

Best practice kantoorbezoeken

Inleiding

Deze best practice is bedoeld om de kantoorbezoeken zo veel als mogelijk op een uniforme wijze te laten plaatsvinden. Daarnaast is de best practice bedoeld om inzicht te geven in de wijze waarop een kantoorbezoek plaatsvindt om zo verantwoording af te leggen aan kantoren/advocaten die bezocht worden en het publiek.

Bij deze best practice hoort een vragenlijst die gehanteerd wordt bij de kantoorbezoeken (bijlage 1).

Het kantoorbezoek

A. Selectie van een kantoor

De selectie van kantoren vindt plaats langs twee wegen:

1. Signaalkantoren;
2. Kantoren die zijn gekozen.

Het aantal van deze twee categorieën samen vormt minimaal 10% van het totale aantal kantoren in het arrondissement.

Ad. 1. Een signaal geeft snel aanleiding om een kantoor te bezoeken. Signaalkantoren hebben dan ook voorrang boven andere kantoren. De aard van de signalen is minder van belang, ieder signaal kan een reden om langs te gaan.

Signalen kunnen gaan over:

- Achterwege blijven van betaling lokale omslag
- Achterwege blijven van betaling landelijke omslag
- Griffiegelden
- Stagiairs
- Kwaliteit

Daarnaast kunnen signalen komen vanuit:

- De Raad voor Rechtsbijstand
- De CCV
- Ketenpartners
- Klachten
- De entreetoets

Ad. 2. Kantoren in alle soorten en maten worden in het toezicht betrokken. Hierbij wordt gelet op geografische spreiding, omvang kantoor, rechtsgebieden, commerciële – sociale praktijk, etc.

B. Voorbereiding

Aankondiging

Een geselecteerd kantoor ontvangt een duidelijke brief (of e-mail) met daarin:

- Aankondiging van het kantoorbezoek;
- Doelstelling(en) van het bezoek;
- Naam en functie van personen die bezoek zullen afleggen.

Optioneel:

- Het signaal dat aanleiding is om het kantoor te bezoeken;
- Datum of het verzoek om verhinderdata door te geven;
- De vraag om alvast documenten toe te sturen of klaar te leggen tijdens het bezoek;
- Meesturen checklist.

Vooraf kan het bureau alvast met het kantoor bellen om het bezoek aan te kondigen en eventueel al een afspraak te maken. Bellen kan uiteraard ook na verzending van de brief.

Samenstelling team

Bezoeken vinden plaats door de leden van de raad van toezicht. Daarnaast gaat er altijd een (staf)medewerker van het bureau mee. Dit betekent dat ieder bezoek plaatsvindt met ten minste twee personen. Ten minste, omdat er bijvoorbeeld aanleiding kan zijn om iemand van de unit FTA mee te nemen. Bij de samenstelling van het team wordt rekening gehouden met de aard van het kantoor en de praktijk. Op die manier wordt gezorgd voor de juiste kennis van zaken bij het team.

Vooronderzoek

Tijdens de voorbereiding verzamelt een medewerker van het bureau alle relevante informatie:

- In One Direct en/of het papieren dossier wordt gekeken naar bijzonderheden over het kantoor en de daaraan verbonden advocaten.
- In de aankondigingsbrief wordt het kantoor verzocht om bij het bezoek uittreksels uit het handelsregister voorhanden te hebben van de praktijk en van de stichting derdengelden;
- De website van het kantoor wordt bekeken.
- De kantoor naam/naam advocaat wordt gegoogeld om te zien of er 'iets' opduikt.

De uitkomsten van dit vooronderzoek worden gedeeld met het lid van de raad van toezicht dat meegaat op kantoorbezoek. Het vooronderzoek kan aanleiding geven om bijvoorbeeld de unit FTA te betrekken bij het kantoorbezoek. Indien dit het geval is wordt contact gezocht met de unit. Daarnaast wordt het kantoor op de hoogte gesteld van de komst van de derde.

C. Het kantoorbezoek

Doelstelling bezoek

Het doel van het kantoorbezoek is drieledig:

- Nadere kennismaking tussen het kantoor en (het werk van) de raad van toezicht en het bureau;
- Uitwisseling/overdracht van informatie over wet- en regelgeving;
- Daadwerkelijke controle van de naleving van de verordeningen.

Deze doelstellingen worden helder gecommuniceerd met het te bezoeken kantoor, zowel in de brief waarin het bezoek wordt aangekondigd als bij aanvang van het bezoek.

Checklist/vragenlijst

De checklist/vragenlijst (zie bijlage 1) vormt de leidraad voor de controle. Specifieke aandacht krijgen de onderwerpen die door het dekenberaad als thema zijn gekozen voor een bepaald jaar (deze zijn terug te vinden in het jaarplan van het dekenberaad). Belangrijk is om de checklist als leidraad te hanteren, maar dit mag niet ten koste gaan van het verloop van het gesprek. Het is daarom van belang stil te staan bij de omstandigheden die worden aangetroffen. De omstandigheden bepalen wat wordt gevraagd en op welke manier iets wordt gevraagd.

Controle betekent dat ook daadwerkelijk wordt nagegaan of het klopt wat iemand zegt. Het aanhoren van de gesprekspartner alleen is onvoldoende. Er moet worden geverifieerd of datgene wat wordt verteld ook in de praktijk zo geschiedt. De volgende controlewerkzaamheden dienen onderdeel te zijn van ieder kantoorbezoek en daarmee ook in iedere verslaglegging te worden neergelegd:

- De mutaties op de derdengeldenrekening moet worden gezien;
- Het polisblad van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering dient te worden gezien. Ook moet, bij twijfel, een betaalbewijs ter zake de verzekeringspremie worden gezien. Verder wordt gelet op het verzekerd bedrag en wordt meegegeven dat het verzekerd bedrag incidenteel kan worden verhoogd;
- Het kantoorhandboek wordt ingezien, waarbij in ieder geval wordt bekeken of het handboek kantoor specifiek is gemaakt en of er een waarnemingsregeling is;
- In minimaal drie dossiers moet worden geverifieerd of wordt voldaan aan de volgende aspecten:
 - o Identificatie van de cliënt
 - o Een duidelijke opdrachtbevestiging met heldere financiële afspraken
 - o Ordentelijk dossierbeheer
 - o Adequate en voortvarende informatieverstrekking aan cliënt
 - o Deugdelijke afsluiting.

Deze dossiers worden door het team zelf geselecteerd. Daarbij is het ook van belang te kijken naar reeds afgesloten dossiers. Drie dossiers is het absolute minimum. Indien noodzakelijk wordt om inzage in meer dossiers gevraagd. Als er bijzondere omstandigheden zijn mag van dit uitgangspunt worden afgeweken. Daarnaast kan worden gevraagd naar de certificaten waaruit de PO-punten blijken. De certificaten worden naar eigen inzicht gecontroleerd.

Afronding bezoek

Indien er tekortkomingen zijn gesignaleerd die meteen actie vereisen wordt dit verteld. Daarbij wordt verteld welke stappen moeten worden ondernomen om de tekortkoming weg te nemen, binnen welke termijn dit moet gebeuren en welke sancties volgen op het niet voldoen aan de aanbeveling van de toezichthouders.

Indien er geen tekortkomingen zijn geconstateerd die direct opvolging behoeven wordt de verdere procedure uitgelegd. De contactpersoon van het kantoor krijgt te horen wat de vervolgstappen zijn en bij wie hij of zij terecht kan voor verdere vragen of informatie. De toezichthouders geven aan dat er een brief en een bezoekverslag wordt gestuurd naar aanleiding van het bezoek. Deze bevatten alle informatie over eventuele aanbevelingen, tekortkomingen, hersteltermijnen en sancties.

D. Afhandeling en nazorg

De medewerker van het bureau maakt naar aanleiding van het kantoorbezoek een rapport met feitelijke bevindingen. Dit rapport geeft een feitelijke weergave van het kantoorbezoek. Daarnaast bevat het rapport de conclusies; wat zijn de bevindingen en de eventuele tekortkomingen. Onderscheid wordt gemaakt tussen:

- geen tekortkomingen,
- geen tekortkomingen, wel aanbevelingen (tips, met een vrijblijvend karakter) en
- tekortkomingen, met vervolgacties (met een dwingend karakter).

Eventueel worden deze conclusies ook opgenomen in de begeleidende brief bij het rapport. Indien er aanleiding is om het rapport te bespreken met de gehele raad van toezicht gebeurt dat.

De brief/het rapport wordt altijd ter kennis gebracht van het kantoor dat bezocht is. Hieruit blijkt ook wat de follow-up is. Daarnaast wordt de informatie goed gearcheveerd op het bureau zodat alle informatie op een later moment makkelijk terug te vinden is.

Indien tekortkomingen zijn geconstateerd en vervolgacties zijn afgesproken wordt erop gelet dat het kantoor de acties uitvoert binnen de gestelde termijn. Dit wordt gecontroleerd via een nacontrole. Afhankelijk van de tekortkoming vindt een nacontrole plaats door middel van een nieuw (minder intensief) bezoek of door middel van bijvoorbeeld het opvragen van informatie. De beoordeling van de juiste methode wordt overgelaten aan de toezichthouder. Indien afspraken gemaakt zijn voor een nader onderzoek/tweede bezoek wordt dat nader onderzoek uitgevoerd, eventueel met behulp van derden.

Indien de toezichthouder tijdens het bezoek heeft toegezegd nadere informatie te verschaffen, wordt deze informatie verschaft.

I. Kantoororganisatie algemeen

A. Samenwerking

1. Welke organisatievorm kent het kantoor?
2. Is er personeel in dienst?
3. Heeft het personeel een geheimhoudingsverklaring getekend? Is de geheimhouding ook met eventuele derden geregeld?
4. Zijn er samenwerkingen aangegaan? Zo ja, zijn deze samenwerkingen ook op schrift gesteld? Kunnen wij deze inzien?
5. Zijn er recente uitbreidingen geweest?

B. Soliditeit kantoor

6. Kunt u een algemeen beeld schetsen van de huidige financiële situatie van uw kantoor? (goede tijden, schulden, balans kosten/inkomsten)
7. Is de financiële situatie in de afgelopen jaren steeds stabiel positief geweest?

C. Bedrijfsvoering en verzekering

8. Worden periodiek financiële overzichten opgesteld om de staat van het kantoor te bezien? Zo ja, door wie worden die opgesteld?
9. Is de jaarrekening tijdig beschikbaar?
10. Mogen wij de jaarrekening inzien?
11. Vindt zo nodig bijstelling plaats in de bedrijfsvoering? Zo ja, op grond van welke signalen?
12. Is er een meerjarenplan of begroting?
13. Is er een adequate verzekering?
14. Mogen wij de polis van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering inzien? Is er een recente verklaring van de verzekeraar?
15. Is het verzekerd bedrag toereikend voor het soort praktijk dat wordt gevoerd?
16. Is het in- en uitlooprisico verzekerd?

D. Derdengelden

17. Wie zijn de bestuurders van de Stichting Derdengelden? Mogen wij de statuten van de Stichting en de overeenkomst tussen het kantoor en de Stichting inzien?
18. Kunt u een beschrijving geven van de route die een bedrag op de Stichting Derdengelden aflegt zodra het is binnengekomen op de rekening tot aan het moment dat het bedrag de rekening weer verlaat?
19. Wie worden bij dit (zie vraag 17) proces betrokken?
20. Is deze procedure schriftelijk vastgelegd? Zo ja, wordt het volgen van de procedure gecontroleerd?
21. Hoeveel rekeningen heeft de Stichting? Zijn deze rekeningen rentedragend? Wordt ook daadwerkelijk rente vergoed aan de cliënt?
22. Wordt om een schriftelijke bevestiging van de cliënt gevraagd indien gelden van de derdengeldrekening worden verrekend met openstaande declaraties?

E. Wwft en contante betalingen

23. Doet het kantoor zaken waarop de Wwft van toepassing is?
24. Zijn er procedures opgesteld binnen het kantoor? Zo ja, kunt u die beschrijven?
25. Ontvangt het kantoor contante betalingen? Kunt u aangeven waarom u deze contante betalingen ontvangt?
26. Bedraagt het contant ontvangen bedrag meer dan € 5.000,- binnen een dossier?
27. Is er een kasboekhouding? Zo ja, wat is de omvang van het bedrag dat jaarlijks omgaat?
28. Wordt de deken geïnformeerd wanneer dit volgens de geldende regelgeving vereist is?
29. Indien sprake is van een mogelijkheid dat een transactie ongebruikelijk is, vindt dan collegiaal overleg plaats of overleg met een vertrouwenspersoon?
30. Worden er Wwft cursussen gevolgd door advocaten en medewerkers? Wat is de frequentie van het volgen van Wwft cursussen? (1x per 2-3 jaar bij weinig Wwft zaken)

II. Kwaliteit van de dienstverlening

1. Kunt u het proces beschrijven dat wordt gehanteerd wanneer een nieuwe zaak binnen komt?
2. Bespreekt u bij aanvang de financiële consequenties met de cliënt, zodat deze zich bewust is van de gevolgen van het geven van de opdracht? Legt u afspraken hieromtrent schriftelijk vast?
3. Stelt u in een eerste overleg met de cliënt het probleem vast en geeft u daarbij een analyse met de te volgen strategie en de daaraan verbonden voor- en nadelen?
4. Bevestigt u schriftelijk in een opdrachtbevestiging aan de cliënt de afgesproken werkzaamheden?
5. Komt in deze opdrachtbevestiging ook de mogelijkheid van gefinancierde rechtsbijstand aan de orde?
6. Worden de gevolgen van het niet verkrijgen van een toevoeging met de cliënt besproken? Wordt besproken dat de toevoeging ook achteraf kan worden ingetrokken? Worden deze zaken ook schriftelijk aan cliënt bevestigd?
7. Maakt het kantoor gebruik van algemene voorwaarden? Hoe gebruikt u deze? Mogen wij deze inzien?
8. Heeft u op het briefpapier een exoneration ten aanzien van de beroepsaansprakelijkheid opgenomen?
9. Staat er een rekeningnummer op het briefpapier?
10. Op welke wijze is de termijnbewaking georganiseerd (kantoor breed of individueel)?
11. Hoe controleert u op conflicterende belangen?
12. Hoe identificeert u uw cliënt?
13. Bewaart u een kopie van het legitimatiebewijs en/of uittreksel uit de Kamer van Koophandel in het dossier (of op een andere wijze)?
14. Kunt u een beeld schetsen van de dossieropbouw?
15. Op welke wijze worden de verschillende dossiers beheerd?
16. Hebt u een overzichtelijk urenregistratiesysteem waaruit ook voor de cliënt overzichtelijke urenspecificaties kunnen worden gehaald?
17. Stuurt u een brief bij afsluiting van het dossier? Is daarin ook een bewaartermijn opgenomen?
18. Op welke wijze en hoe lang worden dossiers bewaard?
19. Beschikt het kantoor over een kantoorhandboek? Wordt dit kantoorhandboek up to date gehouden? Zo ja, op welke wijze? Weet iedere advocaat het kantoorhandboek te vinden?
20. Hoe is waarneming geregeld? Is dit schriftelijk vastgelegd?
21. Bij eenmanszaak: wat gebeurt er met archief bij beëindiging van de praktijk? Is dit schriftelijk vastgelegd? Wat gebeurt er met (het saldo van) de stichting Derdengelden?

III. Professionalisering

A. Opleiding

1. Is er binnen het kantoor voldoende ruimte voor opleiding? (Welke mogelijkheden zijn er? Wat wordt er binnen kantoor georganiseerd? Is er voldoende tijd/financiële middelen voor cursussen buiten kantoor of participatie in specialisatieverenigingen of andere professionaliseringsactiviteiten?)
2. Op welke wijze stimuleert u elkaar? Zorgt het kantoor voor het stimuleren van deelname aan intervisie tussen advocaten?
3. Hoeveel stagiaires zijn er? Hoeveel in het laatste jaar? Op welke wijze is de begeleiding/opleiding van de stagiaires georganiseerd?

B. Klachtbehandeling

1. Is er een interne klachtenregeling?
2. Is het kantoor aangesloten bij de Klachten en geschillencommissie?
3. Doet het kantoor aan cliënttevredenheidsonderzoek? Hoe is dit vormgegeven?