



## Besluit van het college van toezicht van de Nederlandse orde van advocaten van 29 september 2025 tot vaststelling van de beleidsregel toezicht en klachtbehandeling

Het college van toezicht van de Nederlandse orde van advocaten,

gelet op artikel 45h van de Advocatenwet;

gelet op artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat:

- het college van toezicht tot taak heeft om toe te zien op de werking van het toezicht, bedoeld in artikel 45a, eerste lid, van de Advocatenwet, artikel 24, tweede lid, van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, artikel 14, tweede lid, onderdeel b Wet kwaliteit incassodienstverlening en de klachtbehandeling door de deken ingevolge 46c van de Advocatenwet;
- het college van toezicht op grond van artikel 45h van de Advocatenwet beleidsregels dient vast te stellen voor de uitoefening van de taken ingevolge artikel 45a, eerste lid, van de Advocatenwet, artikel 24, tweede lid, van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, artikel 14, tweede lid, onderdeel b Wet kwaliteit incassodienstverlening, en artikel 46c van de Advocatenwet;

besluit:

### ARTIKEL I. BELEIDSREGEL TOEZICHT EN KLACHTBEHANDELING

De beleidsregel toezicht en klachtbehandeling, zoals opgenomen in de bijlage behorende bij dit artikel, wordt vastgesteld.

### ARTIKEL II. INWERKINGTREDING

Deze beleidsregel treedt in werking met ingang van 1 januari 2026 en wordt aangehaald als 'beleidsregel toezicht en klachtbehandeling'.

Dit besluit wordt bekendgemaakt door publicatie op de internetsite van het college van toezicht ([www.collegevantoezichtnova.nl](http://www.collegevantoezichtnova.nl)) en in de Staatscourant.



## BIJLAGE, BEHORENDE BIJ ARTIKEL I

### Beleidsregel toezicht en klachtbehandeling

Vastgesteld bij besluit van het college van toezicht van de Nederlandse orde van advocaten van 29 september 2025

#### 1. INLEIDING

In de Beleidsregel toezicht en klachtbehandeling (hierna: Beleidsregel) zijn de interpretaties opgenomen van de normen die het college toepast bij de beoordeling van het door de dekens gehouden toezicht op, en de klachtbehandeling over advocaten. Deze normen zijn neergelegd in de Beleidsregel systeemtoezicht.

Met deze Beleidsregel normeert het college zichzelf bij de interpretatie van de op het door de dekens gehouden toezicht en de klachtbehandeling toepasselijke normen. Dat past ook bij het karakter van een beleidsregel. Deze normen zijn echter van belang voor de dekens, omdat zij dienen te weten wat voor het college kwalificeert als goed toezicht en een goede klachtbehandeling. Om die reden richt deze Beleidsregel zich qua formulering tot de dekens en beoogt het college daarmee de toepasselijke normen voor deze dekens te verduidelijken. Open normen dienen naar hun aard nader geconcretiseerd te worden en het college doet dat (op verzoek van de dekens), naast de invulling van de normen in deze beleidsregel, met enkele voorbeelden in de Annex bij deze beleidsregel. Met deze voorbeelden probeert het college een handreiking te doen op welke wijze aan de door het college gestelde kaders kan worden voldaan. Deze voorbeelden zijn niet limitatief. Het is niet uitgesloten dat dekens hun toezicht ook op een andere wijze kunnen inrichten waarmee wordt voldaan aan de door het college gestelde kaders.

#### *Waarom een Beleidsregel toezicht?*

De wetgever heeft in artikel 45h Advocatenwet bepaald dat het college beleidsregels vaststelt voor de uitoefening van de taken ingevolge artikel 45a, eerste lid Advocatenwet, artikel 24, tweede lid, van de Wwf en artikel 14, tweede lid, onderdeel b, van de Wki, en artikel 46c Advocatenwet. De op deze taken van toepassing zijnde normen, althans de normen waaraan het college de uitoefening van die taken als systeemtoezichthouder toetst, zijn daarin niet beschreven. Deze normen zijn neergelegd in de Beleidsregel systeemtoezicht. Dat zijn open normen die het college essentieel acht voor goed toezicht en een goede klachtbehandeling.

Het doel van deze Beleidsregel is om inzicht te geven in de manier waarop het college omgaat met deze open normen in zijn toezicht. Het college toetst dit steeds vanuit het perspectief als systeemtoezichthouder; dit geldt ook indien hierna is vermeld dat het college iets 'toetst'.

Deze Beleidsregel kan door de dekens worden gebruikt als referentiekader bij toezicht en klachtbehandeling. In aparte kadertjes worden toelichting en nadere voorbeelden gegeven. Deze voorbeelden beogen de norm te verduidelijken; er is geen sprake van een limitatieve opsomming. In het door het college uitgeoefende systeemtoezicht maakt het college altijd een casusspecifieke beoordeling. Welke stappen het college naar aanleiding van deze beoordeling zou kunnen zetten, en welke criteria daarbij worden meegewogen, is uitgewerkt in de Beleidsregel handhaving.<sup>1</sup>

#### *Toezicht en klachtbehandeling*

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 heeft de wettelijke taak om toe te zien op de werking van het toezicht en de klachtbehandeling door de dekens. Dat betreft zowel de vraag of het toezicht en de klachtbehandeling als geheel adequaat functioneren, als of een individuele deken adequaat functioneert. Bij dit laatste kijkt het college naar de taakuitoefening in het algemeen en niet naar de behandeling van individuele zaken.

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.<sup>2</sup> Daarvoor is ook een hoge eigen standaard nodig voor kwaliteit en integriteit.

<sup>1</sup> De voorloper van de Beleidsregel Handhaving betrof het Handavingskader, dat in werking is getreden per 15 oktober 2020, en wordt vervangen door de Beleidsregel Handhaving.

<sup>2</sup> Artikelen 45a, 45h, 45i en 46c van de Advocatenwet, artikel 24, tweede lid, Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en artikel 14, tweede lid, onderdeel b, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki).

Met een goed functionerend zelfreinigend vermogen kan de advocatuur die standaard bewaken en handhaven. Het toezicht is erop gericht 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 misstanden 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. Het college verstaat onder toezicht datgene wat in de wet wordt beschreven als toezicht en door de minister nader is toegelicht. Dat is het controleren van de naleving door advocaten van het bepaalde bij of krachtens de Advocatenwet, de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki). Hiertoe behoort ook toezicht op de zorg die advocaten behoren te betrachten ten opzichte van degenen wiens belangen zij als zodanig behartigen of behoren te behartigen en enig handelen en nalaten dat een behoorlijk advocaat niet betaamt. Toezicht is met name preventief van karakter en heeft als doel de kwaliteit en integriteit van de beroepsuitoefening te bewaken en bevorderen. Daarnaast omvat toezicht ook het opvolgen van signalen.

Het college toetst de werking van het toezicht en de klachtbehandeling en acht het daarbij van belang dat het toezicht en de klachtbehandeling door de deken zichtbaar, onafhankelijk, effectief, professioneel en consistent worden uitgeoefend. Het college richt zich bij zijn systeemtoezicht op mogelijke risico's, nu en in de toekomst, en laat zich daarbij leiden door de belangen van rechtzoekenden.<sup>3</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 toezicht op de deken en anderzijds de ruimte geven aan de deken om hun eindverantwoordelijkheid voor het toezicht op advocaten waar te maken. Daarom vindt het college het in eerste instantie op de weg van de deken liggen om beleid te maken voor hun eigen optreden.

Een voorwaarde voor goed toezicht en goede klachtbehandeling is dat is voldaan aan de in artikel 3 van de Beleidsregel systeemtoezicht geformuleerde normen. Dezelfde normen hanteert het college voor zijn eigen taakvervulling. Voor een goede taakvervulling gaat het college onafhankelijk, zichtbaar, effectief, professioneel en consistent te werk. Waar nodig kijkt het college ook vooruit naar toekomstige ontwikkelingen en wijst de deken erop om zich daar tijdig op voor te bereiden.

### ***Monitoring door het college***

Voor het door het college te houden systeemtoezicht is monitoring essentieel. Dit betreft het verzamelen van informatie door het college om zicht te hebben op de werking van het toezicht en de klachtbehandeling. Het college verkrijgt een belangrijk deel van zijn informatie gevraagd of ongevraagd van de deken. Het college verwacht ten aanzien van de inhoud en aanlevering van informatie van de deken dat de volgende criteria in acht worden genomen:

- *Samenhang*: de informatie biedt koppeling tussen doelen, werkzaamheden en uitkomsten;
- *Duiding*: informatie is voldoende concreet en voorzien van toelichting;
- *Tijdig*: informatie wordt tijdig aangeleverd;
- *Proactief*: relevante informatie wordt tussentijds op initiatief van de deken aangeleverd;
- *Vergelijkbaar*: informatie-uitvraag bevordert vergelijking van individuele deken;
- *Materieel*: informatie-uitvraag is naar zwaarte van risico en relevantie werkzaamheden.

Daarnaast verzamelt het college op andere manieren informatie, zoals bijvoorbeeld door middel van themaonderzoeken of overleg met stakeholders. De basis voor monitoring ligt in artikel 45i lid 2 van de Advocatenwet.

Het college analyseert de informatie om het uitgevoerde toezicht en de klachtbehandeling door de deken te toetsen. Dan gaat het bijvoorbeeld om de vraag of het toezicht adequaat en toereikend is geweest, of de doelen uit het jaarplan zijn behaald, hoeveel capaciteit is ingezet op welke toezichtgebieden, en in welke mate proactief is opgetreden door de deken.

De informatie die het college gebruikt voor de monitoring komt uit jaarplannen en jaarverslagen van het dekenberaad en de individuele deken, uit kwalitatieve en kwantitatieve rapportages van het dekenberaad, en uit informatie die is verkregen tijdens de dekenbezoekronde.

Het college verwacht daarnaast van iedere deken dat hij het college tijdig en uit eigen beweging informeert als hij geconfronteerd wordt met (urgente) zaken of situaties die een meer dan gebruikelijke impact op de uitoefening van het toezicht en/of de klachtbehandeling zouden kunnen hebben of daaraan schade kunnen berokkenen. Ook verwacht het college notificatie bij ongebruikelijke klachten, meldingen en patronen. Het college acht het van belang dat deken in algemene zin contact zoeken

<sup>3</sup> Het college heeft geen wettelijke taak of bevoegdheid om klachten over de handelwijze van deken te behandelen; hij is geen beroepsinstantie voor klagers.

met het college als er onderwerpen spelen waarover het college zou moeten worden geïnformeerd. Op die manier is het college op de hoogte als er onderwerpen spelen waarover een mogelijke discussie zou kunnen ontstaan naar aanleiding van het onderzoek. Dat vormt een handvat om een gesprek te voeren tussen een deken en het college en voorkomt verrassingen.

Het college vaart in de basis op de informatie die de deken aanleveren. Om de werking van het systeem te kunnen toetsen, is het van belang dat het college daarnaast ook zelf kan constateren hoe het staat met de kwaliteit en consistentie van het toezicht en de klachtbehandeling. Daarvoor heeft het college – als hij er aanleiding toe ziet – inzage in individuele klacht- en toezichtdossiers van deken. In die gevallen kan worden gevraagd om het (toezicht)dossier dat van vertrouwelijke cliëntinformatie geschoond is. Met deze werkwijze ontvangt het college de voor de uitoefening van het toezicht benodigde informatie en wordt de (verlengde) geheimhoudingsplicht niet doorbroken.

Tot slot, is het college zelf ook doorlopend alert op signalen, nieuwsfeiten en overige informatie ten behoeve van zijn toezicht. Hij screent hiervoor de nodige informatiebronnen. Daarnaast ontvangt het college rechtstreeks informatie van klagers over de behandeling van hun klacht, of van advocaten over het toezicht door de deken. Het college heeft geen wettelijke taak of bevoegdheid om klachten te behandelen over de handelwijze van deken in individuele gevallen, maar voor het college zijn dergelijke signalen een bron van informatie over de uitoefening van het toezicht en de klachtbehandeling door de deken.

### ***Wat is de juridische status van dit document?***

De Beleidsregel toezicht en klachtbehandeling is een beleidsregel als bedoeld in artikel 1:3, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De bevoegdheid van het college tot het vaststellen van de Beleidsregel is gebaseerd op artikel 45h Advocatenwet juncto artikel 4:81, eerste lid, Awb.<sup>4</sup>

In de Beleidsregel systeemtoezicht formuleert het college de normen die hij essentieel acht voor het goed uitoefenen van het door de deken te houden toezicht en de door de deken te verrichten klachtbehandeling. Deze Beleidsregel toezicht is een uitwerking van de norm uit artikel 3 van de Beleidsregel systeemtoezicht.<sup>5</sup> Bij goed toezicht past tevens dat de deken handelen overeenkomstig de vastgestelde (beleids-)regels, zowel de beleidsregels van de deken zelf, als de door de systeemtoezichthouder vastgestelde normen en de afspraken die zijn gemaakt met, en de verwachtingen van de systeemtoezichthouder.

## **2. DE NORMEN IN HET KORT**

### ***Wat zijn de toepasselijke normen?***

De door het college in artikel 3 van de Beleidsregel systeemtoezicht geformuleerde normen, alsmede een beknopte samenvatting van hetgeen die normen behelzen, zijn hieronder ingevoegd. Een uitgebreidere toelichting is in de hoofdstukken 3 tot en met 7 van deze Beleidsregel opgenomen.

#### 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. Waar nodig en indien mogelijk wordt de behandeling van klachten verwezen naar de deken van een ander arrondissement of wordt bij het toezicht een beroep gedaan op een andere deken. Dit laat onverlet dat de deken die de

<sup>4</sup> De beleidsregels van het college zijn gepubliceerd op [www.collegevantoezichtnova.nl/publicaties/beleidsregels](http://www.collegevantoezichtnova.nl/publicaties/beleidsregels).

<sup>5</sup> Laatstelijk gewijzigd bij besluit van het college van toezicht van de Nederlandse orde van advocaten van 28 februari 2024 tot wijziging van het Toezichtkader, bijlage 1 bij de Algemene beleidsregel toezicht en klachtbehandeling, Stcrt. 2024/7205.



klachtbehandeling verwijst of die een andere deken bij het toezicht betreft daarvoor verantwoordelijk blijft.

#### 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 dekens 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 dekens 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.

### **3. ZICHTBAAR**

#### Wat betekent zichtbaar?

Van toezichthouders mag verwacht worden dat zij 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 en daarmee het vertrouwen van de maatschappij in de advocatuur.

#### Wat verwacht het college?

Het college verwacht dat inzichtelijk wordt gemaakt 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 de dekens ernstig achten en hoe door dekens daartegen 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 adequaat wordt opgetreden.

Het college verwacht dat jaarlijks ook aan de maatschappij verantwoording wordt afgelegd over deze taakuitoefening, door middel van een openbaar gepubliceerde jaarrede of 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 en of de doelen uit het jaarplan zijn gehaald;
- beschrijft hoeveel capaciteit is ingezet op welke toezichtgebieden;
- geeft inzicht in de aard en ernst van geconstateerde overtredingen of onvolkomenheden in de praktijkuitoefening van advocaten;
- beschrijft de resultaten en effecten van het toezicht en de klachtbehandeling en betreft hierbij de voor dat jaar in het jaarplan gestelde prioriteiten; en
- bevat een evaluatie van het eigen functioneren.

### **4. 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. In sommige gevallen voert de deken naast het dekenaat ook nog een (beperkte) praktijk. 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, en indien mogelijk, wordt de behandeling van klachten verwezen naar de deken van een ander arrondissement of wordt bij het toezicht een beroep gedaan op een andere deken. Dit laat onverlet dat de deken die de klachtbehandeling verwijst of die een andere deken bij het toezicht betreft daarvoor verantwoordelijk blijft.

## 5. EFFECTIEF

Bij effectief toezicht hoort dat beschikbare capaciteit zoveel mogelijk wordt aangewend voor de gevallen waar dat voor goed toezicht nodig is, zeker nu klachtbehandeling een aanzienlijk beslag legt op de capaciteit van de deken en de orde bureaus. Het college verwacht dan ook dat de dekens aan het begin van de jaarlijkse cyclus bepalen waarop zij zich in het toezicht zullen richten, wat daarmee wordt beoogd en met welke middelen dit het beste kan worden gerealiseerd. Om de capaciteit optimaal aan te wenden, vindt het toezicht zoveel mogelijk risico-gestuurd plaats. Daarnaast wil het college de dekens aanmoedigen om het toezicht steeds meer data-gedreven plaats te laten vinden.

### *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 voordoet. Het college toetst of het toezicht op een gestructureerde en met de andere dekens 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.<sup>6</sup> 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 (blijven) ontvangen van ketenpartners uit de juridische wereld of vanuit het openbaar bestuur. Daarom ziet het college erop toe dat contacten met relevante ketenpartners worden onderhouden, de signaaluitwisseling goed functioneert en dat signalen over mogelijke niet-naleving, onbetamelijk gedrag of ontoereikende kwaliteit van een advocaat adequaat worden opgevolgd.

Het college verwacht dat ook de dekens onderling actief signalen uitwisselen, bijvoorbeeld in geval van herintredende of naar een ander arrondissement overstappende advocaten met toezicht-antecedenten.

<sup>6</sup> Zie ook hetgeen hiervoor werd opgemerkt onder 'zichtbaarheid'.

## **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 financieel specialisten van de Landelijke Organisatie Toezicht Advocatuur (LOTA). Bij de kantooronderzoeken/-bezoeken en het opvragen van kengetallen dient de inzet van deze financieel specialisten 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.

## **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. Bij dit laatste verwacht het college van de dekens dat zij ook actief controleren of er beleid, processen, compliance-afdelingen en/of vertrouwenspersonen zijn.

Bij de controle van de naleving van de Wwft wordt gekeken welke kantoren een hoog percentage aan Wwft-dienstverlening aanbieden of naar kantoren die te maken kregen met klachten met een Wwft-karakter (bijvoorbeeld klachten over contante betalingen).

Het college moedigt een brede risicoanalyse door de financieel specialisten van de LOTA aan, alsmede het regelmatig uitvoeren van thematische onderzoeken. De uitkomsten van die onderzoeken worden vervolgens betrokken bij de risico-gestuurde selectie van kantoren die in aanmerking komen voor een kantooronderzoek.

## **Preventief toezicht**

Het college toetst vanuit het perspectief als systeemtoezichthouder of het preventieve toezicht door de dekens toereikend en effectief is. Zoals in hoofdstuk 1 omschreven betreft toezicht het controleren van

de naleving door advocaten van het bepaalde bij of krachtens de Advocatenwet, de Wwft en de Wki. Hiertoe behoort ook toezicht op de zorg die advocaten behoren te betrachten ten opzichte van degenen wiens belangen zij als zodanig behartigen of behoren te behartigen en enig handelen en nalaten dat een behoorlijk advocaat niet betaamt. Het preventieve toezicht heeft als doel de kwaliteit en integriteit van de beroepsuitoefening te bewaken en bevorderen.

Instrumenten die kunnen worden gebruikt voor een effectief preventief 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
- kantooronderzoeken aan de hand van een daarvoor bestemde vragenlijst die aan minimaal 10% van de advocatenkantoren in elk arrondissement wordt toegezonden. De 10% kantoren die deze lijst met toezicht-gerelateerde vragen ontvangen, worden door de deken zelf geselecteerd. Of deze kantoren ook fysiek worden bezocht, is eveneens aan de deken.

Het college verwacht dat de deken deze instrumenten zoveel mogelijk inzetten voor risico-gestuurd toezicht, omdat de effectiviteit van het toezicht daarmee wordt vergroot. In het geval van financieel toezicht gaat het om toezicht op het gebied van Wwft, derdengelden, contante betalingen en (financiële) kengetallen. De beslissing welke kantoren worden onderzocht is aan de deken. Deze maakt de selectie aan de hand van de door het dekenberaad vast te stellen risicofactoren. Deze risicofactoren krijgen een risicoscore toegekend. Als de individuele kantoren vervolgens hun informatie aanleveren via de CCV ontstaat er een score per kantoor. Per risicocategorie springen er vervolgens kantoren uit die het grootste risico vormen. Daarnaast wordt ook een selectie gemaakt van kantoren die op de individuele categorieën niet hoog genoeg scoren om in beeld te komen, maar waarvan de gecombineerde score op de vier categorieën wel als risicovol kan worden aangemerkt. Tot slot worden ook enkele kantoren aselekt geselecteerd om toezicht te blijven uitoefenen bij laag-risico kantoren en om de risicofactoren te kunnen toetsen. Ook vinden er onderzoeken plaats naar aanleiding van signalen.

Voor wat betreft het niet-financiële toezicht verwacht het college eveneens dat de deken zoveel mogelijk risico-gestuurd werken. De selectie van te onderzoeken kantoren vindt plaats aan de hand van door het dekenberaad vast te stellen risicofactoren. De als gevolg daarvan geselecteerde kantoren worden vervolgens aan preventief toezicht onderworpen via een kantooronderzoek/kantoorbezoek. Zij ontvangen de daarvoor bestemde vragenlijst. Na analyse van de antwoorden op de vragenlijst door de medewerkers van het bureau van de orde, bepaalt de deken welke kantoren in het kader van toezicht worden bezocht door de deken en welke kantoren in het kader van het bewaken van de relatie zouden kunnen worden bezocht door een lid van de raad van de orde. Kantoren die als gevolg van geconstateerde tekortkomingen in hetzelfde of een volgend jaar opnieuw een vragenlijst ontvangen om de voortgang van het verbeterproces te volgen, worden 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.

### ***Toezicht op basis van signalen***

Naast het preventieve toezicht kent het toezicht ook een repressief element. Dat ziet op signalen die de deken ontvangt. Die signalen kunnen vanuit ketenpartners komen, maar ook van collega-deken, van cliënten van een advocaat of van de wederpartij. Voor goed toezicht is het van belang dat deken voldoende informatie en signalen ontvangen van al deze actoren. Met name is het voor de deken van belang om contacten met relevante ketenpartners uit de juridische wereld of het openbaar bestuur te onderhouden en ervoor te zorgen dat de signaaluitwisseling over en weer goed functioneert. Waar nodig kan het van belang zijn om voorlichting te verschaffen aan deze ketenpartners zodat de signalen de deken bereiken.

Het is niet alleen van belang dat deken signalen ontvangen van ketenpartners, maar ook dat zij deze signalen over mogelijke niet-naleving, onbetamelijk gedrag of ontoereikende kwaliteit van een advocaat adequaat opvolgen. Daartoe behoort dat de deken – binnen de grenzen van hun geheimhoudingsplicht – inzicht geven aan de signaalverstreckende ketenpartners op welke wijze het signaal is opgevolgd. Dat kan immers van groot belang zijn voor de bereidheid om toekomstige signalen met de deken te delen.

Het college verwacht dat ook de deken onderling actief signalen uitwisselen, bijvoorbeeld in geval van herintredende of naar een ander arrondissement overstappende advocaten met toezicht-antecedenten.

Repressief toezicht naar aanleiding van signalen bestaat naast preventief toezicht. Om die reden vormt

de concrete en directe opvolging van een signaal, ook als dat bestaat uit een kantooronderzoek, geen onderdeel van het preventief toezicht.

### ***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 en na betaling van het griffierecht wordt de klacht, als de klager dat wenst, met alle relevante stukken aan de tuchtrechter ter beoordeling voorgelegd.

## **6. PROFESSIONEEL**

Voor een goede taakuitoefening is een professionele aanpak en houding nodig. Daarbij ziet het college erop toe dat de deken 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 deken, 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. In de praktijk worden de feitelijke werkzaamheden uitgevoerd of voorbereid door medewerkers van de bureaus van de orden van advocaten of door de centrale ondersteuning vanuit de Landelijke Organisatie Toezicht Advocatuur. Voor zover hun expertise vereist is binnen de klachtbehandeling, kunnen de leden van de raden van de orde betrokken worden.<sup>7</sup> Een goede ondersteuning van de deken 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. Leden van de raden van de orde kunnen de deken als expert op een bepaald rechtsgebied vergezellen bij kantoorbezoeken. Daarbij geldt dat conform artikel 45a, tweede lid van de Advocatenwet inzicht in informatie die valt onder de geheimhoudingsplicht van de deken gerespecteerd dient te worden. Bovendien kan hebben te gelden dat als een lid van de raad van de orde onvoldoende distantie heeft tot een bepaald kantoor, het beter kan zijn om een lid van een raad van de orde van een ander arrondissement, of een andere expert, mee te nemen. 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.

## **7. 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 tevens of het toezicht en de klachtbehandeling

<sup>7</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.



---

ling worden uitgeoefend conform het beleid en de afspraken van de dekens.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> De beleidsregels van de dekens 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 dekens gebruik van interne werkwijzen en formats.

## Annex behorende bij de Beleidsregel toezicht en klachtbehandeling

In de inleiding bij deze beleidsregel is aangegeven dat in de Annex bij deze beleidsregel enkele voorbeelden worden opgenomen om aan te geven op welke wijze aan de door het college geformuleerde normen kan worden voldaan. Deze voorbeelden zijn niet limitatief. Het is niet uitgesloten dat dekenen hun toezicht ook op een andere wijze kunnen inrichten waarmee wordt voldaan aan de door het college gestelde kaders.

In het navolgende wordt steeds verwezen naar de toepasselijke norm en de pagina van de beleidsregel waarin deze norm is verduidelijkt. Daarna volgt in een kader het voorbeeld.

### Monitoring door het college (p. 4–5)

Op pagina 4 en 5 van de beleidsregel wordt door het college uiteengezet dat het college van iedere deken verwacht dat hij het college tijdig en uit eigen beweging informeert als hij geconfronteerd wordt met (urgente) zaken of situaties die een meer dan gebruikelijke impact op de uitoefening van het toezicht en/of de klachtbehandeling zouden kunnen hebben of daaraan schade kunnen berokkenen. Ook verwacht het college notificatie bij ongebruikelijke klachten, meldingen en patronen. Het college acht het van belang dat dekenen in algemene zin contact zoeken met het college als er onderwerpen spelen waarover het college zou moeten worden geïnformeerd.

#### Voorbeelden

*Een advocaat wordt verdacht van ontvoering van zijn twee biologische kinderen. De kwestie krijgt media-aandacht. Na aanhouding van de advocaat in kwestie neemt de deken van het betreffende arrondissement contact op met het college en geeft aan een spoedschorsing te hebben verzocht en wanneer de zitting van de raad van discipline is gepland.*

*Een deken ontvangt bericht van een journalist over een ophanden zijnde bijdrage over een Nederlandse advocaat uit het arrondissement van de deken die in het buitenland zal worden vervolgd wegens een vermeende deelname aan een criminele organisatie. De deken informeert het college hierover en geeft aan dat n.a.v. een signaal van het Openbaar Ministerie door de deken onderzoek is gedaan, maar dat dit onderzoek zonder gevolg is gesloten. De deken vermeldt nader onderzoek te doen als nieuwe feiten zouden opkomen.*

### Zichtbaar

Op pagina 8 werkt het college de norm zichtbaar uit. Voorbeelden die betrekking hebben op deze norm zijn:

#### Voorbeelden

*Dekens stellen jaarlijks jaarplannen op die concrete doelen bevatten met betrekking tot het uit te oefenen toezicht. Die doelen betreffen onder meer de kwaliteit, deskundigheid en integriteit van de onder toezicht staande advocaten, de naleving van de Wwft, middelen om Wwft-meldingen te stimuleren, het bewaken van een zorgvuldige omgang met derdengelden, en in het algemeen doelen om het bewustzijn van en de kennis met betrekking tot toepasselijke normen te vergroten. Verder moedigt het college de dekenen aan om centraal uitgevoerde thema-onderzoeken onderdeel te maken van de jaarplannen.*

*Beleid van de dekenen kan onder meer worden vastgelegd in het Handhavingsbeleid van de dekenen in de verschillende orden, 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 dekenen 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. Dat betekent onder meer dat de dekenen vermelden (i) het aantal advocaten dat zich wegens integriteit, op instigatie van de deken of onder druk van een tuchtrechtelijke uitspraak, heeft laten schrappen van het tableau; (ii) het aantal evidente schendingen van integriteit door advocaten en de naar aanleiding hiervan ondernomen acties; (iii) wat de deken doet/heeft gedaan in geval van ernstige klachten over de kwaliteit van een advocaat en wat de deken doet/heeft gedaan indien in zijn onderzoek de feitelijke gang van zaken niet duidelijk is geworden. Bij de verantwoording geeft de deken, waar relevant, eveneens inzicht in de ontwikkeling van de financiële situatie van kantoren in zijn arrondissement. Dat betekent dat wordt vermeld het aantal kantoren dat failliet is gegaan en of er aanleiding was om het toezicht op de financiële gezondheid van kantoren anders in te richten.*

*Voor wat betreft de klachtbehandeling stellen de dekenen jaarlijks doelen met betrekking tot de klachtprocedure (bijv. het bewaken van de betrokken belangen) en de klachtbehandeling als middel om te handhaven op de kwaliteit en integriteit. De eindstand wordt vermeld in de verantwoording, evenals een reflectie op de staat van de klachtbehandeling, overwegingen om de klachtbehandeling wel/niet anders in te richten en de trends in het type klachten.*

## Onafhankelijk

Op pagina 9 werkt het college de norm onafhankelijk uit. Voorbeelden die betrekking hebben op deze norm zijn:

### Voorbeelden

*Het voeren van een praktijk naast het dekenaat wordt door het college niet categorisch afgewezen, maar de deken dient zich bewust te zijn van de mogelijke implicaties voor het toezicht op de advocaten binnen zijn arrondissement. Indien een bij de deken ingediende klacht een lid van de raad van de orde betreft, bestaat er een indicatie voor verwijzing van de klachtbehandeling naar een deken van een ander arrondissement. Van de deken wordt verwacht dat hij steeds kan uitleggen aan het college en aan de maatschappij waarom hij voldoende onafhankelijk is. Waar dat niet mogelijk is, verwacht het college dat de deken de kwestie naar een andere deken verwijst.*

## Effectief

Op pagina's 10 tot en met 14 werkt het college de norm effectief uit. 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 voordoet. Voorbeelden die betrekking hebben op dit deel van deze norm zijn:

### 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. In ieder geval verwacht het college dat deken systematisch gegevens verzamelen over welk soort advocaten (bijv. naar omvang kantoor, rechtsgebied en locatie) hoeveel tijd en aandacht vragen. Datzelfde geldt voor trends in klachten (welke overeenkomsten zijn er zichtbaar, maar ook welke klachten worden niet ontvangen en is dat verklaarbaar). Deze data worden vervolgens betrokken bij de risicoanalyse.*

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

Het college beschouwt financieel toezicht als een essentieel onderdeel van het (preventieve) toezicht. Voorbeelden die betrekking hebben op het financieel toezicht zijn:

### 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. Hierbij kunnen ook vergelijkende analyses tussen arrondissementen, rechtsgebieden of kantoren met soortgelijke omvang worden betrokken. De financiële bedrijfsvoering van beginnende kantoren krijgt extra aandacht.*

*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. Als aanbeveling geldt dat een beoordeling van financiële stukken en het controleren van rekeningafschriften over ten minste zes maanden wenselijk is.*

*In geval van rode vlaggen weegt de deken standaard af of nader onderzoek naar de kwaliteit en deskundigheid van de betreffende advocaat/advocaten vereist is. De uitkomst van deze afweging wordt door de deken vastgelegd.*

*Waar de continuïteit van een kantoor onmiddellijk in gevaar is, draagt de deken, indien nodig, zorg voor een overdracht van lopende zaken.*

Een subcategorie van het financieel toezicht betreft het toezicht op de naleving van de Wwft. Voorbeelden die betrekking hebben op het Wwft-toezicht:

### Voorbeelden

Het inzien van de Wwft-administratie en toetsen van het Wwft-risicobeleid is een standaard onderdeel van het toezicht door de deken. De toezicht-gerelateerde vragenlijsten (CCV, ONK, kantooronderzoeken) bevatten standaardvragen over Wwft, en waar mogelijk ook vragen aan de hand waarvan de naleving van de Wwft kan worden verzekerd. Centraal en decentraal worden Wwft-cursussen en seminars georganiseerd ter vergroting van de kennis over en bewustzijn van de Wwft. Signalen over een mogelijke schending van de Wwft leiden standaard tot een kantoorbezoek.

Het dekenberaad werkt actief samen, en deelt kennis met andere toezichthouders en instanties op het gebied van de Wwft. Dit omvat onder meer (niet-limitatief): het Bureau Financieel Toezicht, de Kansspelautoriteit, de Autoriteit Financiële Markten en de Financial Intelligence Unit Nederland.



De deken analyseren data over het aantal Wwft-meldingen (die zij onder meer van FIU NL ontvangen) en stellen naar aanleiding daarvan hun doelen en beleid bij.

Toezicht heeft een belangrijke preventieve component. Voor het niet-financiële risico-gestuurde toezicht heeft het college de volgende voorbeelden:

#### **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.*

*In het kader van preventie moedigt het college voorts aan om via communicatie richting de balie zoveel mogelijk bewustzijn te creëren ten aanzien van toepasselijke normen.*

Naast de effectiviteit van toezicht is ook de effectiviteit van klachtbehandeling van belang:

#### **Voorbeelden**

*De deken draagt zorg voor een gedegen dossiervorming van klachten en signalen. Er vindt een duidelijke informatievoorziening aan klagers plaats. Bij het vaststellen waar de klacht betrekking op heeft, waar het in wezen over gaat en wat de relevante feiten zijn, dient de deken en de behandelend stafjurist voor ogen te houden dat het merendeel van de klagers geen juridische achtergrond heeft. Minstens net zo belangrijk is de communicatie en de afstemming met de klager in kwestie. Dat vergroot de kans op een succesvolle bemiddeling en voorkomt dat de klager zijn klacht niet meer herkent of dat hij, omdat hij de klachtprocedure niet goed begrijpt, een klacht indient tegen de deken of de behandelend stafjurist (voor zover deze advocaat is).*

*Termijnen uit de leidraad klachtbehandeling worden gehandhaafd, zeker ten aanzien van de betrokken advocaat.*

*Dekenstandpunten worden centraal gearchiveerd en geanalyseerd om te komen tot een verdere harmonisatie. Deze analyse wordt regelmatig besproken in het dekenberaad.*

### Professioneel

Voor een goede taakuitoefening is een professionele aanpak en houding nodig. Op pagina 15 werkt het college deze norm uit. 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:

#### **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. Deze norm wordt uitgewerkt op pagina 16. Voorbeelden die betrekking hebben op dit deel van deze norm zijn:

#### **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. In ieder geval verwacht het college dat recidive in een tekort aan opleidingspunten leidt tot een dekenbezwaar, tenzij sprake is van een uitzondering of de deken anderszins gemotiveerd kan toelichten waarom een dekenbezwaar niet opportuun is.*

*Het college toetst onder meer of de deken handelen overeenkomstig het vastgestelde beleid en opvolging geven aan de plannen die zij in het jaarplan van het dekenberaad hebben neergelegd.*