

**Toezichtkader**

**Bijlage als bedoeld in artikel 4a van de Algemene beleidsregel toezicht en klachtbehandeling**

**Vastgesteld bij besluit van het college van toezicht van de Nederlandse orde van advocaten van 15 juni 2022**

## **TOEZICHTKADER IN HET KORT**

De deken van de elf lokale orden van advocaten zijn belast met en eindverantwoordelijk voor het toezicht op advocaten en de behandeling van klachten over advocaten. Het college van toezicht heeft de wettelijke taak om toe te zien op de werking van het toezicht en de klachtbehandeling door de deken. Als systeemtoezichthouder draagt het college bij aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit en integriteit van de advocatuur en de beroepsuitoefening van advocaten, in het belang van rechtzoekenden en de maatschappij.

Het college toetst of het toezicht en de klachtbehandeling zichtbaar, onafhankelijk, effectief, professioneel en consistent worden uitgeoefend. Deze normen worden in dit kader uitgewerkt.

### **Zichtbaar**

Het huidige tijdgewricht vraagt om toezichthouders die van tevoren aan de buitenwereld laten zien wat zij doen en daar naderhand verantwoording over afleggen. Het college vindt het essentieel dat de deken adequate verantwoording afleggen over hun taakuitoefening, ten opzichte van de advocatuur én de maatschappij. Inzichtelijk moet zijn hoe het toezicht en de klachtbehandeling worden uitgeoefend, welk beleid geldt en waar specifiek aandacht aan wordt besteed, en welke resultaten en effecten dat heeft opgeleverd.

### **Onafhankelijk**

Iedere deken komt voort uit de eigen beroepsgroep. Dat impliceert een grote verantwoordelijkheid bij de deken om onafhankelijk te opereren. Hij moet zich voortdurend bewust zijn van het belang daarvan. De waarborging van de onafhankelijkheid brengt met zich dat het toezicht of de behandeling van een klacht niet in alle gevallen door de deken persoonlijk wordt uitgevoerd, maar waar nodig een lid van de raad van de betrokken orde van advocaten voor de uitvoering wordt ingeschakeld.

### **Effectief**

Het college toetst of het preventieve toezicht toereikend, gestructureerd en effectief is. Onderdeel daarvan is dat de capaciteit en middelen door middel van risico-gestuurd toezicht gericht worden ingezet daar waar een verhoogde kans bestaat dat een bepaald risico zich voordoet. Verder is van belang dat er jaarlijkse controles worden uitgevoerd, onder meer voor het financieel toezicht en het toezicht op de naleving van de Wwft, en er objectieve criteria worden gehanteerd. Bij de klachtbehandeling is van belang dat in het onderzoek zoveel mogelijk duidelijk wordt waar de klacht betrekking op heeft, en wat de relevante feiten zijn. Waar mogelijk worden klachten opgelost. Als de klager dat wenst, wordt de klacht met alle relevante stukken aan de tuchtrechter ter beoordeling voorgelegd.

### **Professioneel**

Van belang is dat de deken zich bewust zijn van hun rol en verantwoordelijkheid als toezichthouder en klachtbehandelaar, en daarvoor over voldoende en actuele kennis en kunde beschikken. Een professionele taakuitoefening vergt dat de deken beschikken over een kwantitatief en kwalitatief toereikende ondersteuning, die zij optimaal inzetten. De deken is te allen tijde verantwoordelijk voor de werkzaamheden die onder zijn verantwoordelijkheid worden uitgevoerd.

## **Consistent**

Het college toetst of het toezicht en de klachtbehandeling in het hele land op een consistente wijze worden uitgevoerd. Het moet voor een rechtzoekende niet uitmaken in welk deel van het land hij een advocaat heeft ingeschakeld.

## **TOEZICHTKADER**

### **Inleiding**

Dit toezichtkader is opgesteld om te laten zien waaraan het college van toezicht van de Nederlandse orde van advocaten de uitoefening van het toezicht op advocaten en de behandeling van klachten over advocaten toetst. Met de publicatie van het toezichtkader beoogt het college bij te dragen aan de transparantie van zijn taakuitoefening.

Met dit toezichtkader treedt een volgende fase van ontwikkeling van het toezicht in. In die fase zal het college een aanpak uitwerken om de in dit toezichtkader uiteengezette normering meer systematisch en voorspelbaar te toetsen. Die aanpak - van normering via monitoring tot handhaving en verantwoording - beoogt voor zover mogelijk de volle breedte van de effectiviteit van het toezicht te omvatten. Voor het einde van 2019 zal een dergelijk handhavingskader worden afgerond.

### **Taak van het college; doel van het toezicht**

De dekens van de elf lokale orden van advocaten zijn belast met en eindverantwoordelijk voor het toezicht op advocaten en de behandeling van klachten over advocaten. Het college van toezicht ziet als wettelijke systeemtoezichthouder toe op de werking van het toezicht en de klachtbehandeling door de dekens.<sup>1</sup> Het doel is om hiermee de kwaliteit en integriteit van de advocatuur en de beroepsuitoefening van advocaten te bewaken en te bevorderen, ten behoeve van rechtzoekenden en de maatschappij als geheel.

Het college realiseert zich dat toezicht niet alle risico's kan uitbannen. Meer toezicht kan niet garanderen dat er nooit iets mis gaat, en is daarvoor niet het ultieme middel. De advocatuur kan zich als beroepsgroep onderscheiden door de kwaliteit van haar dienstverlening. Daarvoor is een hoge eigen standaard nodig voor kwaliteit en integriteit. Met een goed functionerend zelfreinigend vermogen kan de advocatuur die standaard bewaken en handhaven.

Dit betekent dat het streven is om met preventief toezicht misstanden of gebreken in de kwaliteit of integriteit van (de dienstverlening van) advocaten zoveel en zo vroegtijdig mogelijk te voorkomen en de naleving van de wet- en regelgeving door advocaten zo nodig af te dwingen. Als een misstand of tekortkomingen aan het licht komen, is het van belang dat er zo spoedig mogelijk en doeltreffend wordt opgetreden om eventuele schadelijke gevolgen te beperken, gebreken te herstellen of te handhaven.

---

<sup>1</sup> Artikelen 45a, 45h en 46c van de Advocatenwet en artikel 24, tweede lid, Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

### Algemene beleidsregel toezicht en klachtbehandeling

Dit Toezichtkader is een uitwerking van de norm uit artikel 3 van de Algemene beleidsregel. Omdat die norm een beleidsregel is als bedoeld in artikel 45h Advocatenwet, heeft dat ook te gelden voor de normen uit het Toezichtkader.

Het college van toezicht is bevoegd om beleidsregels op te stellen voor de uitoefening van het toezicht en de klachtbehandeling.<sup>2</sup> In 2015 formuleerde het college normen in de Algemene beleidsregel toezicht en klachtbehandeling<sup>2</sup> (hierna: Algemene beleidsregel). Die normen houden in dat de dekens het toezicht en de klachtbehandeling uitoefenen op een onafhankelijke, zichtbare, effectieve en professionele wijze, die consistent is met de manier waarop de andere dekens deze taken uitoefenen. Ook dienen de dekens te handelen overeenkomstig de vastgestelde (beleids)regels en de afspraken en handleidingen die zij in het dekenberaad hebben gemaakt of opgesteld ten behoeve van hun toezicht en hun klachtbehandeling.

Deze overkoepelende normen zijn mede ontleend aan de toelichting bij de Wet positie en toezicht advocatuur.<sup>3</sup> De wetgever spreekt over het belang van onafhankelijk, uniform, transparant en effectief toezicht, en legt de eindverantwoordelijkheid voor het toezicht en de klachtbehandeling bij de dekens. Het college is ingesteld om de transparantie en onafhankelijkheid van het toezicht te bevorderen door zijn blik van buiten en de verplichting om jaarlijks in het openbaar te rapporteren over zijn werkzaamheden. Tevens dient hij met beleidsregels de uniformiteit van het toezicht te bevorderen. Dat heeft tot doel dat eenieder erop kan vertrouwen dat het toezicht en de klachtbehandeling in het hele land op een consistente wijze worden uitgevoerd.

### Toetsing en taakuitoefening door het college

Op grond van artikel 3 van de Algemene beleidsregel dienen dekens het toezicht en de klachtbehandeling zichtbaar, onafhankelijk, effectief, professioneel en consistent uit te oefenen. Deze normen worden in dit Toezichtkader uitgewerkt en hebben daarmee ook als beleidsregels als bedoeld in artikel 45h van de Advocatenwet te gelden. Het college toetst of het toezicht en de klachtbehandeling in overeenstemming met deze beleidsregels worden uitgeoefend.

Het college richt zich bij zijn systeem- toezicht op mogelijke risico's, nu en in de toekomst, en laat zich daarbij leiden door de belangen van rechtzoekenden.<sup>4</sup> Waar nodig wil hij zorgen voor een verdere versterking van het toezicht op advocaten en een effectieve behandeling van klachten. Het college zoekt de balans tussen enerzijds preventief, proactief toezicht op de dekens en anderzijds de ruimte geven aan de dekens om hun eindverantwoordelijkheid voor het toezicht op advocaten waar te maken. Daarom vindt het college het in eerste instantie op de weg van de dekens liggen om beleid te maken voor hun eigen optreden. Waar nodig zal het college zelf beleidsregels stellen.

---

<sup>2</sup> De beleidsregel is gepubliceerd op [www.collegevantoezichtnova.nl/publicaties](http://www.collegevantoezichtnova.nl/publicaties).

<sup>3</sup> Deze wet wijzigde de Advocatenwet en introduceerde het huidige toezichtstelsel met het college van toezicht.

<sup>4</sup> Het college heeft geen wettelijke taak of bevoegdheid om klachten over de handelwijze van dekens te behandelen; hij is geen beroepsinstantie voor klagers.

Voor een goede taakvervulling gaat het college onafhankelijk, transparant, effectief en professioneel te werk, en houdt hij voldoende distantie tot de dekens en het dekenberaad. Waar nodig kijkt het college ook vooruit naar toekomstige ontwikkelingen en wijst de dekens erop om zich daar tijdig op voor te bereiden.

Hieronder beschrijft het college van toezicht wat hij onder de normen uit de Algemene beleidsregel, zijnde beleidsregels, verstaat, en op welke aspecten hij met name toeziet. Deze aspecten zijn bedoeld als voorbeelden om de norm te verduidelijken; er is geen sprake van een limitatieve opsomming. In aparte kadertjes worden toelichting en nadere voorbeelden gegeven. Bovendien kunnen op een beschreven element ook andere normen van toepassing zijn. Dat geldt bijvoorbeeld voor het toezichtbeleid van de dekens. Dat is nodig voor de consistentie van het toezicht, en dient in het kader van de zichtbaarheid ook kenbaar te zijn voor advocaten.

## **NADERE INVULLING VAN DE NORMEN**

### **ZICHTBAAR**

Het huidige tijdgewricht vraagt om toezichthouders die van tevoren aan de buitenwereld laten zien wat zij doen en daar naderhand verantwoording over afleggen. Het college vindt het essentieel dat de dekens, gelet op hun publiekrechtelijke status, adequate verantwoording afleggen over hun taakuitoefening, ten opzichte van de advocatuur én de maatschappij. Een goede externe verantwoording is van belang voor de controleerbaarheid van het toezicht en de klachtbehandeling, en bevordert de onafhankelijkheid en professionaliteit van het toezicht. Het college maakt gebruik van de verantwoording om – mede ten behoeve van de maatschappij – de uitoefening van het toezicht en de klachtbehandeling te toetsen aan de in dit toezichtkader beschreven normen: onafhankelijkheid, effectiviteit, professionaliteit, consistentie en zichtbaarheid.

Gelet hierop vindt het college het van belang dat inzichtelijk is hoe het toezicht en de klachtbehandeling worden uitgeoefend, welke beleid daarvoor geldt en welke afspraken de dekens hierover hebben gemaakt. Ook toetst het college of inzichtelijk is welke gedragingen en overtredingen van advocaten ernstig zijn en hoe daar tegen kan worden opgetreden. Van belang is dat de dekens in woord en daad uitstralen dat de lat van de beroepsgroep voor integriteit hoog ligt en tegen integriteitsschendingen hard wordt opgetreden.

Het college toetst de taakuitoefening onder meer op basis van de informatie die de dekens gevraagd en ongevraagd aan hem verschaffen. Het college verwacht dat jaarlijks ook aan de maatschappij verantwoording wordt afgelegd over deze taakuitoefening, bijvoorbeeld door middel van een jaarverslag. De verantwoording:

- beschrijft hoe het toezicht en de klachtbehandeling zijn uitgeoefend, welke toezichtactiviteiten standaard worden uitgevoerd en waar specifiek aandacht aan is besteed;
- geeft inzicht in de aard en ernst van geconstateerde overtredingen of onvolkomenheden in de praktijkuitoefening van advocaten; en
- beschrijft de resultaten en effecten van het toezicht en de klachtbehandeling.

**Toelichting; voorbeelden**

*Beleid van de deken kan onder meer worden vastgelegd in de Handreiking toezicht en handhaving advocatuur, de Best practice kantoorbezoeken en de Leidraad dekenale klachtbehandeling. Instrumenten om zichtbaar op te treden als toezichthouder zijn bijvoorbeeld het afleggen van een kantoorbezoek, het indienen van dekenbezwaar, het instellen van verzet of hoger beroep tegen uitspraken van de tuchtrechter of het gebruik maken van bestuursrechtelijke handhaving. Onderdeel van de zichtbaarheid kan eveneens zijn dat de deken in bepaalde gevallen een publieke toelichting geven op de achtergronden van het optreden, het resultaat en de belangen die zijn gediend, bijvoorbeeld in ernstige of principiële zaken waarover de media berichten. Bij de verantwoording over de effecten van het toezicht kan ook inzicht worden gegeven in ontwikkelingen van de kwaliteit en integriteit van advocaten, van risico's en of er bijvoorbeeld sprake is van verbetering van het normbesef en de naleving.*

**ONAFHANKELIJK**

Elke deken heeft de wettelijke taak om toezicht te houden op en klachten te behandelen over de advocaten in zijn eigen arrondissement. Daarnaast is de deken ook voorzitter van de raad van de orde in het arrondissement en – ten aanzien van algemene praktijkvoering en de naleving van wet- en regelgeving – adviseur van advocaten. De deken wordt - evenals de leden van de raad van de orde - uit de leden van de orde van advocaten gekozen door de advocaten in het betrokken arrondissement. Iedere orde wordt gefinancierd door de heffing van een financiële bijdrage van alle advocaten in het arrondissement. Dit betekent dat ook het toezicht en de klachtbehandeling worden gefinancierd via deze lokale bijdragen.

Het college ziet er binnen deze constellatie op toe dat het toezicht en de klachtbehandeling op een onafhankelijke wijze worden uitgevoerd. Uniek ten opzichte van andere toezichthouders is dat de deken voortkomt uit de eigen beroepsgroep. Dat impliceert een grote verantwoordelijkheid bij de deken om onafhankelijk te opereren. Hij moet zich dan ook voortdurend bewust zijn van het belang daarvan.

De Advocatenwet draagt het toezicht en de klachtbehandeling op aan de deken, behalve indien een klacht is gericht tegen hemzelf. De waarborging van de onafhankelijkheid brengt met zich dat het toezicht of de behandeling van een klacht niet in alle gevallen door de deken persoonlijk wordt uitgevoerd. Waar nodig is het van belang dat een lid van de raad van de betrokken orde voor de uitvoering wordt ingeschakeld. Er bestaat geen wettelijke grondslag om de behandeling van klachten te verwijzen naar of het houden van toezicht over te dragen aan de deken van een ander arrondissement.

**EFFECTIEF****Risico-gestuurd toezicht**

Onderdeel van de effectiviteit is dat de capaciteit en middelen door middel van risico-gestuurd toezicht gericht worden ingezet daar waar een verhoogde kans bestaat dat een bepaald risico of schadelijk probleem zich voor doet. Het college toetst of het toezicht op een gestructureerde en met de andere deken afgestemde wijze risico-gestuurd wordt uitgevoerd. Daarvoor is nodig dat jaarlijks de risico's en (externe) ontwikkelingen in ieder arrondissement worden geïdentificeerd, geanalyseerd en geclassificeerd, naar gelang de

ernst of impact. Op basis daarvan worden prioriteiten gesteld voor het toezicht. Dat kan op landelijk en lokaal niveau plaatsvinden. In ieder geval is het van belang dat er ruimte is voor lokaal verschillende risico's of een andere prioritering. Voor de geselecteerde risico's wordt een passende strategie voor aanpak en handhaving gekozen.

Aan de hand van indicatoren wordt bepaald op welke advocaten het toezicht zich zal richten. De met het toezicht verkregen gegevens worden mede gebruikt om het risico-gestuurde toezicht opnieuw in te vullen. Ook is van belang dat periodiek een evaluatie plaatsvindt van de voortgang, impact en resultaten van het risico-gestuurde toezicht. Als geheel is sprake van een cyclisch, zich jaarlijks herhalend proces. Uit een oogpunt van zichtbaarheid en consistentie dient het gestructureerde proces van risico-gestuurd toezicht kenbaar te zijn voor advocaten en de maatschappij. Overigens is de effectiviteit van het toezicht daarnaast ook gebaat bij onvoorspelbare prikacties, om te voorkomen dat het risico-gestuurd toezicht niet alleen voorspelbaar, maar ook vermijdbaar wordt.

Het college hecht er belang aan dat de dekens informatie en signalen over advocaten ontvangen van ketenpartners uit de juridische wereld of vanuit het openbaar bestuur. Daarom ziet het college erop toe dat deze signaaluitwisseling goed functioneert en dat signalen over mogelijke niet-naleving, onbetamelijk gedrag of ontoereikende kwaliteit van een advocaat worden onderzocht.

#### **Toelichting; voorbeelden**

*Bij de jaarlijkse verkenning kan worden gekeken naar ontwikkelingen en trends in en om de advocatuur, en in hoeverre die nieuwe of veranderde risico's met zich brengen, in het licht van de functie en maatschappelijke bijdrage van de beroepsgroep. Relevante vragen kunnen bijvoorbeeld zijn wat de invloed van nieuwe technologie is, hoe toekomstbestendig en moreel aanvaardbaar verdienmodellen in de advocatuur zijn, of waar zich mogelijk 'perverse prikkels' voordoen.*

*Met classificatie wordt bedoeld op een rangordelijke indeling van risico's. Die is van belang omdat de ernst of impact en kans van een risico in de loop van de tijd kunnen veranderen. Bij de risicoverkenning kan het helpen om inbreng uit de advocatuur en de buitenwereld te zoeken en betrekken.*

*Signalen over een advocaat kunnen een indicator zijn om gericht toezicht op die advocaat uit te oefenen. Signalen vanuit de rechterlijke macht zijn bijvoorbeeld waardevol voor het toezicht op de kwaliteit van dienstverlening van advocaten.*

#### **Financieel toezicht**

Het college beschouwt financieel toezicht als een essentieel onderdeel van het preventieve toezicht. De kernwaarde van integriteit ziet mede op de financiële integriteit van advocaten. De regelgeving voor de advocatuur bevat voorschriften voor de financiële administratie van advocatenkantoren, de omgang met derdengelden en de financiële omgang met cliënten. Problemen ten aanzien van financiële aangelegenheden vormen niet alleen een risico voor de integriteit van de advocaat, maar ook voor de naleving van overige regelgeving en de kwaliteit van de dienstverlening van advocaten. Dergelijke problemen kunnen bijvoorbeeld gevolgen hebben voor de onafhankelijkheid van de advocaat ten opzichte van zijn cliënt of de continuïteit van zijn dienstverlening in gevaar brengen.

Gelet hierop toetst het college of het financieel toezicht op een structurele en door de dekens afgestemde werkwijze wordt uitgeoefend. Het doel is om:

- te bewaken dat advocaten zorgvuldig omgaan met gelden van derden en met hun cliënten ten aanzien van de kosten van hun werkzaamheden;
- vroegtijdig mogelijke problemen in de financiële huishouding bij advocatenkantoren te onderkennen, zodat er wellicht nog bijsturing mogelijk is; en
- de belangen van cliënten te bewaken als de continuïteit van een kantoor in gevaar is.

Effectieve instrumenten hiervoor zijn:

- het beoordelen van de financiële stukken van kantoren en, indien aanwezig, financiële stukken en rekeningafschriften van de stichting derdengelden in het kader van de kantoorbezoeken;
- het jaarlijks opvragen en beoordelen van financiële kengetallen van alle advocatenkantoren.

Voor de beoordeling van de gezondheid van de financiën wordt in ieder geval gekeken naar objectieve criteria als solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit. Het college vindt het van belang dat voor een objectief en uniform oordeel zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de expertise van de Unit financieel toezicht advocatuur (FTA) van de Nederlandse orde van advocaten. Bij de kantoorbezoeken en het opvragen van kengetallen dient de inzet van de FTA standaard plaats te vinden.

Indien de continuïteit van een kantoor in gevaar is, dan toetst het college of erop wordt toegezien dat de behandeling van lopende zaken van cliënten doorgang vindt, zo nodig door overdracht van deze zaken aan andere advocaten.

#### **Toelichting; voorbeelden**

*Voor het opvragen van kengetallen kan bijvoorbeeld in een beoordelingskader aan de hand van bandbreedtes worden bepaald wanneer sprake is van een zorgelijke situatie en wanneer nader onderzoek nodig is.*

*Voor het toezicht op de omgang met derdengelden bij kantoorbezoeken is bijvoorbeeld van belang dat er afstemming bestaat over onder meer de periode waarover afschriften van de derdengeld-rekening worden gecontroleerd en een steekproefsgewijze inzage van de onderliggende stukken van bepaalde mutaties.*

#### **Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)**

Op grond van artikel 24, tweede lid, van de Wwft zijn de dekens toezichthouder voor de naleving van de Wwft door advocaten. De Wwft schrijft voor dat de toezichthouders hun toezicht op een risico gebaseerde wijze uitoefenen.

Het college ziet erop toe dat de Wwft wordt gehandhaafd. Een bijzonderheid voor de advocatuur is dat de Wwft alleen van toepassing is op bepaalde dienstverlening van advocaten. Een groot deel van de werkzaamheden van advocaten is uitgezonderd van de Wwft. Dat betekent dat het voor advocaten wezenlijk is om te kunnen herkennen in welke gevallen hun dienstverlening onder de Wwft valt. Daarvoor is nodig dat alle advocaten zich bewust zijn van en kennis hebben van de reikwijdte van de Wwft en de verplichtingen die deze wet met zich brengt. Een instrument om de naleving te bereiken is het zorgen voor voldoende voorlichting over de Wwft, onder meer door het aanbieden van cursussen. Het



college ziet erop toe dat bij advocaten die Wwft-zaken behandelen wordt getoetst of zij de Wwft naleven en toepassing geven aan de op hun kantoor daarvoor geldende procedures.

### **Algemeen preventief toezicht**

Het college toetst of het preventieve toezicht door de dekens toereikend en effectief is. Instrumenten voor een effectief toezicht op de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving zijn:

- de jaarlijkse bevraging van alle advocaten (Centrale controle op de verordeningen; CCV);
- de toetsing van alle nieuw op te richten of opgerichte advocatenkantoren (Opgave nieuw kantoor; ONK); en
- het jaarlijks bezoeken van minimaal 10% van de advocatenkantoren in elk arrondissement(kantoorbezoeken). De 10% kantoren worden aselekt en/of op basis van risico-gestuurd toezicht geselecteerd. Als een kantoor in geval van geconstateerde tekortkomingen in hetzelfde of een volgend jaar opnieuw wordt bezocht om de voortgang van het verbeterproces te volgen, dan wordt een dergelijk ‘herhaalbezoek’ niet meegerekend voor de norm van 10%. Bij deze bezoeken is van belang dat tevens een steekproefsgewijze beoordeling plaatsvindt van de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaten op een kantoor.

#### **Toelichting; voorbeelden**

*Van belang is dat de naleving waar mogelijk wordt getoetst aan de hand van documenten of dossiers van advocaten. Aan de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van advocaten draagt bijvoorbeeld bij dat in de Best practice kantoorbezoeken is opgenomen dat ten minste drie dossiers per kantoor worden ingezien.*

### **Klachtbehandeling**

Bij de klachtbehandeling is van belang dat in het onderzoek zoveel mogelijk duidelijk wordt waar de klacht betrekking op heeft en in wezen over gaat, en wat de relevante feiten zijn. Hiervoor kan het nodig zijn om gericht bij de betrokkenen door te vragen naar de prangende punten in de desbetreffende klacht, en relevante stukken op te vragen. Waar mogelijk worden klachten opgelost. Na onderzoek door de deken wordt de klacht, als de klager dat wenst, met alle relevante stukken aan de tuchtrechter ter beoordeling voorgelegd.

### **PROFESSIONEEL**

Voor een goede taakuitoefening is een professionele aanpak en houding nodig. Het college toetst aan het bestaande functieprofiel voor de dekens. Daarbij ziet het college erop toe dat de dekens zich bewust zijn van hun rol en verantwoordelijkheid als wettelijk toezichthouder op de advocatuur en als klachtbehandelaar. Ook is van belang dat zij prioriteit geven aan hun taken als toezichthouder en klachtbehandelaar, indien zij naast het dekenaat nog in enige mate als advocaat werkzaam zijn. Overigens is het toezicht op de deken voor zijn optreden als advocaat niet wettelijk geregeld. Het college hecht aan een goede en periodieke opleiding voor dekens, zodat zij over voldoende en actuele kennis en kunde beschikken.

### Ondersteuning van de deken

Voor een professionele uitoefening van het toezicht en de klachtbehandeling is het van belang dat de deken beschikken over ondersteuning die kwantitatief en kwalitatief toereikend is. Het takenpakket is immers zodanig omvangrijk en veeleisend dat dit niet door de deken alleen kan worden uitgevoerd. In de praktijk wordt een deel van de feitelijke werkzaamheden mede uitgevoerd of voorbereid door leden van de raden van de orde en medewerkers van de bureaus van de orden van advocaten.<sup>5</sup> Dit vereist toereikende en actuele kennis en kunde van deze leden en medewerkers, afhankelijk van de taken waarvoor zij worden ingezet. Voor de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van advocaten is van belang dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van inhoudelijke expertise van de betrokken rechtsgebieden. Incidenteel kan daarvoor zo nodig externe expertise worden ingeschakeld. Al deze feitelijke werkzaamheden worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de deken; de deken is hiervoor te allen tijde verantwoordelijk.

Een optimale inzet van de beschikbare capaciteit vergt een structurele organisatie van de ondersteuning, waarbij de orden waar nodig en waar mogelijk met elkaar en met de Nederlandse orde van advocaten samenwerken. Dat kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van gedeelde expertise of taken te verdelen.

#### **Toelichting; voorbeelden**

*Onder de vereiste kennis en kunde van de deken wordt in ieder geval verstaan het tuchtrecht, het toezicht en de handhaving en de bestuursrechtelijke aspecten daarvan, de Wwft en financiële administratie. Dit zijn ook de belangrijkste kennisgebieden voor leden van de raden van de orde en bureaumedewerkers.*

### **CONSISTENT**

Het toezicht en de klachtbehandeling is opgedragen aan de deken in de elf arrondissementen, die daartoe ieder eigenstandig in hun eigen arrondissement bevoegd zijn. Daarom ziet het college erop toe dat het toezicht en de klachtbehandeling in het hele land op een consistente wijze worden uitgevoerd. Het moet voor een rechtzoekende niet uitmaken in welk deel van het land hij een advocaat heeft ingeschakeld. Consistentie is ook in het belang van advocaten, en uiteindelijk van belang voor het vertrouwen van de maatschappij in het toezicht.

In dit licht toetst het college of het beleid van de deken voor de uitoefening van het toezicht en de klachtbehandeling door hen onderling is afgestemd. Ook is van belang dat er zoveel mogelijk objectieve en door de deken afgestemde criteria zijn voor diverse beoordelingen. De klachtbehandeling dient eveneens eenvormig te zijn. Het college toetst of het toezicht en de klachtbehandeling worden uitgeoefend conform het beleid en de afspraken van de deken.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Uit artikel 45a, tweede lid, Advocatenwet blijkt ook dat de deken ten behoeve van de uitoefening van het toezicht medewerkers, personeel en andere personen kan inschakelen.

<sup>6</sup> De beleidsregels van de deken zijn gepubliceerd op de website van hun orde. Afspraken en leidraden worden gepubliceerd op het besloten, voor advocaten toegankelijke deel van de websites. Daarnaast maken de deken gebruik van interne werkwijzen en formats.

**Toelichting; voorbeelden**

*Beleid en criteria kunnen onder meer worden opgesteld voor het indienen van een dekenbezwaar, de beoordeling van de financiële situatie van een advocatenkantoor, de omgang met recidive en het gebruik van bestuursrechtelijke (handhavings)instrumenten. Een eenvormige klachtbehandeling vergt onder meer beleid over het al dan niet uitbrengen van een dekenstandpunt en de formulering daarvan.*