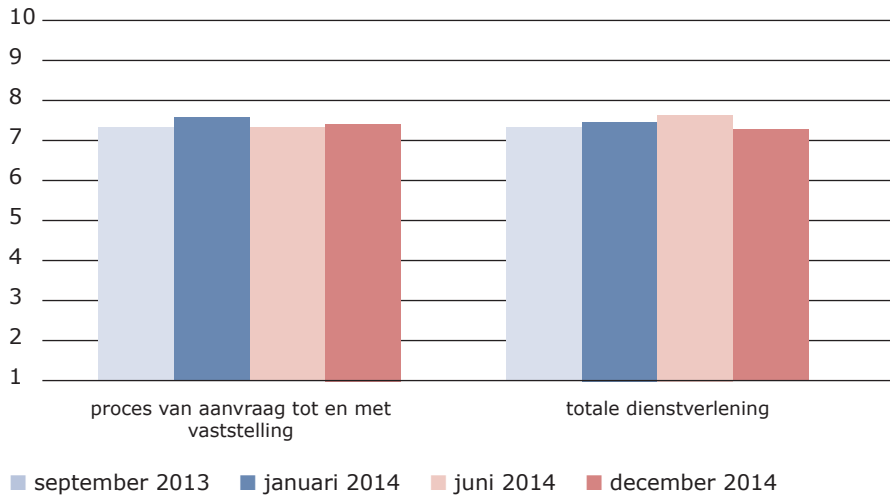
Gemiddeld oordeel

(1=zeer negatief, 5=zeer positief)



Gemiddeld cijfer

(1=zeer negatief, 10=zeer positief)



Klachtbehandeling

Een snelle en adequate afhandeling van klachten vormt een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van de Raad. De Raad beschikt over een klachtenregeling en heeft met het oog op monitoring een landelijke registratie ingericht. In 2014 werden in totaal 72 klachten ingediend. Het merendeel is kort na indiening afgehandeld.

Wob-verzoeken

De Raad besteedt veel aandacht aan het actief beschikbaar stellen van informatie. Dat gebeurt primair via de website van de Raad, die op dat punt goed gewaardeerd wordt. Ketenpartners worden via rapportages geïnformeerd. Bij verzoeken vanuit de pers wil de Raad zo transparant mogelijk zijn. Voor wat betreft meer beleidsmatige kwesties levert dat weinig problemen op. Tot de persoon herleidbare gegevens van rechtzoekenden en advocaten kan de Raad echter in het algemeen niet verstrekken. Op basis van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) kan de Raad dit weigeren. Een andere reden om gegevens niet openbaar te maken is wanneer die het financiële belang van de Raad kunnen schaden.

Vaker dan voorheen wordt (ook) de Raad geconfronteerd met verzoeken om informatie waarbij een beroep wordt gedaan op de Wob. In 2014 gaat het in totaal om 22 verzoeken. Wob-verzoeken leggen een onevenredig groot beslag op tijd en capaciteit. De afhandeling ervan en die van verzoeken van de pers, is binnen de Raad op centraal niveau geregeld.

Wob-verzoeken	Aantallen
Ingekomen verzoeken	22
Afgedane verzoeken	21
Verbeurde dwangsommen wegens niet tijdig beslissen	0
Doorgezonden verzoeken	0
Percentage afgedaan binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting)	73%
Percentage afgedaan binnen de verdaagde wettelijke termijn	27%
Aantal ingebrekestellingen	0

4. Flexibiliteit

Kantoren kunnen elkaar helpen. Dat is een van de belangrijkste verworvenheden binnen de organisatie. Ondanks de beperkingen van de centrale bedrijfsapplicatie is het mogelijk om op afstand in te loggen. Ook werken vanaf een laptop en vanuit huis is mogelijk. Via wekelijkse coördinatie werkt de Raad naar min of meer gelijke reactietijden in de diverse ressorten. Daarnaast zijn veel medewerkers breed inzetbaar door de enorme opleidingsinvestering van de afgelopen jaren.

5. Integriteit

Het bestuur hanteert in het kader van fraudepreventie een integriteitsbeleid en een protocol risico's en risicobeheersing, inclusief een klokkenluidersregeling. Het bestuur rapporteert over de werking van dit statuut.

Social media was in het recente trainingsprogramma voor de beschikkers relatiebeheer onderwerp van gesprek. Belangrijk aspect daarbij is: je bewust zijn van je omgeving en je eigen gedrag. Alle benodigde reglementen zijn na de fusie aangepast en ter controle aan de accountant voorgelegd. De Raad kent een scherp integriteitsprotocol dat door alle medewerkers als onderdeel van de arbeidsovereenkomst is ondertekend. Van nieuwe werknemers is een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) vereist.

6. Protocol doelmatigheid –Verantwoording gevoerd beleid

- a. Het bestuur legt aan de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie en de Raad van Advies ieder trimester verantwoording af voor het door hem gevoerde beleid en de doelmatigheid van de uitvoering daarvan. Hierin zijn de vastgestelde kritische prestatie-indicatoren betrokken. Het bestuur betreft bij zijn beleid de mening van deze betrokkenen, ook ten aanzien van de inhoud en kwaliteit van de rapportages.**
- b. De Raad van Advies adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd over beleid en strategie en houdt toezicht op het gevoerde beleid. De Raad van Advies functioneert open en betreft ook anderen dan de leden bij het uitbrengen van advies.**

Adressen Raad voor Rechtsbijstand

Centraal telefoonnummer

088 - 787 10 00

Postadres

Postbus 70503, 5201 CD 's-Hertogenbosch

Centraal kantoor Utrecht

Bezoekadres:

Croeselaan 15
3521 BJ Utrecht

Postadres:

Postbus 24080, 3502 MB Utrecht

Directeur stelsel: dhr. mr. P.J.M. van den Biggelaar
Directeur bedrijfsvoering: dhr. drs. J. Wijkstra
Hoofd uitvoering: mw. drs. J.G. Stegeman
Hoofd staf/directiesecretaris: dhr. mr. H.J. Schilperoort

Vestigingen Raad voor Rechtsbijstand

Amsterdam
Arnhem
Den Haag
's-Hertogenbosch
Leeuwarden

Managers:

dhr. G.J.C. Bary
mw. mr. J. Lubbers
dhr. mr. H.F.H. Peters

Bureau Wsnp

Postadres:
Postbus 2349, 5202 CH 's-Hertogenbosch
Tel. 088 – 787 19 10
E-mail: info@bureauwsnp.nl

Manager: dhr. drs. J.H.M. von den Hoff

Bureau Wbtv

Postadres:
Postbus 2349, 5202 CH 's-Hertogenbosch
Tel. 088 – 787 19 20
E-mail: info@bureaubtv.nl

Manager: dhr. drs. J.H.M. von den Hoff

Legal Aid

AC Schiphol

Bezoekadres:
Duizendblad 100
1171 VA Badhoevedorp

AC 's-Hertogenbosch

Bezoekadres:
Leeghwaterlaan 16
5223 BA 's-Hertogenbosch

AC Ter Apel

Bezoekadres:
Ter Apelerven 3
9561 MC Ter Apel

AC Zevenaar

Bezoekadres:
Heilige Huisjes 1
6905 AA Zevenaar

Manager: dhr. mr. J.L.N. Alberts

Samenstelling Bestuur

Dhr. mr. P.J.M. van den Biggelaar

Dhr. drs. J. Wijkstra

Samenstelling Raad van Advies

Dhr. mr. P.J. Biesheuvel

Dhr. R.L. van Marion RA

Mw. drs. M.J. de Vries

Dhr. drs. L.J. Sluis, tot 1 juli 2014

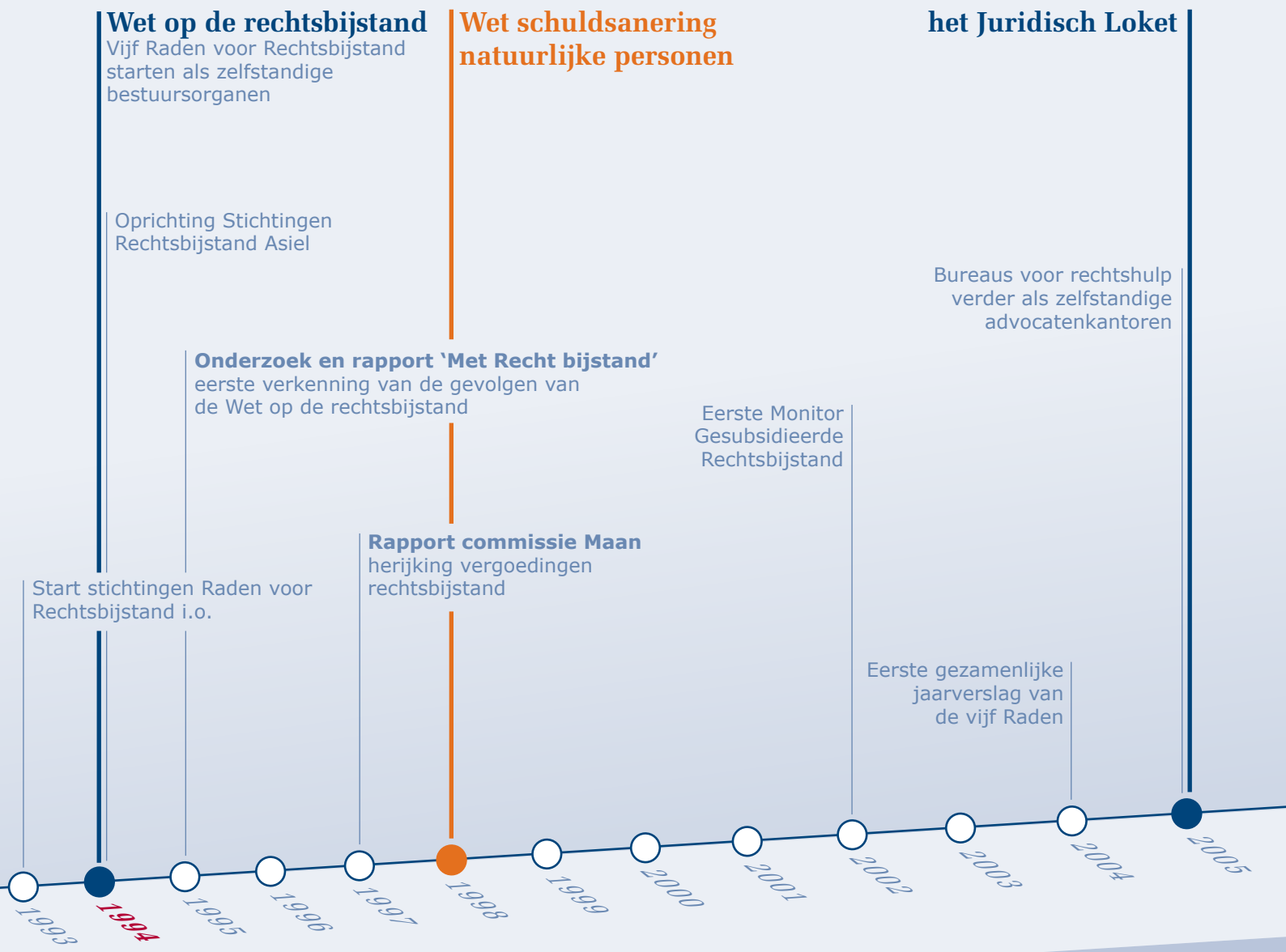
Dhr. mr. J.H. Brouwer, tot 1 januari 2015

Colofon

Dit is een uitgave van de Raad voor Rechtsbijstand

Redactie jaarverslag:	Raad voor Rechtsbijstand Melinde Bussemaker Tekst, Tilburg Sander Peters Tekst, Nijmegen
Coördinatie:	Raad voor Rechtsbijstand Judith Bolder Organiseert, Breda
Vormgeving:	Studio Nabuurs, Eindhoven
Fotografie:	Ruben Jorksveld, De Bilt (p. 4, 8, 9, 11, 12, 15, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 33, 34) Fren Nabuurs, Eindhoven (p. 30, 31) Caren Huygelen, Voorhout (p. 17)
Drukwerk:	Intermediately, Leeuwarden





Wet op de rechtsbijstand

Vijf Raden voor Rechtsbijstand starten als zelfstandige bestuursorganen

Oprichting Stichtingen Rechtsbijstand Asiel

Onderzoek en rapport 'Met Recht bijstand'

eerste verkenning van de gevolgen van de Wet op de rechtsbijstand

Rapport commissie Maan

herijking vergoedingen rechtsbijstand

Wet schuldsanering natuurlijke personen

het Juridisch Loket

Bureaus voor rechtshulp verder als zelfstandige advocatenkantoren

Eerste Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand

Eerste gezamenlijke jaarverslag van de vijf Raden

Start stichtingen Raden voor Rechtsbijstand i.o.

1993

1994

1995

1996

1997

1998

1999

2000

2001

2002

2003

2004

2005