

Raad voor Rechtsbijstand

JAARPLAN 2021, versie 1.0

Utrecht, december 2020

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 – Het jaarplan 2021 in meerjarig perspectief

Hoofdstuk 2 - Rechtsbijstand, Wsnp, Wbtv en Legal Aid

- 2.1. Stelselvernieuwing Rechtsbijstand
- 2.2 Kenniscentrum voor de Wrb, Wsnp, Wbtv en Legal Aid
- 2.3 Doorontwikkeling van het primaire proces en going concern
- 2.4 Kwaliteitsbeleid rechtsbijstandverleners / inschrijvingsvoorwaarden
- 2.5 Corona maatregelen
- 2.6 Digitale inclusie
- 2.7 Wsnp en Wbtv
- 2.8 Tolken in de Toekomst
- 2.9 Legal Aid

Hoofdstuk 3 - Bedrijfsvoering

- 3.1 Portfoliomanagement
- 3.2 Informatiebeveiliging en Privacy (IBP)
- 3.3 ICT ontwikkeling en beheer
- 3.4 HRM
- 3.5 Huisvesting en inkoop
- 3.6 In Control Verklaring en Risicomanagement

Hoofdstuk 4 - Risicoanalyse en beheersmaatregelen

Hoofdstuk 1 Het jaarplan 2021 in meerjarig perspectief

Inleiding

De Raad is in onze democratische rechtsstaat verantwoordelijk voor de optimale organisatie en het borgen van goede gesubsidieerde rechtsbijstand en mediation voor minder draagkrachtige burgers. Daarnaast vervult de Raad een rol op het terrein van schulden en tolken en vertalers.

In het kader van deze missie heeft de Raad in 2020 een proces gestart naar een stip op de horizon voor 2025: welke kerntaken passen, vanuit de missie, bij de Raad in 2025?

Naar de Raad in 2025

De Raad is in 2020 gestart met het uitdenken en benoemen van de kerntaken, zoals de Raad deze in 2025 voor zich ziet. Hierbij staat, zoals in de missie is beschreven, de burger centraal. De ontwikkeling van de kerntaken kent zijn oorsprong in onze missie en visie en beschrijft de organisatie die wij willen zijn en hoe we daaraan bouwen tot aan 2025. De kerntaken worden in 2021 nader uitgewerkt en ingevuld. Ze helpen ons bij het invulling geven aan het komende ontwikkeltraject waarin de burger steeds centraal staat. Onze kerntaken zijn in 2025:

- Ontwikkelen en onderhouden van een dienstencatalogus van beschikbare diensten en dienstverleners;
- Matchen van de vraag van de burger en het advies uit de eerste lijn met de bovengenoemde beschikbare diensten;
- Borgen van de kwaliteit van de aangeboden diensten op basis van een breed spectrum aan criteria;
- Houden van een register van advocaten en mediators samen met ketenpartners;
- Evalueren en monitoren van het stelsel via o.m. (te zijner tijd) een jaarlijkse 'Staat van de Rechtsbijstand'.

De samenwerking met onze ketenpartners en stakeholders is hierbij onontbeerlijk en zal zich intensiveren.

Kerntaken van de Raad nader toegelicht

De kerntaken helpen ons als Raad binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand om onze ambities vorm te geven. We willen in de uitvoering van onze taak zeker zijn dat de burger met zijn hulpvraag bij ons op de juiste plek is en dat hij op de juiste wijze geholpen wordt. Daarvoor moeten wij de burger, zijn hulpvraag en het advies van de eerste lijn goed kennen. Dat vergt andere en aanvullende vaardigheden en instrumentaria.

Om de beste 'match' te kunnen maken tussen de hulpvraag van de burger en de meest passende dienst willen we een dienstencatalogus van beschikbare diensten en dienstverleners samenstellen. Die zijn geselecteerd aan de hand van een breed spectrum aan criteria en voldoen aan een door de Raad, in overleg met het ministerie bepaalde kwaliteitsnorm. Daarvoor werken we met de ketenpartners onder andere aan een register van specialisten.

De 'match' houdt de koppeling in tussen de burger en de meest passende en efficiënte dienst; op deze wijze vult de Raad haar rol als beslisser in. Toetsing op die 'match' en evaluatie en monitoring van de gegeven dienstverlening zorgt uiteindelijk voor een continue controle- en verbetercirkel.

Op weg naar 2025 nader toegelicht

De weg die de Raad wil afleggen naar 2025 volgt drie lijnen. De eerste is de ontwikkeling van de oplossingsroutes/rechtshulppakketten. Per rechtsgebied/levensgebeurtenis, in samenwerking met de ketenpartners, worden rechtshulppakketten ontworpen. Dit gebeurt mede aan de hand van de opdracht die de Raad heeft gekregen van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Daarbij worden kennis, resultaten en inzichten, opgedaan uit projecten en pilots die in het kader van de stelselvernieuwing plaatsvinden, meegenomen.

Een tweede lijn die leidt tot de Raad in 2025 is de ontwikkeling van het Kenniscentrum van de Raad. Dit is afgesproken in 2019, gestart in 2020 en zal, in de opmaat naar de Raad 2025, in 2021 verder gestalte krijgen. Het Kenniscentrum van de Raad heeft in 2025, in samenwerking met de partners, de kennis georganiseerd voor het (vernieuwde) rechtsbijstandsstelsel. Daartoe ontwikkelt het Kenniscentrum onder meer criteria voor goede rechtsbijstand en maakt deze, op basis van onderzoek en ervaringen, steeds concreter. Een derde lijn van waaruit de Raad groeit naar 2025 is die vanuit haar rol in de schuldenproblematiek. De Raad bevordert met de ketenpartners dat deze problematiek beter wordt aangepakt. De Raad zet in op een verbeterde toegang tot de Wsnp. Door pilotgewijs maatregelen uit te voeren kunnen meer mensen met schulden worden geholpen.

Een en ander leidt komend jaar tot activiteiten bij de verschillende organisatieonderdelen van de Raad, waarbij de verbinding tussen de onderdelen essentieel is.

Kwaliteit, Strategie en Beleid

Door het bij elkaar brengen van de stelselvernieuwing en het Kenniscentrum binnen het organisatieonderdeel Kwaliteit, Strategie en Beleid wordt de verbinding aangaan met beleid en kwaliteit, zodat beiden op elkaar worden afgestemd en ontwikkelingen worden doorvertaald in de huidige uitvoering. Met de invulling van de nieuwe kerntaken wordt dit nader uitgebouwd.

Stelselvernieuwing rechtsbijstand

Eén van de wegen om te komen tot een nieuw stelsel en tot de nieuwe kerntaken van de Raad is die via de oplossingsroutes. De Raad heeft van het ministerie de opdracht gekregen om de komende jaren per levensgebeurtenis/rechtsgebied de oplossingsroutes, waarbinnen rechtshulppakketten, voor de tweede lijn te ontwikkelen, samen met de ketenpartners. Een oplossingsroute is de route die een burger doorloopt om van zijn hulpvraag naar de oplossing te komen. De route geeft aan welke stappen de burger doorloopt en welke instantie de burger waarmee helpt en hoe deze samenwerken. Een onderdeel van de oplossingsroute is het rechtshulppakket. Dit pakket betreft de dienst die de burger mag verwachten van de juridische professional (de advocaat of mediator). Het pakket maakt de burger duidelijk wat de juridische hulp is die hij krijgt en van wie en welk resultaat hij daarvan mag verwachten, en wat de prijs ervan is.

In 2021 zal de Raad een ontwerp maken van de eerste oplossingsroutes. Dit ontwerp omvat de oplossingsroutes, de rechtshulppakketten, opties voor beprijzing ervan en hetgeen noodzakelijk is aan mensen en middelen om de route in- en uit te voeren. Het ministerie beslist uiteindelijk hoe en wanneer de route wordt ingevoerd.

Kenniscentrum

In 2021 brengt de Raad zijn visie op data uit. Deze visie legt de basis voor de datastrategie die samen met de ketenpartners verder wordt ontwikkeld. De reeds verzamelde en gevalideerde criteria voor goede rechtsbijstand worden in 2021 toegepast op en geconcretiseerd voor de te ontwikkelen oplossingsroutes en daarbinnen de rechtshulppakketten. Daarnaast wil de Raad in 2021 burgers en andere betrokkenen actief betrekken ten behoeve van de opbouw van relevante data, het monitoren en toetsen van de dienstverlening, door het opzetten van een burgerpanel. Het Kenniscentrum heeft een signaalfunctie voor de toegang tot goede rechtsbijstand en overmatige juridisering.

Dienstverlening

Het werken in multidisciplinaire teams (MDT's) gaat eraan bijdragen het primaire proces klaar te maken voor de aankomende stelselwijziging. Flexibel en wendbaarheid zijn noodzakelijk, om in de toekomst maatwerk te kunnen leveren voor de rechtzoekende. De dienstverlening wordt in 2021 verder geoptimaliseerd. De inzetbaarheid van medewerkers wordt verbeterd en verbreed door focus op ontwikkelen, horizontale verbreding en verticale verrijking. De voorraden blijven binnen de afgesproken bandbreedtes en de doorlooptijden worden gemonitord. In 2021 wordt aandacht besteed aan gevolgen van recente ontwikkelingen in het kader van de Wsnp (met name het vergroten van de toegankelijkheid van de Wsnp) en de Wbtv (met name het effectueren en consolideren van de veranderingen als gevolg van de nieuwe AMvB) en een mogelijk nieuwe taak voor de Raad (het mediatorregister). De Raad werkt aan verdere optimalisering van rechtshulp in de asielketen.

Bedrijfsvoering

Door het uitvoeren van meerjarenstrategieën op het gebied van HRM, Faciliteiten en Huisvesting, Financiën, Projectenportfolio en ICT blijft de Raad een moderne, betrouwbare en aantrekkelijke organisatie in 2025. De strategieën ondersteunen de Raad in haar streven om in 2025 de kerntaken uit te kunnen voeren. Op het gebied van privacy en security wordt een integraal plan van aanpak opgesteld. De Raad wil meer investeren in vernieuwing en minder in beheer van (ver)oude(rde) producten. Met de uitvoering van de I-strategie wordt in 2021 een begin gemaakt. In het gerelateerde portfolio wordt verder ingezet op vernieuwingsprojecten op het gebied van de werkplek, de internet - en intranet technologie en modulair vernieuwen van het WRB applicatielandschap. Voor dit laatste geldt dat hier een goede balans gezocht moet worden tussen noodzakelijke technologische vernieuwing en vernieuwingen die voortkomen uit de stelselvernieuwing en de daaraan gerelateerde kerntaken van de Raad. Strategische personeelsplanning, duurzame inzetbaarheid, en 'leren & ontwikkelen' zijn opnieuw aandachtspunten vanuit het HRM-domein.

Nog in 2020 zet de Raad een eerste stap bij het inrichten van risicomanagement, gekoppeld aan de missie, visie en kerntaken van de Raad. Dit krijgt in 2021 een verdere invulling. De implementatie van risicomanagement is ook onderdeel van het toegroeien naar een 'In Control Verklaring' van de Raad.

Hoofdstuk 2 - Rechtsbijstand, Wsnp, Wbtv en Legal Aid

2.1. Stelselvernieuwing Rechtsbijstand

Het programma Stelselvernieuwing Rechtsbijstand vraagt in 2021 veel aandacht van de Raad. Projecten, samenwerkingsverbanden en onderzoek staan veelal in het teken van de stelselvernieuwing. Ook door deelname aan activiteiten van anderen werkt de Raad mee aan de vernieuwing van het stelsel voor rechtsbijstand.

Meerjarenplanning oplossingsroutes/rechtshulppakketten

De Raad pakt samen met ketenpartners HJL, NOvA en MfN de ontwikkeling van oplossingsroutes met daarbinnen rechtshulppakketten op. Het departement verzorgt de randvoorwaarden.

In de oplossingsroutes komen alle al opgedane kennis en ervaring uit projecten en rapporten over de verschillende lijnen samen. De uitwerking van de nulde en eerste lijn door het Juridisch Loket, de uitwerking van de tweede lijn door de Raad. Ook de bijdragen uit de innovatieve projecten uit de Subsidieregeling worden bij de ontwikkeling van de oplossingsroutes betrokken, evenals de resultaten van andere relevante projecten en initiatieven binnen het werkveld.

In samenwerking met de ketenpartners is reeds een eerste inventarisatie gemaakt van de onderwerpen aan de hand van volumes in de tweede lijn per levensgebeurtenis. Bij het bepalen van de volgorde is rekening gehouden met de door het ministerie van JenV gewenste prioritering.

Via de in 2021 uit te voeren nadere analyse zal inzichtelijk worden gemaakt hoe we de overige onderwerpen aan gaan pakken. De analyse zal ook inzicht geven in te ontwikkelen oplossingsroutes/rechtshulppakketten voor multiproblematiek en samenloop van levensgebeurtenissen.

In de planning wordt uitgegaan van een doorlooptijd voor het ontwikkelen van de oplossingsroute en het bijhorende rechtshulppakket van een jaar. De ontwikkeling van de oplossingsroutes/rechtshulppakketten wordt dakpansgewijs opgestart.

Vervolgens zal er gekeken worden of er één of meerdere pilots moeten worden uitgevoerd of dat de nieuwe werkwijze direct geïmplementeerd kan worden.

Het iteratieve proces zal, nadat enige ervaring is opgedaan, naar verwachting gaandeweg tot een versnelling in het ontwerpen van oplossingsroutes/rechtshulppakketten kunnen leiden.

Groeipad

Volgorde	Levensgebeurtenis	Oplossingsroute o.b.v. volume	Planning
1a	Familie & relatie	Scheiden (ca 4%)	2020 - 2021
1b		Alimentatie (ca 3%)	2021 - 2022
1c		Omgangsregeling (ca 3%)	2021 - 2022
2	Werk & inkomen	Arbeidsongeschiktheid (ca 2%)	2020 - 2021
5		Ontslagrecht (ca 1%)	2021 - 2022
6		Participatiewet (ca 3%)	2022 - 2023

8	Wonen & buren	Beëindiging huurovk (ca 1%)	2023 - 2024
7	Aankopen & garantie Schulden & incasso	Verbintenissenrecht (ca 2%)	2022 - 2023
9	Politie & justitie	Politierechterzaken (ca 16%)	2023 - 2024
4	Asiel & vreemdelingen		Verkenning JenV eind 2020 gereed mogelijk begin 2021 van start
3	Nadere analyse		2021 (in de nadere analyse wordt ingegaan op de andere volumes)

Doelstelling	Activiteiten/ producten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Oplossingsroutes/ rechtshulppakketten		Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1-T3
Kwalitatief goede, toegankelijke en passende rechtsbijstand	Vorbereiding Inventarisatie lopende initiatieven en projecten Oplossingsroute voor een levensgebeurtenis Beschrijving 0 ^e en 1 ^e lijn (Juridisch loket) en 2 ^e lijn (Raad) Koppelvlakken 2^e lijn specialistische rechtshulp Taakbeschrijving Kwaliteitscriteria Opties van beprijzen Nieuwe pilots Benodigde wet- en regelgeving Transitieopgave Lerend systeem Leerervaring lopende pilots Nieuwe ontwikkelingen		Groeipad oplossingsroutes, zie schema hierboven.

De Raad sluit voor de rapportage en monitoring van zijn activiteiten in het kader van het programma Stelselvernieuwing Rechtsbijstand aan bij systematiek van de P&C-cyclus waarin aan de opdrachtgever over de voortgang en eventuele risico's gerapporteerd wordt.

Responsieve overheid

De Raad levert met het uitvoeren van datadialogen en het samenstellen van data (gericht op het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand in het domein van het

bestuursrecht) bijdragen aan de uitvoering van de opdracht van het SGO. Deze opdracht is gericht op het stimuleren en ondersteunen van een proactieve, informele oplossingsgerichte aanpak en werkwijze binnen de overheid om onnodige juridisering te voorkomen.

De Raad ontwikkelt een benchmark voor overheidsorganisaties, waarmee gemonitord kan worden hoe zij (onderling) presteren in relatie tot verstrekte rechtsbijstand. De informatie die in de data-dialogen met overheden wordt gedeeld vormt de basis voor de benchmark. Jaarlijks wordt de informatie geaggregeerd en gepubliceerd in een factsheet.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Monitoring prestaties overheidsorganisaties	Ontwikkeling benchmark	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T2
Bijdragen aan SGO-opdracht	Datadialogen	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1-3
Publicatie	Jaarlijkse factsheet	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T3

Strafrecht

Tijdsbesteding in extra uren zaken (EXU)

In aansluiting op het in 2020 gestarte onderzoek naar de tijdsbesteding van advocaten in extra uren zaken stelt de Raad een onderzoeksrapport op met daarin de onderzoeksresultaten en aanbevelingen voor ontwikkeling van een nieuwe vergoedingensystematiek voor omvangrijke strafzaken. In het rapport wordt een businesscase opgenomen aangaande de mogelijke financiering van de nieuwe systematiek.

Wanneer het ministerie de aanbevelingen volgt, stelt de Raad een plan op voor implementatie van de voorgestelde systematiek (inclusief eventuele andere aanpassingen) en de uitvoering daarvan.

Verdere implementatie gevolgen intensiveringsprogramma rechtsbijstand in ZSM-zaken

In mei 2020 is de opdracht voor het intensiveren van de rechtsbijstand in ZSM-zaken uitgewerkt in twee stromen: het vraagstuk van de intensivering van de rechtsbijstand en het vraagstuk van de vergoedingensystematiek. Aan deze opdracht wordt in 2021 verder gewerkt. Naast het onderzoek naar de mogelijkheden om de afdoeningsbijstand te verbreden met ontboden verdachten, wordt ook onderzocht in hoeverre de consultatiebijstand verder kan worden geïntensiveerd. De Raad zet vanuit zijn deelname aan het programmateam zijn expertise en kennis in ten behoeve van het vormgeven en realiseren van de verdere implementatie van de al ingezette rechtsbijstand ZSM. Ook levert de Raad de noodzakelijke data en daarop gebaseerde analyses, zodat op basis daarvan goed onderbouwde vervolgbesluiten kunnen worden genomen.

De intensivering van rechtsbijstand binnen het ZSM proces vraagt ook om een passende vergoedingensystematiek. Ook hiervoor levert de Raad vanuit zijn kennis en verantwoordelijkheid zijn bijdrage om tot een goed uitvoerbare systematiek en een passende vergoeding te komen.

Een analyse van de uiteindelijk opgeleverde oplossingen of oplossingsroutes binnen dit rechtsgebied zal duidelijk moeten maken of de resultaten ook verder kunnen worden uitgewerkt in rechtshulppakketten.

Digitale piketdeclaraties en het automatisch verwerken van de declaraties

Verbetering van de dienstverlening is bij de Raad een constant aandachtspunt. De piketdeclaraties voor advocaten waarbij de samenwerking met de Raad gebaseerd is op de High Trust steekproef (ongeveer 75% van de piketadvocaten) worden volledig geautomatiseerd (zonder tussenkomst van een raadsmedewerker) vastgesteld en getoetst via een separate steekproefcontrole. In 2021 wordt dit proces verder uitgebreid en geoptimaliseerd. Er wordt onder meer onderzocht of en hoe declaraties voor afdoeningsbijstand gedigitaliseerd kunnen worden. Dit is een nieuw soort rechtsbijstand voor de piketfase, die nog in pilotvorm landelijk wordt uitgerold. Als de landelijke invoering hiervan definitief is, kan onderzocht worden hoe in de systemen van de Raad digitaal gedeclareerd kan worden. Daarnaast zal ook geanticipeerd gaan worden op het implementeren van de nieuwe systematiek.

In 2021 wordt ook onderzocht of en hoe, op basis van eerste ervaringen en data, ook voor advocaten die niet op basis van de High Trust steekproef met de Raad samenwerken, het proces (deels) geautomatiseerd afgehandeld kan worden. Als uit onderzoek blijkt dat deze optimalisatie en uitbreiding van het proces mogelijk is wordt het waar mogelijk ook in 2021 geïmplementeerd.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
EXU	Afronding rapport	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid/Manager Dienstverlening	T1
(verwerking) digitale piket declaraties	Onderzoek naar uitbreiding in implementatie	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid/ Manager Dienstverlening	T1-T2
(verwerking) digitale piketdeclaraties	Mogelijke implementatie	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid/ Manager Dienstverlening	T3

De Raad participeert in projecten en activiteiten

In 2021 participeert de Raad in projecten en activiteiten van anderen (JenV, ketenpartners en andere partijen) die onder de Stelselvernieuwing Rechtsbijstand vallen. Zo werkt de Raad samen met het ministerie van JenV, SHN, Politie en Slachtofferadvocatuur in de pilot Rechtsbijstand voor slachtoffers van ernstige gewelds- en zedenmisdrijven. Tijdens deze pilot wordt gewerkt met een selecte groep gespecialiseerde advocaten, werkzaam in de pilotgebieden, die bij de Raad als specialist op het gebied van slachtofferbijstand zijn ingeschreven en LANGSZ lid zijn. De deelnemende advocaten dienen bij de Raad via een voor deze pilot opgesteld digitaal pilot-formulier, een aanvraag in voor de vergoeding van de werkzaamheden in deze pilot.

Ook zal de Raad deelnemen aan de juridische werkgroep van JenV die het wetsvoorstel van de vernieuwing van de rechtsbijstand voorbereidt.

Subsidieregeling

De aanvraagfase voor de Subsidieregeling wordt afgerond in 2021, doordat aanvragen tot 31 december 2020 kunnen worden ingediend (tenzij het subsidieplafond eerder is bereikt) en doordat rechtsmiddelen (kunnen) worden ingediend tegen de besluiten. In 2021 wordt met name gewerkt aan het monitoren van de subsidieprojecten.

Innovatie voor sociale advocatuur en mediation

Het project Innovatie sociale advocatuur en mediation wordt uitgevoerd door de Raad in samenwerking met de NOvA, VSAN en MfN. Voor 2021 is een vervolg van eerder ingezette activiteiten voorzien. De focus en opzet van de (nieuwe) activiteiten zal aansluiten bij de uitdagingen en behoefte van de doelgroep, die zijn gedestilleerd uit de in de zomer van 2020 gehouden enquête gehouden onder in het stelsel (bovengemiddeld) actieve advocaten en mediators.

Modellen en templates

Vanwege de bijdrage die modellen en templates kunnen leveren aan kwaliteit en efficiëntie en de behoefte onder respondenten aan ondersteuning hierbij, wil de Raad in 2021 de drempels om deze te gebruiken helpen verlagen.

Databanken

De afgelopen decennia zijn veel hulpmiddelen digitaal beschikbaar gesteld via abonnementen bij uitgeverij en zijn veel bibliotheken binnen advocatenkantoren verdwenen. Uit de enquête blijkt dat 50% van de respondenten geen gebruik maakt van betaalde juridische databanken wegens de kosten, maar ook omdat dit geen toegevoegde waarde zou hebben ten opzichte van gratis toegankelijke bronnen. De Raad wil in 2021 de mogelijkheden voor advocaten om gebruik te maken van goede databanken verkennen.

Digitalisering

In de enquête geeft 50% van de respondenten aan de afgelopen jaren gedigitaliseerd te hebben en denkt 25% met (verdere) digitalisering de praktijk efficiënter te kunnen maken. De Raad wil nagaan of er een gedeelde behoefte is en welke eventuele belemmeringen er zijn om (verder) te digitaliseren.

Deelname aan het stelsel

In de respons wordt regelmatig gesproken over de rol van de Raad zelf. De Raad wil deze signalen met behulp van advocaten en mediators concretiseren en verkennen welke activiteiten op dit vlak ontplooid kunnen worden, waardoor het makkelijker wordt om in het stelsel actief te zijn.

Continuering bestaande activiteiten

De Raad voert ook in 2021 activiteiten over nieuwe samenwerkingsvormen tussen rechtsbijstandsverleners uit.

De challenge voor studenten en startups om de praktijk sociaal advocaten te voorzien van creatieve en effectieve oplossingen wordt in 2021 herhaald op meerdere plaatsen in het land. Eind 2020 start een onderzoek naar de mogelijkheden van de inzet van paralegals binnen de sociale advocatuur.

Om de activiteit van jonge advocaten in het stelsel te vergroten, wordt het in 2021 mogelijk om voor bepaalde advocaat-stagiaires subsidie aan te vragen voor de beroepsopleiding advocatuur. De criteria worden vastgesteld in overleg met de NOvA en de VSAN.

In het najaar van 2020 begint de Raad met het stimuleren van het ontstaan van communities, om gemeenschappelijke uitdagingen en behoeften te ontdekken en gezamenlijk op te trekken.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Meer activiteit jonge advocaten in het stelsel	Vormgeven en uitvoeren subsidieregeling voor kosten beroepsopleiding	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid/Manager Dienstverlening	Subsidieregeling gereed 1 december 2020, uitvoering in 2021

Vergroten samenwerking tussen sociale advocaten en innovatie in sector	Stimuleren vorming van communities	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	Testen T3 2020 Aanpassen en opschalen T1 2021
Mogelijkheden voor ondersteuning van advocaten door paralegals vergroten	Oplevering rapportage	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1 Evt. vervolgactiviteiten T2
Vergroten innovatief vermogen sociale advocatuur	Aanpassen, organiseren en opschalen challenges	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1-T2
Actieplan 2021 nav enquête	Opstellen en uitvoeren activiteiten	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	Uitvoering actieprogramma T1-T3

2.2. Kenniscentrum voor de Wrb, Wsnp en Wbtv

De Raad is in 2020 gestart met de ontwikkeling als kenniscentrum voor de rechtsbijstand, voor schuldsanering, tolk- en vertaaldiensten en Legal Aid. Hiermee wil de Raad aantoonbaar bijdragen aan een goed en doelmatig functionerend stelsel voor alle burgers. Daarbij wordt de verbinding gelegd met andere domeinen, met name het sociaal domein, het strafdomein en migratie.

Data, informatie en best practices vormen de bouwstenen voor onze kennis. Die halen we uit bestaande systemen en onderzoek, maar ook van buitenaf, door data/kennis-allianties. De wijze waarop we onze kennis verzamelen, vastleggen, verwerken/veredelen en verstrekken is methodisch verantwoord en transparant. Onafhankelijkheid, kwaliteit, openbaarheid en controleerbaarheid van data en kennis zijn onze ijkpunten.

De Raad ziet de ontwikkeling van het kenniscentrum in een periode van drie jaar (2020-2022) plaatsvinden. Een structurele financiering van het Kenniscentrum is een onderwerp waarover de Raad in 2021 met het departement in gesprek gaat.

Datastrategie voor de keten

De Raad brengt begin 2021 zijn Visie op data uit. Het visie op data-traject, dat in 2020 is gestart, is enerzijds gericht op het inventariseren van de data waarover de Raad beschikt en de betekenis en inzet van data en data-gedreven werken in en voor het werkkterrein van de Raad. Anderzijds vormen de resultaten van het traject het uitgangspunt voor het handelingsperspectief van de Raad voor de komende jaren. Daarbij ligt de focus op het gebruik van (big) data door de Raad en in het stelsel van rechtsbijstand en het ontsluiten, delen en verrijken van data voor en met de ketenpartners, met als doel de dienstverlening aan burgers zo naadloos mogelijk te laten verlopen en de kennis op te bouwen waarmee de oplossingsroutes en rechtshulp pakketten keten-breed kunnen worden gemonitord, geëvalueerd en verbeterd. Een datastrategie, op te stellen met het Juridisch Loket en andere ketenpartners, is dan noodzakelijk en gewenst.

De Raad zal begin 2021 dan ook als eerste stap zijn Visie op data delen met het Juridisch Loket en relevante andere partijen. Als tweede stap wil de Raad in nauwe samenwerking met het Juridisch Loket een datastrategie ontwikkelen. Daarvoor wil de Raad een projectgroep instellen die zich gaat richten op:

- De inhoudelijke kant van data en datadeling: de informatiedeling rondom een naadloze klantreis (welke data zijn nodig; welke data zijn er al; in hoeverre 'passen' de data al op elkaar of is harmonisatie nodig; in welke nieuwe data moet worden voorzien).
- De technische kant van data en datadeling:
- De randvoorwaardelijke kant van data en datadeling.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Samen met JL een datastrategie ontwikkelen	Instellen projectgroep, pva	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1
	Inventarisatie inhoudelijke, technische en randvoorwaardelijke kant	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid en CIO	T2
	Functioneel ontwerp	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid en CIO	T3

Kwaliteitseisen en de inzet van data ten behoeve van de ontwikkeling van rechtshulppakketten

Eén van de producten van het Kenniscentrum is de kennisbank goede rechtsbijstand, die in 2021 wordt opgezet. De internationale literatuurstudie naar criteria voor goede rechtsbijstand die de Raad in 2020 heeft verricht, wordt in de kennisbank opgenomen en de komende jaren ten behoeve van de rechtsgebieden waarvoor een rechtshulppakket wordt ontwikkeld, verder uitgebreid en geconcretiseerd, en in een continue proces up-to-date gehouden. Het Rebel-rapport uit 2020 legt een goede basis voor gedeelde kwaliteitscriteria. De aanbevelingen in het rapport onderschrijft de Raad en de Raad is in de rol van kenniscentrum voornemens om daar in 2021 en volgende jaren uitvoering aan te geven.

Voor de te ontwikkelen oplossingsroutes en rechtshulppakketten betekent dit dat het kenniscentrum enerzijds al bestaande data- kennisproducten beschikbaar kan stellen en anderzijds samen met de experts nieuwe kennisproducten maakt die weer in de kennisbank worden opgeslagen. Het gaat dan om (niet limitatief):

- Een op data gebaseerd overzicht van aantallen toevoegingen; aantallen en type(n) problemen; aantallen en type(n) dienstverleners; (waar mogelijk) het verloop van de procedures; een en ander verrijkt met (indien beschikbaar) data van de ketenpartners (met name het Juridisch Loket) en andere relevante partijen;
- Een beschrijving van de laatste inzichten in praktijk en wetenschap met betrekking tot kwaliteit op het specifieke rechtsgebied/probleem;
- Een set aan kwaliteitscriteria als input voor het opstellen van een *best practice guide* die door de dienstverleners als behandelprotocol wordt gebruikt bij het behandelen en oplossen van hulpvragen van burgers;
- Een set aan criteria en competenties die de input vormen voor de normering van de kwaliteit van dienstverleners;
- Basis-ontwerpen voor feedback- en leerloops;
- Een methode en handreiking voor het monitoren en evalueren van de experimenten met rechtshulppakketten;
- Afspraken en tijdsplanning voor de volgende revisie(s) van een rechtshulppakket.

De kennisbank goede rechtsbijstand bevat dus op termijn per oplossingsroute/rechtshulppakket *real time* data, door praktijk en wetenschap gevalideerde en gedragen kwaliteitscriteria- en eisen die in best practices en normeringen kunnen worden vastgelegd, feedback- en leerloops, informatie uit meten en evalueren en een set aan revisie-afspraken.

Doordat de kennisbank van, voor en met keten- en kennispartners is, is de daarin opgeslagen informatie en kennis ook voor hen toegankelijk en te gebruiken. De interactieve aanpak blijft de gekozen methode voor de ontwikkeling van

rechtshulp pakketten, zodat het gebruiken van kennis en ervaring van de professionals eveneens geborgd is.

Separaat van de ontwikkeling van oplossingsroutes en rechtshulp pakketten zal het kenniscentrum bovendien andere data- en kennisproducten ontwikkelen. Dat gebeurt in eigen beheer, zoals het dashboard waarmee het aanbod van advocaten en mediators kan worden gemonitord, of door middel van kennis- en ketenallianties met externe (onderzoeks)partijen (bijvoorbeeld het onderzoek dat de Rijksuniversiteit Groningen in opdracht van de Raad uitvoert). Ook wordt in 2021 gewerkt aan een benchmark voor overheidsorganisaties, waarmee zij kunnen monitoren hoe zij (onderling) presteren in relatie tot verstrekte rechtsbijstand. De informatie die in de data-dialogen met overheden wordt gedeeld vormt de basis voor de benchmark.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Doorontwikkelen kwaliteitseisen en het gebruik van data	Opzetten kennisbank Goede rechtsbijstand	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1
	Producten t.b.v. rechtshulp pakketten: <ul style="list-style-type: none"> - Data-overzicht; - Laatste inzichten uit wetenschap en praktijk; - Set kwaliteitscriteria t.b.v. best practice guide; - Normering kwaliteit dienstverleners; - Ontwerp feedback- en leerloops; - Monitoring- en evaluatie; - Revisie rechtshulp pakket met daarin afspraken en tijdsplanning. 	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	Gelijktijdig met ontwikkeling rechtshulp pakketten
	Beschrijving methodisch onderhoud van producten in kennisbank	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T3
Ontwikkelen kennisproducten	Dashboard aanbod	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T3
Ontwikkelen kennisproducten	Benchmark overheidsinstanties	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T3

Het perspectief van de burger

Hoewel dit onderdeel van het jaarplan in nauwe relatie staat tot de datastrategie en het (door)ontwikkelen van kwaliteitscriteria- en normering wil de Raad niettemin separaat aandacht schenken aan de wijze waarop het kenniscentrum het perspectief van de burger wil betrekken bij de plannen en activiteiten.

Goede rechtsbijstand is inclusief. Het betrekken van het perspectief van burgers bij het ontwikkelen, evalueren en verbeteren van oplossingsroutes en rechtshulp pakketten vergroot de impact daarvan. De Raad wil daarom burgers actief gaan betrekken bij zijn plannen en activiteiten.

Ten eerste wordt onderzocht hoe burgers kunnen participeren, waarbij bijvoorbeeld kan worden gedacht aan een burgerpanel. Hiervoor wordt de samenwerking met het Juridisch Loket en andere partners gezocht, want er is een gemeenschappelijk ketenbelang bij het organiseren van burgerparticipatie; eventuele schotten werken ongewenste fragmentatie in de hand.

Ten tweede gaat de Raad, zo mogelijk in samenwerking met het Juridisch Loket en andere partners, systematisch monitoren hoe het burgers (en hun wederpartijen) vergaat bij het aanpakken en oplossen van problemen. Hiervoor laat de Raad in 2021 een monitoring- en evalueermethode ontwikkelen waarmee de ervaringen van burgers met rechtsbijstand kan worden gemeten. Zo ontstaat inzicht in wat voor burgers goed en wat minder goed werkt, en wordt de basis gelegd voor een lerend stelsel.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Organiseren van burgerparticipatie	Onderzoek naar vormen van burgerparticipatie	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1
	Opzetten burgerpanel (of soortgelijke vorm)	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T3
Ontwikkelen van een monitoring- en evalueermethode	Selectie externe partij na aanbesteding Plan van aanpak Eerste pilot	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1 – T3

Organiseren van goede rechtsbijstand

In 2020 is de Raad een onderzoek gestart naar de vragen 'Wat is goede rechtsbijstand?' en 'Hoe kan dit optimaal en duurzaam georganiseerd worden?' Met betrekking tot de laatste vraag zijn de werkende elementen uit drie modellen verkend en beschreven. Tevens wordt in het najaar van 2020 een stakeholderanalyse gehouden en ontstaat er een beeld van de mogelijkheden om het stelsel op kwaliteit en doelmatigheid te verbeteren met (een combinatie van) werkende elementen uit de modellen, en van de transitieopgave die de introductie van een of enkele elementen zal vergen. Inzichten uit dit onderzoek worden meegenomen in de oplossingsroutes/rechtshulp pakketten. Indien na afronding van de analyse verdere vervolgactiviteiten worden gepland, zullen deze in een aanvulling op het jaarplan 2021 worden opgenomen.

2.3 Doorontwikkeling van het primaire proces en going concern

In juli 2020 is integraal werken geïmplementeerd. De individuele specialistenteams zijn samengevoegd tot multidisciplinaire teams (MDT's). Horizontale taakverbreding en verticale ontwikkeling staan voor de medewerkers hierbij centraal. Zo zijn MDT's nu medeverantwoordelijk voor de voorraden. Deze ontwikkeling draagt eraan bij het primaire proces klaar te maken voor de aankomende stelselwijziging. Flexibiliteit en wendbaarheid zijn daarbij de speerpunten om het vermogen tot veranderen te vergroten. Dit is nodig om in de toekomst maatwerk te kunnen leveren voor de rechtzoekende; het aanbod van de rechtshulpverleners moet zo goed mogelijk aansluiten op de hulpvraag van de rechtzoekende. We gaan de dienstverlening optimaliseren waarbij zowel

leidinggevend en als professionals zich verder ontwikkelen naar resultaat verantwoordelijk werken en waar gebruik wordt gemaakt van de aanwezige talenten.

Naast deze ontwikkeling is going concern een belangrijke doelstelling voor 2021. De Wrb-processen moeten binnen of onder de gewenste bandbreedte blijven. Voor toevoegen geldt een bandbreedte van 7500-12.500 en bij vaststellen is dit 7500-10.000. De doorlooptijd van de afhandeling van aanvragen gesubsidieerde rechtsbijstand dient structureel binnen de 4 weken te zijn. Borging en bevordering van kwaliteit staat hierbij centraal. Daarnaast wil de Raad de laatste 'papier' processen gaan digitaliseren. Mediation en extra uren zijn hier voorbeelden van. De digitalisatie van deze processen draagt bij aan optimalisatie van de dienstverlening en de wet digitalisatie overheid. Elke dag beter! is het thema voor 2021. Intern en ook zeker extern bij de ketenpartners wordt input opgehaald die nodig is om de dienstverlening te verbeteren. Dit kunnen systeemaanpassingen, verduidelijking van beleid en bijvoorbeeld leesbaarheid van besluiten zijn.

Er blijft aandacht voor de kernwaarde 'burger centraal' door - naast inhoudelijke opleidingen - te blijven investeren in telefoontrainingen en belcoaching. Het effect moet een kwalitatief betere dienstverlening en een hoger servicelevel zijn.

Doelstelling	Subdoelstelling	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Optimalisatie dienstverlening	Horizontale & verticale ontwikkeling van de medewerkers	Manager Dienstverlening	Doorlopend 2021
	Resultaatverantwoorde teams (KPI's)	Manager Dienstverlening	Doorlopend 2021
	Verstevigen van de relatie tussen de afdelingen bezwaar en beroep, kwaliteit en relatiemanagement met het primair proces	Manager Dienstverlening en manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1
	Investering in opleiding en scholing op het gebied van kennis en vaardigheden	Manager Dienstverlening en manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	Doorlopend 2021
Beheersen doorlooptijden en werkvoorraad	Voorraad structureel binnen gewenste bandbreedte en doorlooptijd	Manager Dienstverlening	Doorlopend 2021
	Optimalisatie piketproces	Manager Dienstverlening	T2
	Vernieuwing piketapplicatie	Manager Dienstverlening	T3
	Digitalisatie van mediation	Manager Dienstverlening	T3
	Digitalisatie van overige papieren processen	Manager Dienstverlening	T3

2.4 Kwaliteitsbeleid rechtsbijstandverleners/inschrijvingsvoorwaarden

Advocatuur

De Raad heeft met ingang van 2020 deskundigheidseisen voor de rechtsterreinen arbeidsrecht, huurrecht en sociaal zekerheidsrecht in de inschrijvingsvoorwaarden opgenomen. Advocaten zijn in 2020 in de gelegenheid gesteld om zich in te schrijven voor deze specialisaties en het toevoegbeleid voor deze rechtsterreinen wordt in 2020 aangepast. Vanaf 1 januari 2021 mogen alleen advocaten die hiervoor ingeschreven staan toevoegingen op deze rechtsterreinen aanvragen. Met ingang van 2020 heeft de Raad verder advocaat-stagiairs die aan bijzondere voorwaarden voldoen, de mogelijkheid geboden om te werken in toevoegingen van hun patroon en per 1 juli 2020 heeft de Raad aangekondigd dat advocaten per 1 januari 2021 de mogelijkheid hebben om bij hen in dienst zijnde HBO paralegals onder bepaalde voorwaarden rechtsbijstand te laten verrichten in een zaak waarvoor een toevoeging is verleend. De Raad beziet nog in overleg met de NOVA of nadere voorwaarden gesteld gaan worden. De Raad zal hiertoe per 1 januari 2021 de inschrijvingsvoorwaarden verder aanpassen.

In maart 2021 gaat de vernieuwde beroepsopleiding advocatuur van start. Voor toelating tot de verschillende specialisaties van de Raad is het gevolgd hebben van vakken van de beroepsopleiding vereist. De Raad overlegt in 2020 met de NOVA over de wijze waarop de inschrijvingsvoorwaarden voor 2021 aangepast worden aan het curriculum van de nieuwe beroepsopleiding.

Mediators

De Raad is in overleg met het departement over het mogelijk beheer van het in het kader van het voorgenomen wetsvoorstel inzake mediation op te richten register van wettelijk beëdigde mediators. In het geval dit tot een positief resultaat leidt, dan zal de Raad omtrent de ontwikkeling van het register en voorbereiding van het beheer daarvan een aanvulling opnemen op het jaarplan 2021.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Aanvragen van toevoegingen op terrein arbeidsrecht, huurrecht en sociaal zekerheidsrecht alleen door ingeschreven advocaten	Toetsing door beschikker op aanwezigheid specialisatie arbeidsrecht, huurrecht en sociaal zekerheidsrecht	Manager Dienstverlening	T1
Vastleggen voorwaarden verrichten werkzaamheden door paralegals in	Opname eisen in inschrijvingsvoorwaarden 2021	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1
Aanpassen deskundigheidseisen toelating specialisaties aan curriculum nieuwe beroepsopleiding advocatuur	Aanpassen deskundigheidseisen in inschrijvingsvoorwaarden 2021	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	T1

2.5 Coronamaatregelen

De effecten van de corona-crisis zullen in 2021 nog voelbaar zijn. De Raad zal deze effecten (o.a. ten aanzien van het beroep dat op de Wrb en Wsnp gedaan zal worden) blijven monitoren en in overleg met het ministerie en ketenpartners passende maatregelen treffen. Een groot deel van de maatregelen die in het kader van de corona-crisis tot stand zijn gekomen, worden ook in 2021 uitgevoerd. De Raad treft de voorbereidingen voor de uitvoering van de Tegemoetkomingsregeling gesubsidieerde toevoegingenpraktijk van advocaten, mediators en bijzondere curatoren COVID-19-crisis.

Deze tegemoetkoming kan in december 2020 worden aangevraagd en zal in januari 2021 door de Raad worden uitbetaald.

2.6 Digitale inclusie

Vanuit het BZK ingezette programma "Digitale inclusie – iedereen moet kunnen meedoen" blijkt dat ongeveer 2,5 miljoen Nederlanders het moeilijk vinden om te werken met digitale apparaten. Digitale diensten van de overheid moeten daarom beter aansluiten op de gebruiker.

De Raad is inmiddels aangesloten bij het Informatiepunt Digitale Overheid, waarbij de Koninklijke Bibliotheek en de Manifestpartijen samenwerken om mensen met weinig digitale vaardigheden te ondersteunen bij het omgaan met de digitale overheid. Daarbij spant de Raad zich in om vanuit zijn eigen dienstverlening, burgers te verwijzen naar voorzieningen die de ten behoeve van Digitale Inclusie zijn ontwikkeld. Deze voorzieningen worden aangeboden door de landelijke bibliotheken.

In samenwerking met Stichting Digisterker heeft de Raad tevens een online module ontwikkeld die via de landelijke bibliotheken te raadplegen is. Aan de hand van deze module maken burgers op een laagdrempelige manier kennis met de Raad en de regelingen die hij uitvoert. Ook leert men hoe je snel informatie vindt op de websites Rechtsbijstand.nl en Rechtwijzer.nl.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Digitale inclusie; iedereen moet kunnen meedoen	Trainen medewerkers FKC om burgers te verwijzen naar voorzieningen t.b.v. Digitale Inclusie	Manager Dienstverlening	T1

2.7 Wsnp en Wbtv

Beide bureaus zullen verder doorgroeien naar het Kenniscentrum van de Raad. Voor Wbtv geldt specifiek het effectueren en consolideren van Tolken in de Toekomst als gevolg van de invoering van de AMvB in 2020, naast reguliere werkzaamheden als uitvoering van audits, klanttevredenheidsonderzoek, specialistenbeleid en compliance.

Bij Wsnp blijft volop aandacht voor gevolgen van recente ontwikkelingen, met name het vergroten van de toegankelijkheid van de wettelijke schuldsanering.

Voorgestelde pilot "Wsnp-bewindvoerders & schuldsaneringsaanvraag"

Bureau Wsnp van de Raad voor Rechtsbijstand heeft wegens de dalende instroom in de Wsnp op verzoek van JenV een Quick scan uitgevoerd en aanbevelingen uitgewerkt waarvan het grootste effect wordt verwacht. Eén van de aanbevelingen is het uitbreiden van de Regeling toevoeging bewindvoerders Wsnp II met een vergoeding voor het indienen van een verzoekschrift toelating Wsnp. Door schuldenaren te laten bijstaan door Wsnp-bewindvoerders bij het indienen van een verzoekschrift Wsnp kan de schuldhelpverlening worden ontlast, de doorstroming van het minnelijke naar het wettelijke traject worden verbeterd én de toegang tot de Wsnp worden versoepeld. Zo kunnen meer mensen met schulden worden geholpen.

De Raad start, in overleg met ketenpartners, een pilot om in beeld te brengen wat de inzet van Wsnp-bewindvoerders betekent voor de doorstroming van het minnelijk naar het wettelijk traject én de toegankelijkheid van de Wsnp. In de pilot zal gekeken worden

naar de effecten op de instroom in de Wsnp, de effecten bij de gemeenten, de ervaringen van de rechtbanken en de ervaringen van de Wsnp-bewindvoerders zelf. Momenteel wacht de Raad op goedkeuring van de pilot. Na goedkeuring zal een aanvulling op het jaarplan 2021 worden opgenomen.

Doelstelling	Subdoelstelling	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Doorgroeien naar kenniscentrum	effecturen en consolideren van Tolken in de toekomst; hierbij is het borgen van de monitor essentieel	Manager Dienstverlening	Doorlopend 2021
Doorgroeien naar kenniscentrum	vergroten van de toegankelijkheid van de wettelijke schuldsanering waarbij m.n. de uitwerking van c.q. ondersteuning bij de aanbevelingen uit de Quick Scan essentieel zijn	Manager Dienstverlening	Doorlopend 2021

2.8 Tolken in de toekomst

De huidige overeenkomst voor de levering van tolkdiensten in de gesubsidieerde rechtsbijstand expireert per 1 januari 2021. Er is inmiddels voorzien in een beperkte verlenging tot 1 juli 2021. Om bij de overgang problemen voor de gebruikers van tolkdiensten (vooral advocaten en mediators) te voorkomen, wordt aan een nieuwe bemiddelaar een ruime implementatieperiode gegund.

Een langere implementatieperiode is onontbeerlijk, omdat er naar verwachting veel nieuwe, wat meer onervaren partijen zullen meedingen naar de tolkopdrachten in de gesubsidieerde rechtsbijstand. De toegenomen belangstelling voor de tolkopdrachten is niet los te zien van de keuze van het programma Tolken in de Toekomst om de omvang van percelen voor tolkopdracht te verkleinen. Op die manier worden percelen voor tolkopdrachten mogelijk ook bereikbaar voor andere, minder grote bemiddelaars.

In overleg met de nieuwe bemiddelaars én de gebruikers van de tolkdienst streeft de Raad ernaar het aantal reiskilometers van tolken terug te dringen. Terugdringing van reiskilometers is mogelijk via een groter gebruik van tolken op afstand, in de vorm van telefonisch tolken en videotolken. In overleg met de nieuwe bemiddelaars zal de Raad daarom actief initiatieven ondersteunen om de aantrekkelijkheid van tolken op afstand voor gebruikers te vergroten.

2.9 Legal Aid

De Raad blijft werken aan verdere optimalisering van de organisatie van de rechtsbijstand in de asielketen. Zo zal ook in 2021 de afdeling Legal Aid aansluiting blijven zoeken bij de implementatie van de uitkomsten van het programma Flexibilisering Asielketen. De uitkomsten zijn inmiddels belegd in de staande asielorganisaties. De plannen tot het opzetten van Gezamenlijke Vreemdelingen Locaties zullen vanaf 2021 verder worden uitgewerkt en er wordt verder gewerkt aan een gezamenlijke planning binnen de keten. Door inzet van de Taskforce in 2020 kan Legal Aid zich, ervan uitgaande dat de Taskforce haar doelstelling haalt, in 2021 wederom houden aan de geldende beslistermijnen in de verschillende asielprocedures. Verder zal Legal Aid gaan werken met een aangepaste distributieregeling waarin alleen nog advocaten worden

gefaciliteerd als zij niet meer dan 20 voorkeurszaken inbrengen. Tot slot wordt gezien hoe de organisatie van de rechtsbijstand aan asielzoekers in de nieuwe plannen met betrekking tot de gesubsidieerde rechtsbijstand wordt opgenomen.

Doelstelling	Subdoelstelling	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Optimalisatie Asielketen	Aansluiten bij de implementatie van de uitkomsten van het programma Flexibilisering Asielketen	Manager Dienstverlening	Doorlopend 2021
	Meewerken aan de komst van Gezamenlijke Vreemdelingen Locaties (GVL's)	Manager Dienstverlening	Doorlopend 2021
	Naleven van Beslistermijnen	Manager Dienstverlening	Doorlopend 2021
	Herpositionering van Legal Aid binnen het Stelsel van de gefinancierde rechtsbijstand	Manager Dienstverlening	Doorlopend 2021

Hoofdstuk 3 - Bedrijfsvoering

3.1. Portfoliomanagement

In 2020 heeft de Raad een grote stap gezet met het verder professionaliseren van Portfoliomanagement. De processen van idee tot project zijn beschreven, de Portfolio Board is geformeerd en de taken en bevoegdheden zijn beschreven, een Portfolio Manager is geworven.

In 2020 is een verdere stap gezet om het portfolio te koppelen aan de missie, visie en kerntaken van de Raad. Portfoliomanagement zal in 2021 integraal onderdeel van de P&C-cyclus gemaakt worden, waarbij portfolio rapportages in MT vergaderingen en op T-momenten beschikbaar zullen zijn ter bespreking. Ook zal Portfoliomanagement verder geïntegreerd worden met het opstellen van het jaarplan.

Projectenportfolio

De Raad spreekt in dit jaarplan een hoge ambitie uit om middels een groot aantal vernieuwingen haar bijdrage aan de rechtstaat in Nederland te verhogen, direct of meer indirect door haar eigen interne vernieuwing vorm te geven. De Raad realiseert dit door middel van een groot aantal projecten, specifiek gericht op het bepalen van specifieke ambities en doelen van de Raad.

De portfolioboard is in stelling gebracht om het totaal van de projecten te overzien, de samenhang tussen de projecten te bewaken en nieuwe projecten op het goede moment te laten starten.

Via deze portfolioboard is een inventarisatie gemaakt van:

- Projecten die doorlopen vanuit het jaarplan 2020 naar 2021;
- Nieuwe initiatieven, opgebracht vanuit de verschillende organisatieonderdelen van de Raad, die benodigd zijn om de ambitie uitgesproken in dit jaarplan (met tevens een meerjaren doorkijk) te kunnen realiseren.

De projecten zijn al zo goed mogelijk voorzien van een doorkijk naar opbrengsten/kosten, financieringsvorm, benodigde (kritische) resourcing voor uitvoering van dit project, samenhang met andere projecten en impact op het verandervermogen van de organisatie.

Tevens zijn de projecten ingedeeld in de categorieën:

Projecten gedreven vanuit de Stelselvernieuwing,

Projecten gedreven vanuit Kenniscentrum,

Projecten gedreven vanuit Het Nieuwe Werken,

Projecten gedreven vanuit vernieuwing van business processen,

ICT gedreven projecten,

Projecten gedreven vanuit vernieuwing van Mijn RvR,

verplichte projecten vanwege wettelijke verplichtingen of aflopende contracten.

In de begroting zijn alle projecten individueel opgenomen.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Professioneel portfoliomanagement	Het doorontwikkelen van het ingerichte portfoliomanagement proces. Borgen van portfoliomanagement in de interne P&C-cyclus.	Manager Bedrijfsvoering	T1/T2

	Borgen dat portfoliorapportages in T-momenten meegenomen worden		
RvR portfolio verbonden aan JenV portfolio	Het RvR portfolio wordt inhoudelijk gekoppeld aan het JenV portfolio	Manager Bedrijfsvoering	T2

3.2. Informatiebeveiliging en Privacy (IBP)

In 2020 is IBP geïntegreerd en samengebracht in het CIO Office. In 2020 is er vooral aandacht besteed aan het integreren van de informatiebeveiliging en privacy aspecten met de primaire en secundaire processen van de Raad. Ook is een integratie met projecten en wijzigingen tot stand gebracht. In 2020 is het risicomangement op IBP verder ingericht.

Er wordt een professionaliseringsplan opgesteld voor 2021. De Raad heeft zich aangesloten bij het Weerbaar JenV traject. In 2021 wordt verdere uitvoering van reeds gestarte awareness campagnes gegeven. IBP zal tevens aangesloten worden op het traject voor implementatie en actualisatie van proceseigenaarschap.

De Raad heeft de ambitie om toe te groeien naar een volwaardige In Control Verklaring IB. In 2021 zal daar een eerste stap in gezet worden.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Professionaliseringsplan IBP	Het verder integreren van de beleidsterreinen informatiebeveiliging en privacy, zorgen dat IBP in de processen van RvR geïntegreerd wordt, zorgen dat awareness campagnes uitgevoerd wordt.	Manager Bedrijfsvoering	T1/T2
ICV IB	Eerste stap naar volwaardige In Control Verklaring IB	Manager Bedrijfsvoering	T3

3.3 ICT ontwikkeling en beheer

De Raad heeft in 2020 haar I-strategie en het bijbehorende I-plan vastgesteld. Via de ontwikkellijnen die in de I-strategie verwoord staan zal de Raad stapsgewijs haar doelarchitectuur realiseren. Om de I-strategie en de bijbehorende projecten uit te kunnen voeren heeft de Raad voor het ontwikkelen en beheren van de systemen behorende bij de primaire processen een aantal aanbestedingen uitgevoerd om langjarig goede leveranciers aan zich te binden. In 2021 zullen de reeds ontwikkelde delen van dit deel van het applicatielandschap overgedragen worden aan de nieuwe leveranciers. Ook worden de ontwikkelprocessen voor nieuwe opdrachten ingeregeld.

De geleidelijke omvorming van de Raad naar een meer wendbare, flexibele en kennisgedreven organisatie heeft impact op het ICT beheer en de ICT ontwikkeling. We willen daarbij zo duurzaam mogelijke oplossingen implementeren, zodat de Raad klaar is voor de toekomst, weinig tot geen 'rework' hoeft te doen en flexibel en wendbaar genoeg is om op ontwikkelingen in te spelen. Het doel is om een vanuit ICT ontwikkeling en beheer op de klant (de eigen business of ketenpartners) gerichte support te leveren. In nauw contact met de business, ketenpartners en leveranciers willen we behoeften peilen, prioriteiten bepalen en capaciteit toekennen. Dat vraagt van de ICT-medewerkers meer regievoerende competenties.

Flexibiliteit en wendbaarheid uiteten zich in de snelheid waarin op nieuwe ontwikkelingen kan worden ingespeeld en waarop wijzigingen, zowel groot als klein, in het applicatielandschap kunnen worden doorgevoerd. Dat geldt tevens voor de snelheid waarmee de ontwikkelde software in beheer kan worden gegeven of genomen. De benodigde wendbaarheid en flexibiliteit gaan we realiseren in een combinatie van beheer en (door)ontwikkeling volgens de Continuous Delivery, Continuous Integration methode. In kortdurende releasecycles zal beheer en de doorontwikkeling hiermee vorm gegeven worden. Deze ontwikkelingen benadrukken de noodzaak tot het 'investeren' in medewerkers, wat ook bijdraagt aan het kunnen behouden van medewerkers voor de Raad. Waar nodig en mogelijk zal in uitbreiding van ICT-personeel worden voorzien. Ook wordt gedacht aan het wederzijds delen van schaarse ICT-kennis(gebieden) met andere uitvoeringsorganisaties in het JenV-domein.

In 2021 start de Raad met het risico gestuurd, geleidelijk vernieuwen van het Wrb-applicatielandschap. Dit wordt modulair opgepakt in een vorm die beheersbaar is en weinig risico met zich meebrengt op gebied van stelselvernieuwing. Te denken valt aan het vernieuwen van het IKV portaal, het in nieuwe technologie opzetten van Mijn RvR en het bouwen van een advocaten/mediatorregister gebaseerd op de doeltechnologie. De Raad voelt steeds nadrukkelijker de noodzaak tot vernieuwing; de huidige technologie begint nu in de end-of-life discussie te geraken. De Raad bespreekt het scenario voor modulair vernieuwen met het ministerie van JenV zodat de gewenste ontwikkelingen die uit de oplossingsroutes komen geïmplementeerd kunnen worden en bijbehorende projecten (opgenomen in portfoliomanagement) opgestart kunnen worden.

Daarnaast staan nog veel projecten op het portfolio om verouderde systemen van de Raad te vernieuwen die meer betrekking hebben op de bedrijfsvoering van de Raad. Te denken valt aan het vernieuwen van de websites van de Raad. Deze lopen mee in de integrale afweging in het portfoliomanagement.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Beheer en ontwikkeling bij nieuwe leveranciers onderbrengen	Overdracht van ontwikkelde applicaties naar nieuwe leveranciers. Ontwikkelprocessen inregelen	Manager Bedrijfsvoering	T1
Plan IM van de Toekomst	Doorontwikkelen van de IM organisatie om nadrukkelijker de regievoering op zich te nemen	Manager Bedrijfsvoering	T1/T2
Scenario modulair vernieuwen van Wrb landschap	Schetsen van scenario hoe modulair het Wrb landschap vernieuwd kan worden en welke projecten in 2021 dan opgestart gaan worden	Manager Bedrijfsvoering	T1

3.4 HRM

De HRM-speerpunten voor 2021 borduren, als vanzelfsprekend, voort op de twee voorgaande jaren. Op 1 juli 2020 is de nieuwe organisatiestructuur - en daarmee het werken in multidisciplinaire teams - geïmplementeerd. De functies van teamleider zijn

veranderd in die van hoofden. Deze - deels nieuwe - hoofden geven leiding aan een team van professionals.
2021 zal in het teken staan van doorontwikkeling van de ingezette activiteiten van afgelopen jaar.

Wendbaar organiseren

Om de taken van JenV, en dus ook die van de Raad, in een complexe, veranderende omgeving te kunnen vervullen, moeten we ons als organisatie 'wendbaar organiseren'. We willen snel kunnen reageren op veranderende omstandigheden en een werkwijze hanteren die het vraagstuk centraal stelt.

De volgende 3 aspecten zijn daarbij van essentieel belang:

1. Duurzame inzetbaarheid,
2. Eigentijds leiderschap,
3. Flexibele organisatie.

1. Duurzame inzetbaarheid

Duurzame inzetbaarheid blijft vanzelfsprekend een van de belangrijkste aandachtsgebieden voor de komende jaren. De Raad zet hiervoor tal van instrumenten in om dit te bevorderen. In 2021 zal de aandacht op dit onderwerp net als voorgaande jaren onveranderd hoog blijven.

Een belangrijk instrument is de talent-/motivatieanalyse (TMA). Met deze analyse ontstaat er voor de medewerkers – en hun leidinggevenden – een duidelijker zicht op de eigen drijfveren, talenten en (potentiële) competenties. Met het oog op de organisatieontwikkeling is dit erg belangrijk. Op basis hiervan kunnen de medewerkers in toenemende mate worden ingezet op bij hun passende werkzaamheden en kunnen (loopbaan)keuzes zorgvuldiger worden gemaakt.

De Raad heeft een document voor leren en ontwikkelen waarin een breed gremium aan ontwikkelactiviteiten staat beschreven. Daarnaast zal Leren en Ontwikkelen verder worden gestimuleerd met de nieuwe online Raadacademie ++.

In 2021 wordt de lijn doorgetrokken van de aandacht op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn. In de nieuwe werkelijkheid van het thuiswerken en het nieuwe werken (na corona) zal hier zowel vanuit HRM als de leidinggevenden veel aandacht voor zijn. Naast een ergonomische (thuis)werkplek zal er goed zicht moeten zijn voor de sociale en emotionele aspecten.

2. Eigentijds leiderschap

Bij bovenstaande ontwikkelingen en uitdagingen speelt de leidinggevende een heel belangrijke rol. De leidinggevenden zullen, net als alle medewerkers, eveneens een individuele TMA analyse en een TMA teamanalyse maken. Mede door een goed zelfinzicht, zijn de leidinggevenden in staat vanuit een coachende stijl richting te geven aan de professionals en hen op de juiste manier te ondersteunen in hun werk en ontwikkeling. Vanuit HRM, en in samenspraak met de organisatieonderdelen, zal er (continu) training, coaching, intervisie en scholing worden aangeboden.

3. Flexibele organisatie

De Raad is een flexibele organisatie als wij in staat zijn de juiste talenten aan de voorliggende opgaven kunnen koppelen. Hiervoor zal, naast onder andere de HR-cyclus, strategische personeelsplanning (SPP) structureel worden ingezet. Hiermee beogen we een nog beter inzicht in de huidige situatie en de gewenste kwaliteit en kwantiteit van het personeelsbestand. Daarnaast biedt SPP ondersteuning bij het doorvertalen van organisatiebeleid naar activiteiten op het gebied van leren en ontwikkelen. Voor de medewerker geeft SPP inzicht in het eigen potentieel en ontwikkelmogelijkheden binnen of eventueel buiten de Raad.

Het proces van SPP zal daarmee zowel de realisatie van strategische veranderingen (en die van de afzonderlijke organisatieonderdelen) als de ontwikkeling van de professionele loopbanen van de medewerkers ondersteunen.

Rijksbrede P&O-normen

Vanuit JenV is er een aantal Rijksbrede P&O-normen vastgesteld. Deze worden hieronder toegelicht.

Gesprekscyclus

De HR-cyclus bestaat uit een jaarlijks planningsgesprek en een functioneringsgesprek. De norm is dat er met minimaal 80% van de medewerkers deze gesprekken worden gevoerd en vastgelegd in Afas.

Verzuim

Bij de Raad werken medewerkers die zich vitaal en gezond voelen. Om verzuim zoveel mogelijk te voorkomen, worden er preventieve maatregelen ingezet.

De organisatie stimuleert de leidinggevenden extra aandacht te besteden aan hun medewerkers, zowel ten aanzien van de mentale kant als ten aanzien van ergonomie. Door regelmatig contact, een goede verhouding en een goed gesprek, ook in de tijden dat thuiswerken de norm is, wordt duidelijk welke behoeftes er leven.

Belangrijk is te beoordelen of de medewerkers zich prettig voelen in hun taken en verantwoordelijkheden. Kunnen medewerkers zichzelf vinden in het beleid en de cultuur of spelen er belangrijke zaken buiten werk? Als medewerkers zich veilig voelen om hier vrij en in vertrouwen over te kunnen spreken, wordt voorkomen dat mensen (langdurig) verzuimen.

Naar behoefte kunnen instrumenten als TMA of het zoeken naar andere werkzaamheden ingezet worden om verzuim te voorkomen.

Daarnaast is er extra aandacht en communicatie ten aanzien van inzet van de bedrijfsmaatschappelijke werker of vergelijkbare maatwerk interventies.

Met betrekking tot ergonomie is er aandacht voor een goede thuiswerkplek. Ergonomische middelen maar ook de inzet van preventie medewerkers wordt toegepast voor het geven van adviezen met betrekking tot een juiste werkhouding en ergonomie thuis. Er worden ergonomische middelen ter beschikking gesteld via de thuiswerkregeling.

Het voeren van frequent verzuim gesprekken blijft een aandachtspunt ook in 2021.

Wanneer medewerkers (langdurig) uitvallen worden er interventies ingezet om iemand zo snel mogelijk weer te laten integreren in het arbeidsproces.

Hiervoor worden in overleg met de bedrijfsarts diverse interventies ingezet op maatwerk basis, in overleg met de bedrijfsarts. Daarnaast worden er regelmatig overleggen gepland met de bedrijfsarts, casemanagers en HR om de juiste route te wandelen bij het verzuim en terugkeer. Daarbij wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de mogelijkheden van de medewerkers en (passend) werk.

Banenafpraak instroom arbeidsbeperkten

De Raad voldoet nog niet aan het quotum (9,0 arbeidsplaatsen voor 2021). Momenteel werken 4,71 arbeidsparticipanten bij de Raad waarvan 2 medewerkers met een vast dienstverband. Er is een samenwerking met de stichting Studeren en Werken Op Maat en met Randstad Participatie. Ook wordt opnieuw contact gelegd met IT Vitae. In een eerder stadium was er geen goede match.

Het streven is om in 2021 minimaal 5,8 arbeidsplaatsen te hebben ingevuld.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Aanbod TMA beschikbaar	Medewerker hebben mogelijkheid om een TMA analyse uit te voeren	Manager Bedrijfsvoering	2021, doorlopend
Online Raadacademie	De online Raadacademie is volledig beschikbaar voor alle medewerkers	Manager Bedrijfsvoering	T1
(Eigentijds) leiderschap	Leidinggevendenden hebben TMA afgerond, inclusief team TMA. Beschikbaarheid van aanvullende trainingen en coaching	Manager Bedrijfsvoering	T1
Strategische personeelsplanning	Uitvoering van SPP en personeelsschouw	Manager Bedrijfsvoering	T3

Integriteit

In 2020 zijn alle medewerkers van de Raad ambtenaar geworden. Tijdens deze beëdiging is stil gestaan bij de integriteit van een ambtenaar het integriteitsbeleid van de Raad. Laatstgenoemde is door elke medewerker getekend. Net als elk jaar wordt een aantal maal per jaar op intranet aandacht besteed aan het onderwerp integriteit en is het een onderwerp dat tijdens teamoverleggen ook terugkomt. Nieuwe medewerkers moeten een VOG hebben en tekenen het integriteitsdocument.

3.5 Huisvesting en inkoop

Werken in Corona-tijd (intern perspectief fase 2 van het spoorboek)

De Raad houdt er rekening mee dat ook in 2021 een fors deel van het jaar de effecten van het Coronavirus zullen gelden. De Raad heeft in 2020 intern de werkprocessen en procedures ingeregeld om veilig en op afstand te kunnen werken. In concreto houdt dit in dat op enkele medewerkers na alle medewerkers thuis werken en kunnen werken (benodigde faciliteiten zijn door de Raad ter beschikking gesteld). Voor die medewerkers die toch op kantoor moeten of willen werken zijn met de leidinggevendenden maatwerk afspraken gemaakt.

In 2020 heeft de Raad haar huisvesting ingericht op de 1,5m situatie. Deze inrichting geeft ook de gelegenheid om de locaties wel ter beschikking te stellen om bijeenkomsten en vergaderingen voor de teams mogelijk te maken. Onder protocol en via een rooster kunnen de teams gebruik maken van bijeenkomstruimtes op de locaties van de Raad. Hiermee wordt (voor zover de omstandigheden dit toelaten) invulling gegeven aan de breed gehoorde wens voor (sociaal) contact.

Het managementteam van de Raad zal in 2021 de omstandigheden nauwgezet volgen en besluiten of de in 2020 ingezette manier van werken voor de medewerkers gecontinueerd kan worden. Het nauwe contact met de ondernemingsraad zal ook in 2021 blijven bestaan om zo breed mogelijk signalen uit de organisatie op te halen over mogelijke knelpunten die kunnen ontstaan.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
--------------	--------------	------------------	-----------------

Veilig werken in corona-tijd op zowel thuis als kantoor	Volgen van Covid-19 besmettingen, beleidslijn van rijksoverheid en ministerie van JenV en vertalen in benodigde acties binnen RvR op gebied van bedrijfsvoering maar ook dienstverlening aan sector	Manager Bedrijfsvoering	ongoing
---	---	-------------------------	---------

Het Nieuwe Werken (fase 3 van het spoorboek).

Met de ervaring van de (gedwongen) situatie van werken in Corona-tijd, is de Raad van mening dat dit ook voor de na-corona situatie gecontinueerd kan worden in Het Nieuwe Werken. Medio 2020 heeft de Raad een enquête gehouden onder alle medewerkers met een respons percentage van meer dan 70%. Hierin leest het managementteam steun voor Het Nieuwe Werken. Medewerkers geven voor de na-corona periode aan 1 of 2 dagen per week op kantoor te willen werken en dan voornamelijk voor bijeenkomsten, vergaderingen of team-gerelateerde werkzaamheden naar kantoor te willen komen. Begin 2021 zal het managementteam een adviesaanvraag aanbieden aan de ondernemingsraad om Het Nieuwe Werken te formaliseren en dan ook duidelijkheid te kunnen geven over de verhouding thuis-kantoorwerken. Ook wordt meer duidelijkheid verschaft over het effect op de huisvesting van de Raad op de verschillende locaties. De Raad heeft het aflopende huurcontract van locatie Utrecht verlengd tot 1 juni 2022. Dit geeft de Raad de mogelijkheid om Het Nieuwe Werken goed voor te bereiden, zowel op de manier waarop het werken binnen de Raad verder vorm gegeven wordt (waarbij de ervaring van werken in Corona-tijd meegenomen wordt) maar waarbij ook de benodigde huisvesting (zowel locaties als inrichting binnen die locaties) ingeregeld kan worden. Dit zal in 2021 uitmonden in een meerjarig strategiedocument omtrent huisvesting. Ook de ondersteuning van het Nieuwe Werken met ICT hulpmiddelen staat op de agenda voor 2021. De vernieuwing van onze kantoorautomatiseringswerkplek met nieuwe devices, een op Windows 365 gebaseerde omgeving en de integratie tussen ICT werkplek en een telefonie werkplek wordt in 2020 voorbereid om in 2021 tot realisatie te brengen. Het Nieuwe Werken wordt in nauwe samenwerking met een brede vertegenwoordiging van de medewerkers en met de ondernemingsraad uitgewerkt en voorbereid voor besluitvorming.

De implementatie van Het Nieuwe Werken is afhankelijk van het voortschrijdend inzicht over de Corona-besmettingen. Ook in de Corona-tijd is het wellicht mogelijk met delen van Het Nieuwe Werken al te gaan experimenteren, aangezien het werken in Corona tijd op punten al heel erg op Het Nieuwe Werken lijkt.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Adviesaanvraag Het Nieuwe Werken	Opstellen en indienen van adviesaanvraag voor Het Nieuwe Werken met beleidslijnen voor verhouding thuis-kantoorwerken, huisvestingsconsequenties, werkomgeving	Manager Bedrijfsvoering	T1
Meerjarenstrategie huisvesting	Opstellen strategie hoe RvR naar huisvesting op langere termijn aankijkt, afgestemd op Het Nieuwe Werken en afgestemd met rijksoverheid en JenV over	Manager Bedrijfsvoering	T1

	landelijk gebruik van faciliteiten		
Bestaande huisvesting aanpassen voor Het Nieuwe Werken	De bestaande huisvesting van RvR dusdanig aanpassen dat deze goed aansluit bij de verwachting van Het Nieuwe Werken. Hiermee al in corona tijd verder gaan experimenteren	Manager Bedrijfsvoering	T1/T2
Initiëren project nieuwe werkomgeving	De nieuwe werkplek gebaseerd op Windows 365 met geïntegreerde telefonieomgeving die de medewerkers van RvR optimaal ondersteund voor tijd en plaats onafhankelijk werken	Manager Bedrijfsvoering	T1

Maatschappelijk verantwoord inkopen, in relatie tot duurzaamheid

De Raad voor Rechtsbijstand heeft een bijzondere plaats in de samenleving en hiermee een voorbeeldfunctie. Zoals in het jaarplan 2020 is aangegeven zou dit jaar in het teken staan van meer duurzaamheidsmaatregelen op het programma zetten. In 2020 is daarom een plan 'Maatschappelijk verantwoord ondernemen in combinatie met Arbo en vitaliteit' opgesteld. Dit plan bevatte onder meer maatregelen die de levensduur van onze hardware verlengt door periodieke reiniging van de werkplek en er is koers gezet naar een steeds vitalere medewerker door onder andere de sportvergoeding te verruimen en het inrichten van de flexibele werkplek. Ook is de samenwerking gezocht met andere onderdelen van JenV onderdelen. Samen met de andere onderdelen van JenV onderdelen werden er periodiek bijeenkomsten georganiseerd om tot een gezamenlijk actieplan 'Maatschappelijk verantwoord inkopen' te komen en om beleid op te stellen. Met de komst van Coronais het uitvoeren van het volledige plan en de bijeenkomsten stil komen te liggen. Deze uitzonderlijke situatie zorgt er tevens voor dat wij als organisatie op een geheel andere wijze gaan ondernemen. Dit dwingt ons ertoe opnieuw naar het oorspronkelijke beleid te kijken en maatschappelijk verantwoord handelen in combinatie met duurzaamheid hier een nieuwe plek in te geven.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
MVO integreren in het Nieuwe werken	Inventariseren duurzaamheidsmaatregelen binnen Het Nieuwe Werken	Manager Bedrijfsvoering	T3
Aanleveren voornemens tbv duurzaamheid aan verduurzamingscoördinator	Samen met JenV onderdelen actieplan opstellen olv verduurzamingscoördinator	Manager Bedrijfsvoering	T3

3.6 In Control Verklaring en Risico Management

Naast Informatie Beveiliging en Privacy heeft de Raad zich gecommitteerd aan het implementeren van Risico Management conform de JenV leidraad. Nog in 2020 wil de Raad een eerste stap zetten bij het inrichten van Risico Management gekoppeld aan de missie, visie en kerntaken van de Raad. Dit zal in 2021 een verdere invulling krijgen. Deze implementatie van Risico Management is ook onderdeel van het toegroeien naar een In Control Verklaring van de Raad.

In 2021 zet de Raad daar (naast de genoemde implementatie van Risico Management) een eerste stap in door het proces Wsnp onder te brengen in een systeem gerichte aanpak.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2021
Risico management ingericht	Risico management op MT niveau maar ook binnen de organisatieonderdelen ingericht	Concern control	T1/T2
WSNP proces systeem gericht gecontroleerd	Eerste proces van RvR systeem gericht controle aanpak	Concern control	T1
Implementatie opzet ICV	Aanpak verdere stappen nodig voor toegroeien naar ICV	Concern control	T2

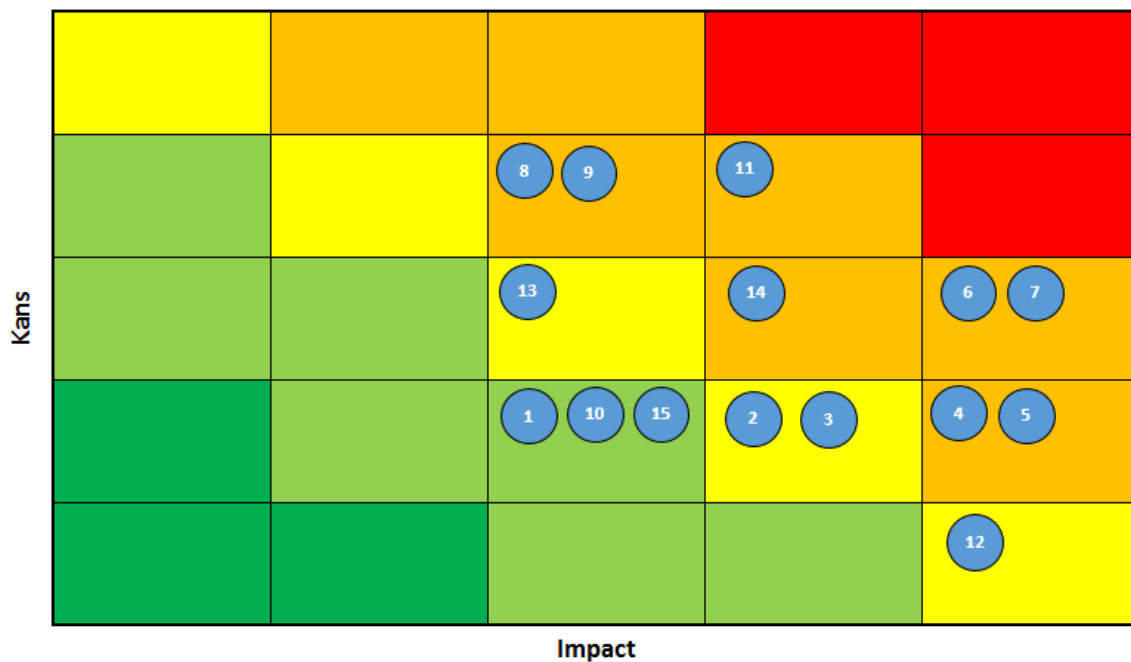
Hoofdstuk 4 Risicomanagement Jaarplan 2021 Raad voor Rechtsbijstand

Het managementteam van de Raad heeft met betrekking tot het bereiken van zijn strategische doelen 15 risico's geïdentificeerd.

Ieder tertaal zal de Raad een geactualiseerde risicoanalyse opstellen. Hierbij wordt beoordeeld of het betreffende risico nog steeds aanwezig is, zullen de risico's opnieuw worden gewogen en zal worden gerapporteerd over de voortgang in de opgenomen beheersingsmaatregelen.

In het onderstaande plaatje is een samenvatting opgenomen van de risico's.

Risico Matrix



In de tabel op de volgende pagina zijn alle geïdentificeerde risico's opgenomen met daarbij de inschatting van de kans en de impact en de beheersingsmaatregelen.

Nr.	Risico	Kans	Impact	Risico eigenaar	Maatregelen
1	De medewerking van ketenpartners is onvoldoende, waardoor de dienstverlening aan burgers minder efficiënt verloopt.	2	3	Algemeen directeur/ bestuurder	<ol style="list-style-type: none"> 1. De Raad heeft periodiek op bestuurlijk en uitvoeringsniveau overleg met alle belangrijke ketenpartners. 2. De Raad heeft binnen de bestuursondersteuning een aparte functie als een liaison voor het managen van de relaties met de ketenpartners.
2	De Raad heeft onvoldoende medewerkers met de juiste competenties om de transitie te volbrengen.	2	4	Manager Bedrijfsvoering	<ol style="list-style-type: none"> 1. De Raad zet naast de HR-cyclus ook strategische personeelsplanning (SPP) structureel in om een nog beter inzicht in de huidige situatie en de gewenste kwaliteit en kwantiteit van het personeelsbestand te krijgen. Daarnaast biedt het ondersteuning bij het doorvertalen van organisatiebeleid naar activiteiten op het gebied van leren en ontwikkelen. Voor de medewerker geeft SPP inzicht in het eigen potentieel en ontwikkelmogelijkheden binnen of eventueel buiten de Raad. 2. Inzicht verschaffen in de strategieën van de Raad (i-strategie, dienstverleningsstrategie, visie op data, kerntaken) met de impact op personeelsontwikkeling en -opbouw
3	De governance in het traject van de stelselherziening tussen ministerie, Raad en ketenpartners is onvoldoende duidelijk en zorgt voor vertraging of	2	4	Algemeen directeur/ bestuurder	<ol style="list-style-type: none"> 1. De Raad zal het initiatief nemen om de governance te beschrijven en afspraken vast te leggen tussen ministerie, Raad en ketenpartners

	verkeerde uitwerking van stelselinitiatieven.				2. De Raad zal door middel van portfoliomanagement de inzet van middelen en capaciteit managen
4	De Raad heeft onvoldoende middelen om de projecten rondom de stelselwijziging uit te voeren waardoor de stelselwijziging niet af komt of vertraging oploopt.	2	5	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	<ol style="list-style-type: none"> 1. De Raad heeft een meerjarenbegroting opgesteld voor alle werkzaamheden samenhangend met de stelselherziening. De meerjarenbegroting zal periodiek worden herijkt en besproken met de eigenaar en opdrachtgever. 2. De Raad zal door middel van portfoliomanagement de inzet van middelen en capaciteit managen.
5	De verkiezingen en de daaropvolgende kabinetsformatie zorgen voor afwijkende visie op de stelselherziening, waardoor reeds ingezette ontwikkelingen op het gebied van stelselvernieuwing moeten worden aangepast.	2	5	Algemeen directeur/ bestuurder	<ol style="list-style-type: none"> 1. Document Goede rechtsbijstand 2. Factsheets 3. Samenwerking met NOVA en andere ketenpartners
6	De Raad krijgt gedurende het jaar vanuit het ministerie steeds nieuwe of aanvullende opdrachten	3	5	Algemeen directeur/ bestuurder	<ol style="list-style-type: none"> 1. Met het ministerie duidelijk afspraken maken over de governance rondom nieuwe opdrachten. Hierbij zoveel mogelijk aan te sluiten de P&C-cyclus 2. De Raad zal door middel van portfoliomanagement de inzet van middelen en capaciteit managen
7	Het op termijn ontstaan van financiële tekorten bij de Raad, omdat de financieringssystematiek gebaseerd is verouderde uitgangspunten en geen rekening houdt met investeringen in automatiseringsprojecten.	3	5	Manager Bedrijfsvoering	<ol style="list-style-type: none"> 1. Op bestuurlijk niveau afspraken maken over de toekomstige financiering van de Raad. 2. De bekostigingssystematiek van de Raad zal herijkt moeten worden.
8	Het toenemen van het aantal fouten gemaakt door advocaten en	4	3	Manager Dienstverlening	<ol style="list-style-type: none"> 1. De Raad houdt 2 tussentijdse steekproeven per jaar

	mediators bij het aanvragen van toevoegingen of declaraties zorgt ervoor dat de fout- en onzekerheidsscore van de rechtmatigheidstoets toeneemt.				<p>om de voortgang te monitoren.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Advocaten en mediators worden in de nieuwsbrieven gewezen op de veel voorkomende fouten en fouten met hoge impact. 3. De veelvoorkomende fouten worden besproken tijdens de High Trust bezoeken. 4. Bij de introductiebijeenkomsten van nieuwe advocaten wordt extra aandacht besteed aan de veelvoorkomende fouten 5. De Raad maakt een (digitale) informatiefolder voor nieuwe advocaten 6. Bij twijfeldossiers wordt telefonisch contact opgenomen met de betreffende advocaat 7. De Raad gaat het risicoprofiel van de steekproeftrekking High Trust herbeoordelen
9	Het toenemen van het aantal fouten gemaakt door medewerkers bij het afhandelen van toevoegingen en vaststellingen zorgt ervoor dat de fout- en onzekerheidsscore van de rechtmatigheidstoets toeneemt.	4	3	Manager Dienstverlening	<ol style="list-style-type: none"> 1. De Raad houdt 2 tussentijdse steekproeven per jaar om de voortgang te monitoren. 2. Alle bevindingen uit de jaarsteekproef en de tussentijdse steekproef worden in de teams en individueel aan de medewerkers teruggekoppeld. 3. Medewerkers worden in de periodieke scholingsbijeenkomsten extra geschoold op de veelvoorkomende fouten. 4. Jaarlijks wordt voor iedere medewerker een persoonlijke kwaliteitstoets uitgevoerd op de genomen beslissingen. 5. Er worden leercirkels opgezet tussen de afdelingen

					dienstverlening, bewaar en beroep en kwaliteit.
10	Het toenemen van de instroom van zaken kan er voor zorgen dat de voorraden en doorlooptijden toenemen en het servicelevel afneemt, waardoor de kwaliteit van beslissingen en de klanttevredenheid afnemen.	2	3	Manager Dienstverlening	<ol style="list-style-type: none"> 1. De instroom en de voorraad worden wekelijks gemonitord 2. Alle medewerkers worden allround opgeleid, zodat ze in meerdere processen inzetbaar zijn. In T1 heeft de Raad het huidige interne opleidingstraject afgerond, zodat alle huidige medewerkers allround inzetbaar zijn op zowel het toevoeg- als vaststelproces. Ook worden een aantal extra medewerkers opgeleid tot specialist in asiel- en extra uren zaken, zodat ook hier meer flexibiliteit ontstaat.
11	Het onvoldoende beschikbaar hebben van capaciteit kan ervoor zorgen dat de voorraden en doorlooptijden toenemen en het servicelevel afneemt, waardoor de kwaliteit van beslissingen en de klanttevredenheid afnemen.	4	4	Manager Dienstverlening	<ol style="list-style-type: none"> 1. De benodigde capaciteit wordt maandelijks gemonitord via het formatieoverleg. Indien nodig wordt er aanvullende capaciteit geworven. 2. Capaciteit die uit de afdeling dienstverlening wordt gehaald voor projecten wordt gemanaged via het portfoliomanagement. Indien nodig wordt er extra capaciteit geworven.
12	Het langdurig en/of vaak uitvallen van het automatiseringssysteem van de Raad kan ertoe leiden dat voorraden en doorlooptijden toenemen, waardoor de kwaliteit van beslissingen en de klanttevredenheid afnemen.	1	5	Manager Bedrijfsvoering	<ol style="list-style-type: none"> 1. De Raad heeft met zijn ICT leverancier een servicelevel-agreement voor de beschikbaarheid van zijn systemen. 2. Versneld uitvoeren van technische upgrades 3. Uitvoeren van out-of-support technologie door aanbesteden of herbouw
13	Het aantal Corona besmettingen neemt toe, waardoor de overheid maatregelen oplegt die ervoor zorgen dat niet	3	3	Manager Dienstverlening	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waar mogelijk worden processen (bijvoorbeeld steekproeven) zoveel mogelijk telefonisch of

	alle processen binnen De Raad optimaal kunnen worden uitgevoerd.				<p>via videoconferencing uitgevoerd.</p> <p>2. Processen die niet online kunnen en noodzakelijk zijn voor de continuïteit worden op locatie uitgevoerd, waarbij strikt de RIVM richtlijnen in acht worden genomen.</p>
14	De automatisering van de Raad is niet op tijd geschikt voor de implementatie van gewijzigde werkwijzen voorkomend uit de stelselwijziging.	3	4	Manager Bedrijfsvoering	<p>1. Vernieuwing van systemen conform i-strategie en doelarchitectuur</p> <p>2. Systemen ingericht op wendbaarheid omdat eindpunt nog niet scherp gedefinieerd is</p>
15	Door een datalek komen privacygevoelige gegevens op straat te liggen, waardoor de Raad imagoschade leidt	2	3	Manager Bedrijfsvoering	<p>1. Awareness campagne gericht op alle medewerkers</p> <p>2. Risico register gericht op Informatiebeveiliging</p> <p>3. Verwerkingen register</p> <p>4. Autorisatiebeleid</p> <p>5. Beleid gegevensuitwisseling</p>

In 2020 is ook een start gemaakt met organisatie breed risicomanagement waarbij voor de verschillende afdelingen ook de (operationele) risico's worden geïdentificeerd.