

Juridische kwaliteit in beeld

Een eerste meting binnen zaken die vallen onder de
Subsidieregelingen pakket rechtsbijstand
herstelregelingen kinderopvangtoeslag



Colofon

Uitgave	Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand
Titel	Juridische kwaliteit in beeld. <i>Een eerste kwaliteitsmeting binnen zaken die vallen onder de Subsidieregelingen pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag</i>
Opdrachtgever	Raad voor Rechtsbijstand
Auteurs	Frédérique Heppel Laura van de Grint Tim Verbeij m.m.v. Sylvie Schrijen
Datum	Mei 2025
Contact	kenniscentrum@rvr.org

Inhoud

Samenvatting	4
1 Inleiding	5
1.1) De HKT-regeling	5
1.2) Juridische kwaliteit van de rechtsbijstand	5
2 Methode	7
2.1) Omvang groep deelnemers	7
2.2) Het peerreviewformulier	7
2.3) Analyse	7
3 Resultaten	9
3.1) Leeswijzer	9
3.2) Indeling en beheer dossier	10
3.3) Communicatie	12
3.4) Strategie van de zaak	16
3.5) Vakinhoud	17
3.6) Besef van kwaliteit en integriteit	18
3.7) Algemeen beeld	19
3.8) Conclusie	19
4 Discussie	20
4.1) Zeggingskracht eerste resultaten	20
4.2) Doorontwikkeling van het peerreviewformulier	20
4.3) Vervolgonderzoek	21



Samenvatting

Sinds 1 maart 2021 kunnen erkend gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslagaffaire via de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) kosteloze gesubsidieerde rechtsbijstand krijgen op basis van de Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag (hierna: de HKT-regeling).

Dit rapport doet een eerste verslag van empirisch onderzoek naar de juridische kwaliteit van rechtsbijstand binnen deze HKT-regeling, uitgevoerd door het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand (hierna: het Kenniscentrum). De data uit dit onderzoek zijn verzameld binnen de context van peer review. Reviewers beoordelen de juridische kwaliteit van dossiers van advocaten binnen de HKT-regeling. Data daarover vullen ze in op een thematisch geordend formulier, het zogenaamde peerreviewformulier. Dit formulier bevat vragen met een vijfpuntschaal antwoordmodaliteit, als ook mogelijkheden voor toelichting. Het voorliggende rapport beschrijft de eerste resultaten van onderzoek naar juridische kwaliteit in 160 dossiers van 32 verschillende advocaten.

De dossiers worden over het algemeen positief beoordeeld. Met name (aspecten van) de kwaliteit en integriteit van de advocaten en schriftelijke vaardigheid worden positief beoordeeld. We zien iets minder positieve beoordelingen over de communicatie met de rechterlijke macht, de consistentie van de communicatie met de cliënt en over de mate waarin eigen keuzes van de cliënt voldoende vastgelegd waren in het dossier, wat onderdeel is van de categorie 'strategie van de zaak'.

Het peerreviewformulier wordt doorlopend verder ontwikkeld en aangepast, met name op basis van ervaringen inzake de interpretatie van de verzamelde data. Dataverzameling vindt op doorlopende basis plaats en er volgen nog meer rapportages aan de hand van de resultaten van doorontwikkelde formulieren.



1 Inleiding

1.1) De HKT-regeling

Sinds 1 maart 2021 kunnen erkend gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslagaffaire via de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) kosteloze gesubsidieerde rechtsbijstand krijgen op basis van de Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag (hierna: de HKT-regeling).¹ Op 29 december 2021 is de HKT-regeling gewijzigd, waardoor het mogelijk is ook rechtsbijstand te verlenen in beroep en hoger beroep, bij het verzoek om herbeoordeling van de Catshuisregeling en rechtsbijstand bij de overname van private schulden. Daarnaast ging de eerste HKT-regeling uit van één toevoeging per gedupeerde ouder waarop alle verleende rechtsbijstand kon worden gedeclareerd. Bij de gewijzigde HKT-regeling kunnen er meerdere toevoegingen worden verleend voor verschillende fases in het herstelproces. Per 1 november 2023 is de HKT-regeling uitgebreid en kunnen ook ex-toeslagpartners voor schuldenproblematiek, kinderen en (voormalig) pleegkinderen van een overleden ouder/ex-toeslagpartner, en ouders die hulp zoeken bij een VSO-traject beroep doen op de HKT-regeling. Met 'gedupeerden' bedoelen we in dit rapport dan ook alle burgers die beroep kunnen doen op de HKT-regeling.

Als een advocaat een gedupeerde wil bijstaan, moet deze een verzoek daartoe indienen bij de Raad. Voor deze advocaten gelden deelnamecriteria. Deze zijn opgesteld door de Raad in samenwerking met de Nederlandse Orde van Advocaten (hierna: NOvA) met als doel gedupeerden te verzekeren van adequate rechtsbijstand. Een van deze criteria is verplichte deelname aan peer review. Een uitzondering hierop betreft advocaten die gedupeerden al bijstonden voor 1 maart 2021, de start van de HKT-regeling. Voor deze advocaten gelden geen aanvullende criteria.

1.2) Juridische kwaliteit van de rechtsbijstand

Dit onderzoek richt zich op het ontwikkelen van een empirisch beeld van de juridische kwaliteit van rechtsbijstand binnen de HKT-regeling. Het presenteert data die zijn verzameld als onderdeel van peer review die op 1 oktober 2024 startte. Bij aanvang zijn 7 advocaten opgeleid tot peer reviewers.

Peer review vindt plaats bij willekeurig geselecteerde advocaten werkzaam binnen de HKT-regeling. De reviewer selecteert vijf HKT-dossiers per advocaat, waar hij toegang toe krijgt. De reviewer beoordeelt elk dossier en legt bevindingen vast met behulp van het peerreviewformulier. Na de beoordeling van de vijf dossiers vindt een gesprek plaats tussen de reviewer en de advocaat, waarin bevindingen worden besproken en reflectie plaatsvindt. Naast dataverzameling is het doel van peer review om de kwaliteit in de behandeling van zaken te bevorderen.²

¹ Voor meer informatie over de HKT-regeling, zie: rvr.org/advocaten/ingeschreven/herstelregelingen/.

² Voor meer informatie, zie: advocatenorde.nl/kwaliteitsbevordering/kwaliteitstoetsen/peer-review



Het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand (hierna: Kenniscentrum) schetst op basis van de verzamelde data een beeld van de juridische kwaliteit van het werk van sociaal advocaten binnen de HKT-regeling. Het huidige rapport omvat de eerste resultaten hiervan, die betrekking hebben op de periode 1 oktober 2024 tot 31 maart 2025. De onderzoeksvraag die centraal staat, luidt:

“Op welke manier kan op basis van dataverzameling via peer review de kwaliteit van het werk van sociaal advocaten binnen de Subsidieregelingen pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag meetbaar worden gemaakt?”



2 Methode

2.1) Omvang groep deelnemers

Het bij dit onderzoek gebruikte peerreviewformulier is in gebruik genomen op 1 oktober 2024. In de periode van 1 oktober 2024 tot 1 april 2025 zijn data verzameld van dossiers van 32 advocaten. De resultaten in de huidige rapportage zijn gebaseerd op de peerreviewformulieren die voor 1 april 2025 zijn ontvangen.

2.2) Het peerreviewformulier

Het peerreviewformulier is opgesteld onder verantwoordelijkheid van het Kenniscentrum. Leden van de werkgroep advocaten leverden daarvoor een basis en input. De inhoud is primair gebaseerd op de kwaliteitscriteria zoals beschreven in de Regeling op de Advocatuur Bijlage 10 Beoordelingscriteria peer review.³ Daarnaast hebben de reviewers aanvullende criteria opgesteld die zijn geland in het formulier.

Het formulier bestaat uit vijf hoofdonderwerpen, namelijk:

- Indeling en beheer van het dossier
- Communicatie zoals die uit de dossierstukken blijkt
- Strategie van de zaak
- Vakinhoud
- Besef van kwaliteit en integriteit

Onder ieder van deze vijf hoofdonderwerpen vallen enkele vragen en stellingen, waarbij reviewers op een vijfpuntsschaal aankruisen in hoeverre de vraag van toepassing is op het te beoordelen dossier. De antwoordschaal loopt bij de eerste twee vragen van 'Heel moeilijk' tot 'Heel makkelijk' en bij alle overige vragen van 'Helemaal niet' tot 'Helemaal wel'. Een voorbeeld van een stelling uit het formulier is 'Is het dossier overzichtelijk?'.

Peer reviewers leveren de data aan het Kenniscentrum. Deze data blijven strikt vertrouwelijk en geheim. Enkel de onderzoekers van het Kenniscentrum die betrokken zijn bij dit onderzoek, hebben er toegang toe. Data worden enkel anoniem, geaggregeerd naar buiten gebracht, waarbij de privacy blijft gewaarborgd.

2.3) Analyse

Na aanlevering van de peerreviewformulieren zijn de antwoorden op de vragen uit het formulier handmatig overgenomen in een Excelbestand. Er zijn 32 advocaten gereviewd, waarbij in totaal 160 dossiers werden onderzocht. In de analyse zijn 137 formulieren gebruikt. De overige 23 formulieren zijn niet meegenomen in de analyse, omdat deze niet of leeg zijn aangeleverd.

³ Zie wetten.overheid.nl/BWBR0046271/2025-01-01#Bijlage10.



De aangeleverde peerreviewformulieren zijn door het Kenniscentrum gecontroleerd op volledigheid en correctheid van de ingevulde antwoorden. In sommige gevallen waren op de peerreviewformulieren meerdere antwoorden bij één vraag aangevinkt. In die gevallen is die vraag buiten beschouwing gelaten voor dat dossier, omdat niet vastgesteld kon worden wat het antwoord had moeten zijn. Om die reden kan het aantal antwoorden per vraag (n) verschillen.

De gegevens voor alle vragen zijn geanalyseerd, waarbij de resultaten in grafieken zijn weergegeven per categorie. Vervolgens is op basis van de grafieken bepaald welke verschillen dusdanig groot leken dat een significantietoets nuttig leek. Voor deze verschillen is met behulp van een Chi-Kwadraattoets getest of ze op toeval berustten of dat er daadwerkelijk sprake was van een noemenswaardig verschil. De resultaten van de Chi-kwadraattoetsen worden per onderwerp besproken.

De laatste vraag op het formulier betrof een open vraag over de algemene beschouwing van het dossier. Deze luidt als volgt:

“Welk algemeen beeld heeft de reviewer na het dossieronderzoek en het gesprek met de gereviewde (niet alleen het resultaat in de zaak is hierbij graadmeter, maar alle bevindingen inzake de vijf thema’s)? ”

De antwoorden op deze vraag zijn gecategoriseerd naar thema. De belangrijkste lessen uit de open antwoorden die niet direct gerelateerd waren aan eerdere vragen uit het formulier worden uiteengezet in paragraaf 3.7).



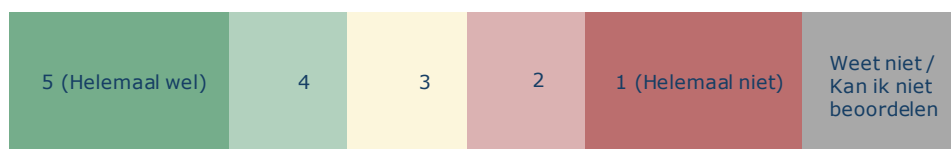
3 Resultaten

3.1) Leeswijzer

Dit hoofdstuk toont de resultaten per onderzocht onderdeel van juridische kwaliteit. Ieder onderdeel beslaat een eigen paragraaf binnen het hoofdstuk. De volgorde van de paragrafen in het rapport is gelijk aan die van de onderdelen in het peerreviewformulier. Dit maakt de resultaten in de huidige rapportage vergelijkbaar met die in toekomstige rapportages.

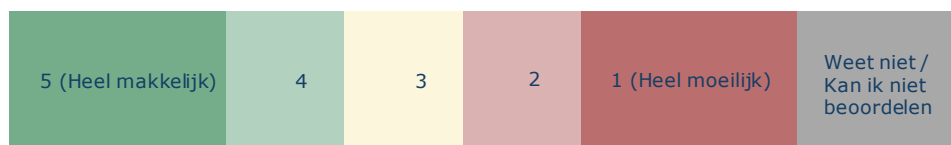
De opbouw van de figuren is overal gelijk, waarbij de n het aantal beoordeelde dossiers waarvoor de bijbehorende vraag is ingevuld, weergeeft.⁴ De vragen in de figuren staan eveneens in dezelfde volgorde als in het peerreviewformulier. Onderstaand is de indeling van de categorieën weergegeven in een voorbeeldgrafiek.

Voorbeeldvraag ($n=0$)



Figuur 1. Voorbeeldfiguur voor vraag met de schaal 1 (Helemaal niet) – 5 (Helemaal wel)

Voorbeeldvraag ($n=0$)



Figuur 2. Voorbeeldfiguur voor vraag met de schaal 1 (Heel moeilijk) – 5 (Heel makkelijk)

⁴ Er zijn bij enkele dossiers vragen niet ingevuld. De reden hiervoor is onbekend bij het Kenniscentrum. Er is daarom voor gekozen om de niet-ingevulde vragen buiten beschouwing te laten in de analyses.



3.2) Indeling en beheer dossier

Over het algemeen zijn de dossiers positief beoordeeld met betrekking tot de indeling en het beheer van het dossier, zo toont figuur 3. Met name op de vragen of het dossier overzichtelijk en overdraagbaar is en de opbouw logisch, geeft de overgrote meerderheid een positief antwoord (antwoordoptie 4 of 5).

Het aandeel dossiers dat positief wordt beoordeeld op overzichtelijkheid (85%), overdraagbaarheid (86%) en logische opbouw (88%) is hoger dan het aandeel met betrekking tot het makkelijk inzicht kunnen verkrijgen (80%⁵) en ook hoger dan het aandeel met betrekking tot het bevatten van alle relevante en benodigde stukken (72%⁶).⁷

⁵ Deze verschillen zijn significant: Verschil overzichtelijkheid & makkelijk inzicht verkrijgen $X^2=67.77$, $p<.017$, verschil overdraagbaarheid & makkelijk inzicht verkrijgen $X^2=70.62$, $p<.017$, logische opbouw & makkelijk inzicht verkrijgen $X^2=79.53$, $p<.017$

⁶ Deze verschillen zijn significant: Verschil overzichtelijkheid & bevat alle stukken $X^2=6.33$, $p<.017$, verschil overdraagbaarheid & bevat alle stukken $X^2=7.19$, $p<.017$, logische opbouw & bevat alle stukken $X^2=10.19$, $p<.017$

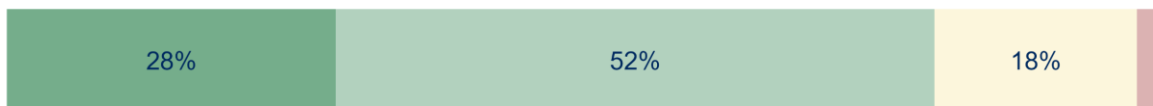
⁷ De resterende verschillen tussen het aandeel positief beoordeelde dossiers (antwoordoptie 4 of 5 aangekruist) tussen de verschillende vragen in deze categorie zijn niet significant: Verschil overzichtelijkheid & stand van zaken $X^2=.65$, $p>.017$, verschil overdraagbaarheid & stand van zaken $X^2=.96$, $p>.017$, verschil logische opbouw & stand van zaken $X^2=2.28$, $p>.017$



Is makkelijk inzicht te verkrijgen in de nog te verrichten handelingen voor zover deze door een vakbekwame dossierhouder te voorzien zijn? ($n = 137$)



Is makkelijk inzicht te verkrijgen in de verrichte handelingen en de huidige stand van zaken? ($n = 137$)



Is het dossier overzichtelijk? ($n = 137$)



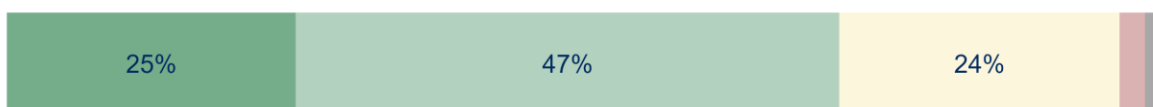
Is het dossier overdraagbaar? ($n = 137$)



Is de opzet van het dossier logisch? ($n = 137$)



Bevat het dossier alle relevante en benodigde stukken? ($n = 136$)



Figuur 3. Indeling en beheer van het dossier.



3.3) Communicatie

Ook het beeld over de hoeveelheid en de kwaliteit van de communicatie met betrokken partijen is positief voor de meeste dossiers. In de onderstaande alinea's geven we de resultaten per betrokken partij weer (cliënt, wederpartij, rechterlijke macht en overige betrokkenen).

3.3.1) Communicatie met de cliënt

De dossiers worden over het algemeen positief beoordeeld met betrekking tot de mate waarin er tijdig en professioneel gecommuniceerd is met de cliënt, zo laat figuur 4 zien. Het aandeel dossiers dat positief (antwoordoptie 4 of 5) wordt beoordeeld op professionele communicatie met de cliënt (95%) en op tijdige communicatie met de cliënt (90%) is hoger dan het aandeel dat positief wordt beoordeeld op voldoende communicatie (78%⁸).⁹

Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **voldoende** gecommuniceerd is met de **cliënt**? (n = 137)



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **tijdig** gecommuniceerd is met de **cliënt**? (n = 137)



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **professioneel** gecommuniceerd is met de **cliënt**? (n = 137)



Figuur 4. Communicatie met de cliënt (zoals blijkt uit het dossier)¹⁰

3.3.2) Communicatie met de wederpartij

In figuur 5 is te zien dat de meerderheid van de dossiers op alle aspecten positief beoordeeld worden met betrekking tot de communicatie met de wederpartij. De verschillen tussen beoordelingen bij de vragen zijn hier minimaal.

⁸ Deze verschillen zijn significant: Verschil tijdig & voldoende $X^2=6.81$, $p<.017$, verschil professioneel & voldoende $X^2=18.00$, $p<.017$

⁹ Het verschil tussen het aandeel dat positief wordt beoordeeld op professionele communicatie en op tijdige communicatie is niet significant: $X^2=2.64$, $p>.017$

¹⁰ De vetgedrukte woorden in de vraagstelling in de figuur komen overeen met de opmaak in het peerreviewformulier. Er is gekozen voor vetgedrukte woorden om de aandacht van de reviewer te leiden naar die specifieke woorden, omdat de rest van de vraagstelling vaak (vrijwel) identiek is en er anders sneller invulfoutjes zouden kunnen ontstaan.



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **voldoende** gecommuniceerd is met de **wederpartij**?
(n = 128)



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **tijdig** gecommuniceerd is met de **wederpartij**? (n = 128)



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **professioneel** gecommuniceerd is met de **wederpartij**?
(n = 123)



Figuur 5. Communicatie met de wederpartij (zoals blijkt uit het dossier)¹¹

3.3.3) Communicatie met de rechterlijke macht

Het beeld over communicatie met de rechterlijke macht lijkt over het algemeen minder positief dan over communicatie met de cliënt en de wederpartij op basis van de dossiers. De verschillen tussen beoordelingen bij de vragen zijn minimaal, evenals bij communicatie met de wederpartij, zo toont figuur 6.

¹¹ De vetgedrukte woorden in de vraagstelling in de figuur komen overeen met de opmaak in het peerreviewformulier. Er is gekozen voor vetgedrukte woorden om de aandacht van de reviewer te leiden naar die specifieke woorden, omdat de rest van de vraagstelling vaak (vrijwel) identiek is en er anders sneller invulfoutjes zouden ontstaan.



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **voldoende** gecommuniceerd is met de **rechterlijke macht**?
(n = 59)



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **tijdig** gecommuniceerd is met de **rechterlijke macht**?
(n = 54)



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **professioneel** gecommuniceerd is met de **rechterlijke macht**? (n = 54)



Figuur 6. Communicatie met de rechterlijke macht (zoals blijkt uit het dossier)¹²

3.3.4) Communicatie met overige betrokkenen

De dossiers worden overwegend positief beoordeeld met betrekking tot de communicatie met de overige betrokkenen, zo toont figuur 7. De verschillen tussen beoordelingen bij de vragen zijn ook hier minimaal.

¹² De vetgedrukte woorden in de vraagstelling in de figuur komen overeen met de opmaak in het peerreviewformulier. Er is gekozen voor vetgedrukte woorden om de aandacht van de reviewer te leiden naar die specifieke woorden, omdat de rest van de vraagstelling vaak (vrijwel) identiek is en er anders sneller invulfoutjes zouden ontstaan.



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **voldoende** gecommuniceerd is met **overige betrokkenen**?
(n = 89)



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **tijdig** gecommuniceerd is met **overige betrokkenen**?
(n = 89)



Kan uit het dossier opgemaakt worden dat er **professioneel** gecommuniceerd is met **overige betrokkenen**? (n = 89)



Figuur 7. Communicatie met overige betrokkenen (zoals blijkt uit het dossier)¹³

3.3.5) Schriftelijke vaardigheid

Uit figuur 8 blijkt dat de dossiers positief (antwoordoptie 4 of 5) beoordeeld worden met betrekking tot de mate waarin de verzoeken, standpunten en belangen helder en eenduidig verwoord zijn in de stukken. Het aandeel dossiers dat positief wordt beoordeeld op helderheid van de belangen, verzoeken en standpunten (allen 95%) is hoger dan het aandeel waarbij de cliënt voldoende op de hoogte is gebracht (85%).¹⁴

¹³ De vetgedrukte woorden in de vraagstelling in de figuur komen overeen met de opmaak in het peerreviewformulier. Er is gekozen voor vetgedrukte woorden om de aandacht van de reviewer te leiden naar die specifieke woorden, omdat de rest van de vraagstelling vaak (vrijwel) identiek is en er anders sneller invulfoutjes zouden ontstaan.

¹⁴ Deze verschillen zijn significant: Verschil helderheid verzoeken & op de hoogte gebracht $X^2=108.45$, $p<.017$, verschil helderheid standpunten & op de hoogte gebracht $X^2=108.45$, $p<.017$, verschil helderheid belangen & op de hoogte gebracht $X^2=108.45$, $p<.017$



Zijn de verzoeken helder en eenduidig verwoord in alle stukken? ($n = 135$)



Zijn de standpunten helder en eenduidig verwoord in alle stukken? ($n = 135$)



Zijn de belangen helder en eenduidig verwoord in alle stukken? ($n = 136$)



Is de cliënt voldoende op de hoogte gebracht tijdens de gehele duur van de behandeling van de zaak? ($n = 137$)



Figuur 8. Helderheid van de stukken

3.4) Strategie van de zaak

Figuur 9 laat zien dat dossiers meestal positief (antwoordoptie 4 of 5) beoordeeld worden met betrekking tot strategie van de zaak. Het aandeel dossiers met een positieve beoordeling op de mate van overleg met de cliënt over oplossingsrichtingen (81%) is hoger dan het aandeel waarbij de dossierhouder voldoende heeft vastgelegd welke keuzes de cliënt heeft gemaakt en wat de gevolgen daarvan waren (57%¹⁵).¹⁶

¹⁵ Dit verschil is significant: $X^2=15.49$, $p<.017$,

¹⁶ De andere verschillen zijn niet significant: Verschil vastleggen keuzes cliënt & uitleg gemaakte keuzes $X^2=2.43$, $p>.017$, verschil vastleggen keuzes cliënt en uitleg oplossingsrichtingen $X^2=2.43$, $p>.017$



Worden de in de zaak gemaakte keuzes naar tevredenheid/goed uitgelegd en verantwoord? ($n = 134$)



Worden de in de zaak gekozen oplossingsrichtingen naar tevredenheid/goed uitgelegd en verantwoord? ($n = 131$)



Is met cliënt overlegd over de oplossingsrichtingen/strategische keuzes? ($n = 126$)



Heeft de dossierhouder voldoende vastgelegd welke keuzes de cliënt heeft gemaakt in afwijking van de adviezen van de dossierhouder en welke mogelijke gevolgen deze voor de cliënt zouden hebben? ($n = 121$)



Figuur 9. Verantwoording van keuzes

3.5) Vakinhoud

In figuur 10 is te zien dat de dossiers bijna allemaal positief beoordeeld worden met betrekking tot de mate waarin de dossierhouder voldoende actuele juridische kennis heeft en of deze kennis op de juiste wijze is toegepast. De verschillen tussen de vragen zijn hier minimaal.

Heeft de dossierhouder voldoende actuele juridische kennis (wet, beleid, jurisprudentie, internationaal recht)? ($n = 137$)



Blijkt uit het dossier dat deze kennis op de juiste wijze is toegepast? ($n = 136$)



Figuur 10. Juridische kennis en toepassing



3.6) Besef van kwaliteit en integriteit

In figuur 11 zien we dat nagenoeg alle dossiers positief worden beoordeeld met betrekking tot de verschillende aspecten rondom kwaliteit en integriteit, maar dat er wel een verschil te zien is. Het aandeel dossiers met een positieve beoordeling op de mate waarin de verrekening van de proceskostenvergoedingen correspondeert met de subsidie (80%) is namelijk lager dan het aandeel dossiers met een positieve beoordeling op de andere vragen (respectievelijk 99%, 95%, 98% en 99%).¹⁷

Is de dossierhouder onafhankelijk? ($n = 137$)



Houdt de dossierhouder zich aan de geheimhoudingsplicht? ($n = 137$)



Heeft de dossierhouder zich voldoende en op zorgvuldige wijze van zijn verplichtingen gekweten? ($n = 137$)



Heeft de dossierhouder zich aan zijn afspraken gehouden? ($n = 137$)



Correspondeert de verrekening van de proceskostenvergoedingen met de verkregen/te verkrijgen subsidie op grond van de subsidieregeling? ($n = 137$)



Figuur 11. Kwaliteit en integriteit

¹⁷ Deze verschillen zijn significant: Verschil correspondentie vergoeding & onafhankelijkheid $X^2=133.03$, $p<.0125$, verschil correspondentie vergoeding & geheimhoudingsplicht $X^2=110.43$, $p<.0125$, verschil correspondentie vergoeding & gekweten van verplichtingen $X^2=129.12$, $p<.0125$, verschil correspondentie vergoeding & aan afspraken houden $X^2=129.12$, $p<.0125$



3.7) Algemeen beeld

Uit de open vraag aan het einde van het beoordelingsformulier over de algemene indruk van het dossier komen nog enkele zaken naar voren die niet bleken uit de andere vragen. Het is bij het interpreteren van deze resultaten belangrijk om rekening te houden met het feit dat de open vraag aan het einde van het beoordelingsformulier bij slechts een klein deel van de reviews is ingevuld (29 van de 137 reviews) door slechts twee van de zeven reviewers.

Formaliteit komt bij een aantal dossiers naar voren, waarbij reviewers aangeven dat het handelen en taalgebruik van de advocaat in kwestie soms erg formeel was en daardoor misschien niet helemaal aansloot bij de cliënt. Daarnaast waren er enkele dossiers die volledig op papier beschikbaar waren en niet digitaal. Dit gaf voor de reviewers wat moeilijkheden bij het bekijken van deze dossiers, omdat ze minder overzichtelijk waren. Rondom de opdrachtbevestiging speelde in enkele gevallen dat deze volledig ontbrak in het dossier (wat met name bij de papieren dossiers het geval leek) en er werd ook enkele keren genoemd dat de opdrachtbevestiging wel erg lang was. Ten slotte werd een aantal keer genoemd dat cliënten wantrouwend tegenover hun advocaat stonden, dat er sprake was van mogelijk uitstelgedrag van de cliënt met negatieve gevolgen voor de afloop van de zaak en dat cliënten soms om onduidelijke redenen van advocaat wilden wisselen gedurende het traject.

3.8) Conclusie

Over de gehele breedte van het beoordelingskader worden de dossiers positief beoordeeld. De reviewers zijn met name lovend over de onderdelen kwaliteit en integriteit en over de schriftelijke vaardigheid. Binnen de categorieën zijn er wel verschillen te zien tussen de vragen. De algemene lijn die we zien is dat reviewers binnen de categorieën positief zijn over de vragen die gaan over de mate waarin de dossiers op orde lijken te zijn en over de algemene professionaliteit, maar iets minder positief over de mate waarin de cliënt door de advocaat betrokken is in het gehele proces. We zien bijvoorbeeld positieve beoordelingen over de overzichtelijkheid, overdraagbaarheid en logische opbouw van de dossiers, evenals de helderheid van de formulering van de belangen, verzoeken en standpunten en de mate van onafhankelijkheid, zorgvuldigheid en het houden aan afspraken. Ook zijn reviewers positief over de professionaliteit en tijdigheid van de communicatie en de manier waarop er met de cliënt is overlegd over oplossingsrichtingen. Daarnaast zien we dat de oordelen van de reviewers wat wisselender zijn op vragen binnen de categorieën over bijvoorbeeld de mate waarin er voldoende gecommuniceerd is met de cliënt, de mate waarin de cliënt voldoende op de hoogte is gehouden en de mate waarin keuzes die de cliënt heeft gemaakt zijn vastgelegd in het dossier. Het voldoende betrekken van de cliënt in het gehele proces lijkt daarom op basis van deze eerste resultaten een aandachtspunt binnen de HKT.



4 Discussie

4.1) Zeggingskracht eerste resultaten

De huidige resultaten geven een eerste beeld van de kwaliteit van de juridische bijstand binnen de HKT-regeling. Ook geven deze resultaten weer dat peer review een geschikte methode is voor het verzamelen van data over de kwaliteit van het werk van sociaal advocaten binnen de HKT-regeling. Het beeld dat uit de resultaten naar voren komt is overwegend positief. Het is echter lastig om duiding te geven aan de overwegend positieve beoordelingen, omdat een dergelijke kwaliteitsmeting niet eerder is uitgevoerd. Wanneer er op den duur meer van dit soort kwaliteitsmetingen binnen de rechtsbijstand hebben plaatsgevonden, zullen de mogelijkheden met betrekking tot vergelijking en duiding groeien.

4.2) Doorontwikkeling van het peerreviewformulier

Sommige resultaten bleken lastig te interpreteren wegens de vraagstelling. Dit geldt bijvoorbeeld voor de vragen over onafhankelijkheid en de geheimhoudingsplicht, die zich mogelijk beter lenen voor een dichotome beoordeling dan voor een vijfpuntsschaal. Dit soort aanpassingen zijn doorgevoerd in de nieuwe versie van het peerreviewformulier. De rapporten die zullen volgen, zullen resultaten bevatten die gebaseerd zijn op gegevens verzameld met de nieuwe versie van het peerreviewformulier. In deze paragraaf bespreken we de wijzigingen die zijn doorgevoerd en de verwachte impact op de gegevens die worden opgehaald.

De aanpassingen in het formulier zien toe op de volgende punten:

1. In de nieuwe versie van het peerreviewformulier wordt per vraag slechts één onderwerp beantwoord. Een voorbeeld hiervan is de vraag "Heeft de dossierhouder voldoende vastgelegd welke keuzes de cliënt heeft gemaakt in afwijking van de adviezen van de dossierhouder en welke mogelijke gevolgen deze voor de cliënt zouden hebben?". Deze vraag is opgesplitst.
2. In de nieuwe versie van het peerreviewformulier wordt slechts één vijfpuntsschaal voor antwoordmogelijkheden gehanteerd, namelijk 'Helemaal niet' tot 'Helemaal wel'.
3. In de nieuwe versie van het peerreviewformulier hebben een aantal vragen een antwoordschaal toegewezen gekregen die beter past bij de vraag. Een voorbeeld hiervan is de vraag "Houdt de dossierhouder zich aan de geheimhoudingsplicht?". De antwoordschaal is hier aangepast naar een dichotome schaal, met enkel de optie 'Ja' en 'Nee'.
4. In het nieuwe formulier is bij vragen die niet direct op het dossier zien de antwoordoptie "Kan ik niet beoordelen" toegevoegd. Dit is gedaan om het invullen gebruiksvriendelijker te maken voor de reviewer en makkelijker te kunnen interpreteren wat een antwoord betekent.



4.3) Vervolgonderzoek

Dataverzameling (en peer reviewing) vindt plaats op doorlopende basis. Het Kenniscentrum zal periodiek rapporten publiceren over de juridische kwaliteit. Het doel hiervan is onder andere om het eerste beeld van de juridische kwaliteit aan te scherpen en te zorgen voor actuele inzichten. Toekomstige rapportages zullen verslag doen van de resultaten hiervan. Daarnaast zullen in toekomstige rapportages de mogelijkheden om aanvullende inzichten op te doen door middel van exploratieve analyses verkend worden. Ook wordt gedacht aan analyses ten behoeve van de validiteit van de methode. Bijvoorbeeld het bepalen van de mate waarin de verschillende vragen binnen de categorieën uit het peerreviewformulier samenhang vertonen, een zogenaamde factoranalyse. De eerstvolgende rapportage staat gepland voor het najaar van 2025, mits er voldoende nieuwe data beschikbaar komt. Aanvullende inzichten zullen pas kunnen worden opgedaan op het moment dat er voldoende spreiding en representativiteit bereikt is in de data.





kenniscentrum
stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand

Contact

kenniscentrum@rvr.org