

NOTITIE

NEDERLANDSE ORDE VAN ADVOCATEN



Aan : College van Afgevaardigden, vergadering 25 maart 2010
Cc :
Van : Algemene Raad
Datum : 9 maart 2010
Betreft : **Communicatieplan**
Dossiernummer : 4.6.10
Bijlagen :

INLEIDING

In 2008 is de Nederlandse Orde van Advocaten op zoek gegaan naar het antwoord op de vraag: wat is een advocaat en waar staat hij voor? In de Toga op Tournee gaven burgers antwoord op deze identiteitsvraag. En in een reeks rondetafelgesprekken gaven ook advocaten uit het hele land met hun antwoorden meer inzicht in de identiteit van de advocaat. Conclusie van de rondetafelgesprekken was dat de advocaat niet alleen bevlogen en betrokken is maar ook onafhankelijk en partijdig. Deze kernbegrippen kwamen in bijna alle gesprekken naar voren.

Tegelijk is uit de Toga op Tournee gebleken dat de gemiddelde Nederlander een beeld heeft van de advocatuur dat niet strookt met de bevindingen van de Balie zelf. Want burgers noemen advocaten niet alleen betrokken en deskundig, maar ook zakkenvullers, arrogant en boevenmaatjes in Italiaanse maatpakken. De reacties vanuit de Balie op deze negatieve geluiden zijn tweeërlei geweest. Er is een groep die meent dat het negatieve imago altijd aan advocaten heeft gekleefd en dat dit altijd wel zal blijven. Een ander deel van de Balie dringt aan op een imagocampagne.

Nu is het zo dat een slecht imago zich zelden laat wegpoetsen met een aardige PR-campagne. Het is immers een beeld dat mensen doorgaans in de loop van vele jaren hebben opgebouwd uit eigen ervaring, verhalen van vrienden en kennissen en alles wat ze in de media hebben voorbij zien komen. Simpelweg in een imagocampagne verkondigen dat al deze vooroordelen niet kloppen en dat advocaten betrouwbare belangenbehartigers zijn, zal niet snel voor zoete koek worden geslikt. Kortom, een negatief imago is niet eenvoudig te veranderen in een positief imago.

Beter is het om pogingen te ondernemen het huidige relatief slechte imago langzaam bij te stellen in een realistischer beeld door te laten zien wat de advocatuur nu eigenlijk doet. De beroepsgroep als geheel zal transparanter moeten worden. De luiken naar de buitenwereld moeten open, zodat iedereen met eigen ogen kan zien wat er gebeurt en daar zijn eigen oordeel over kan vormen.

Dus geen mooie praatjes verkopen maar een echt, kloppend beeld schetsen van het werk dat de beroepsgroep verricht. Veel mensen zijn nu niet bekend met het precieze werk van advocaten. En onbekend maakt nu eenmaal vaak onbemind. Eerste opdracht aan de Balie wordt dus: Meer naar buiten treden en openheid van zaken geven. Elke advocaat is ambassadeur van zijn beroepsgroep. Initiatieven zoals die door de gebroeders Anker zijn

genomen om lezingen te geven over het eigen vakgebied, zijn hierbij uiteraard van grote waarde.

Zoals gezegd, niet iedereen is ervan overtuigd dat dit de oplossing is. Er zijn ook advocaten die het slechte imago accepteren en geen reden zien daartegen in actie te komen. Dat deze houding voor de Nederlandse Orde van Advocaten geen optie is, mag helder zijn. Immers, de Orde heeft als wettelijke taak meegekregen de toegankelijkheid en kwaliteit van de advocatuur te waarborgen. En de toegang tot het recht is niet gediend bij een slecht imago. Dat vergroot immers de drempel tot de advocatuur.

Uit het zogenoemde Belemmeringenonderzoek dat de Rijksuniversiteit Groningen vorig jaar in opdracht van de Orde heeft uitgevoerd, blijkt dat het imago nu belemmerend werkt voor particulieren en ondernemers bij het inschakelen van een advocaat.

Onduidelijk is of rechtzoekenden het ook echt nalaten een advocaat in de arm te nemen als gevolg van de drempels die zij voelen. Maar in elk geval kan worden geconcludeerd dat de toegang tot het recht in het geding is als niet iedereen die rechtshulp nodig heeft, zich vrij voelt een advocaat in te schakelen. Mede daarom heeft de Algemene Raad besloten dat de drempels tot de advocatuur zoveel mogelijk moeten worden weggenomen.

Initiatieven die onlangs zijn genomen om eventuele belemmeringen weg te nemen, zijn onder meer: het bevorderen van gratis kennismakingsgesprekken, verbetering van het rechtsgebiedenregister en verbetering van de opleiding. Naast deze maatregelen wil de Algemene Raad ook via communicatie eventuele drempels wegnemen die voortkomen uit vooroordelen. Dus: een realistischer beeld van de advocatuur bevorderen. Want het merendeel van de advocaten is geen miljonair, draagt geen Italiaanse maatpakken en houdt zich niet bezig met strafrecht.

Politieke druk

Het negatieve beeld dat nu bestaat over de advocatuur is niet alleen vervelend omdat het een belemmerende uitwerking kan hebben op potentiële cliënten. Het is ook vervelend omdat politiek Den Haag erdoor wordt beïnvloed. Politici voelen zich ten opzichte van hun kiezers genoodzaakt om te luisteren naar wat er leeft in de samenleving en op basis daarvan nemen zij ook maatregelen. Zij zijn immers gekozen om zaken voor de burger te verbeteren.

Nu lijkt het beeld over de advocatuur bij de politiek minstens zo negatief als bij de rest van de bevolking. Ook politici noemen advocaten arrogant, zeggen dat ze veel geld verdienen en dat ze stevast nalaten zichzelf te verbeteren. Er is bovendien veel kritiek op het interne toezicht (de slager die zijn eigen vlees keurt, de derdenrekeningen). Daarom lijkt Den Haag de teugels te willen aantrekken.

De Orde neemt al enige tijd waar dat de politieke druk om het toezicht te verbeteren toeneemt. Ook de Algemene Raad meent dat verbeteringen mogelijk zijn wat betreft het toezicht. Dat is vorig jaar aanleiding geweest om Arthur Docters van Leeuwen advies te vragen. Dit advies en de maatregelen die de Algemene Raad neemt naar aanleiding van het advies, zullen duidelijk moeten worden gecommuniceerd. Want ook hier geldt: het is beter te laten zien wat de beroepsgroep doet en welke verbeteringen ze voor zichzelf ziet dan afwachten wat de politiek wellicht voor ons in petto heeft. Alleen door open te zijn en zelf verbeteringen door te voeren, zullen sceptici in het land en in de politiek zich laten overtuigen.

Op dit moment wordt zowel in de Tweede Kamer als op het ministerie van Justitie serieus nagedacht over de optie het toezicht over de advocatuur weg te halen bij de dekens en neer te leggen bij een onafhankelijke organisatie. In de brief die minister Hirsch Ballin vrijdag 5 maart nog naar de Tweede Kamer stuurde, stelt hij dat incidenten het vertrouwen in de beroepsgroep teveel schaden. Hij wil dus het toezicht snel verbeteren. Hirsch Ballin is bereid te wachten op het advies van Docters van Leeuwen maar hij maakte in zijn brief wel alvast duidelijk dat advocaten zich naar zijn mening tegenover de nieuwe onafhankelijke toezichthouder niet zouden moeten kunnen beroepen op hun geheimhoudingsplicht.

Onnodig te zeggen dat zulke maatregelen grote gevolgen zouden hebben voor de Orde. Maar veel belangrijker is dat zulke maatregelen ook grote gevolgen hebben voor de advocaat. Want als bijvoorbeeld het toezicht op de advocatuur – direct of indirect- onder de vleugels van de overheid wordt geplaatst, is het voor advocaten lastig hard te maken dat ze enkel en alleen het belang van hun cliënt dienen. Het voor de rechtsstaat essentiële onderdeel van een onafhankelijke advocaat zou daarmee in het geding komen. Het is dus zowel in het belang van rechtzoekenden als ook in het belang van de advocatuur dat het niet zover komt.

Geconcludeerd kan worden dat de Nederlandse Orde van Advocaten zich in een cruciale fase van haar bestaan bevindt. Het is belangrijk dat de Orde en de Balie dit beide inzien en beseffen dat ze gezamenlijk moeten optrekken. Ze kunnen ervoor kiezen nogmaals uit te leggen dat ze goed werk verrichten, niet teveel verdienen en dat het interne toezicht echt geen wassen neus is. Maar de Balie dient ook te beseffen dat het in haar eigen belang is om niet alleen het werk van de advocatuur, maar ook het toezicht daarop voortdurend kritisch te bekijken, te moderniseren en te verbeteren waar mogelijk. Alleen door zelfkritisch en alert te blijven, transparantie te bieden en de bereidheid te tonen te verbeteren, kan criticasters het zwijgen worden opgelegd. Met andere woorden: het helpt niet alleen te vertellen dat we het goed doen, we moeten het ook echt beter doen en dat vervolgens laten zien.

Balie

De Algemene Raad is ervan overtuigd dat de Orde zelf het initiatief moet houden om veranderingen door te voeren. Daarom is eerder al besloten drie commissies aan het werk te zetten die het komende half jaar zullen adviseren over toezicht (Docters van Leeuwen), organisatie van de Orde (Huydecoper) en opleidingen (Kortmann). De maatregelen waartoe dit alles leidt, zullen niet alleen veel vergen van de Algemene Raad, de landelijke en lokale Ordes, de algemeen en lokale dekens, maar ook van de rest van de Balie. Want wat er ook verandert, het zijn steeds de advocaten zelf die het moeten laten zien. De transparantie en zichtbaarheid die bij de Algemene Raad begint, moet ook bij de Balie terug te zien zijn. Alleen als Orde en Balie daarin gezamenlijk optrekken kan het imago op een geloofwaardige manier worden bijgesteld in een realistischer beeld.

Juist omdat de Orde moet voorkomen mooie praatjes te verkondigen die de beroepsgroep niet waarmaakt, is het essentieel dat de Balie zelf meedenkt en meewerkt. Zonder draagvlak van de leden kan de Orde geen zichtbare verbeteringen doorvoeren. Zonder medewerking van de leden, kan de Orde niet laten zien wat de advocatuur (goed) doet. Dus bij alle belangrijke wijzigingen die komend half jaar op het pad van de Orde komen, zal ook de Balie nadrukkelijk worden betrokken. De Algemene Raad is van mening dat de advocatuur zijn hoofd niet in het zand mag steken als de moderne

samenleving nieuwe eisen stelt aan onze beroepsgroep. Daar wil de Algemene Raad open voor staan en ze rekent daarbij op een open en inhoudelijke discussie met de leden. Want particulieren, ondernemers en politiek kunnen er alleen vanuit gaan dat de advocatuur goed en waardevol werk doet als de Balie ook daadwerkelijk in de dagelijkse praktijk laat zien dat ze niet doof is voor kritiek en dat ze bereid is pro-actief na te denken over vernieuwing en verbetering.

Een van de belangrijke instrumenten in het contact tussen Orde en Balie is uiteraard communicatie. Want als er iets verandert in of voor de advocatuur, moet dat zowel intern als extern helder worden gecommuniceerd. Uitgangspunt is dat de communicatie het beleid dient te ondersteunen. Dus als de Orde met maatregelen laat zien dat we voor een bepaalde koers kiezen, dan wordt dit door middel van gerichte communicatie verder uitgelegd en toegelicht, zodat iedereen weet waarom we dit doen.

Doel hierbij is volgens de Algemene Raad steeds dat de rechtzoekende centraal moet staan. Die moet onbelemmerd toegang hebben tot de advocatuur. Die moet kunnen vertrouwen op een kwalitatief goede advocatuur. En die moet ervan verzekerd zijn dat die advocatuur goed blijft doordat er goed toezicht wordt gehouden op de hele beroepsgroep.

Het spreekt vanzelf dat het voor intern gebruik goed is om iedereen regelmatig aan dit uitgangspunt te herinneren. Maar ook in de buitenwereld moet deze boodschap voortdurend en consequent worden uitgedragen, anders is men het binnen de kortste keren weer vergeten.

Intern

Omdat externe communicatie weinig zin heeft als de Balie zelf niet op de hoogte is van eventuele wijzigingen, zal hier eerst worden stilgestaan bij maatregelen die de Orde al op korte termijn kan nemen richting de Balie. Eerste vereiste om bepaalde veranderingen intern over het voetlicht te krijgen, is uiteraard het hebben van contact. Daarom zal de Orde daar het komende jaar extra op inzetten. Hoe dat gebeurt, staat hieronder uitgewerkt.

- Bij belangrijke besluiten van de Orde zal niet langer worden volstaan met publicatie in het Advocatenblad. In **persoonlijke mailings aan alle advocaten** afzonderlijk zullen voortaan ingrijpende wijzigingen worden toegelicht. Voorbeeld hiervan is de Verordening op de Vakbekwaamheid, waarin nadrukkelijk andere eisen worden gesteld aan de Balie dan voorheen. Het is de dure plicht van de Orde om in dit soort gevallen alle leden te informeren over wat er voor hen verandert. Een proef hiermee in december heeft duidelijk gemaakt dat de mailing goed is ontvangen. Daarnaast heeft die waardevolle feedback opgeleverd op de verordening en de entreetoets. Tegelijk moest worden vastgesteld dat het landelijk bureau van de Orde niet goed is toegerust om probleemloos zulke bulkmails te verzenden. Daarom is inmiddels een contract gesloten met een bedrijf dat gespecialiseerd is in het verzenden van bulkmails. (invoering: per direct)
- De **website** van de Orde zal drastisch worden vernieuwd en verbeterd. Het huidige BalieNet wordt volgens het advies Hoe vertel ik het mijn leden op

dit moment als weinig gebruiksvriendelijk ervaren. De Orde zoekt naar een gebruiksvriendelijker systeem om via een persoonlijke site met elke advocaat te kunnen communiceren over zijn situatie, studiepunten en CCV. Sinds 1 januari is een projectgroep Nieuwe Website aan de slag gegaan om tot een gebruiksvriendelijker en toegankelijker brede publiekssite te komen. (invoering: 2010)

- Vernieuwing Advocatenblad.** De communicatieafdeling van de Orde heeft in samenwerking met de redactie en met uitgever Sdu eind vorig jaar een plan gemaakt ter vernieuwing en verbetering van het Advocatenblad. Enkele wijzigingen zijn al doorgevoerd, maar de komende periode zullen meer aanpassingen volgen die de kwaliteit, spraakmakendheid en leesbaarheid van het blad moeten verhogen. Doel is zoveel mogelijk tegemoet te komen aan wensen van de lezers, die naar voren zijn gekomen in het advies Hoe vertel ik het mijn leden. Hierdoor zou de leesbaarheid moeten worden vergroot. (Invoering: per direct)
- Om de nieuwsvoorziening van de Ordemediã (het Advocatenblad, de digitale nieuwsbrief Orde van de Dag en de website van de Orde) te verbeteren is per januari dit jaar een **redactiekamer** ingericht op het landelijk bureau van de Orde. Hier zijn 2,5 fte werkzaam op kosten van Sdu en 1 fte op kosten van de Orde. Gezamenlijk met de bestaande advocatenredactie werken deze mensen aan een actuele nieuwsvoorziening voor de hele Balie. Doordat voortaan vanuit 1 redactiekamer wordt samengewerkt en minder een beroep zal worden gedaan op freelancers, zal de samenhang tussen de verschillende Ordemediã worden vergroot en een begin worden gemaakt met crossmediaal werken. (Invoering: per direct)
- Het contact tussen de **lokale dekens**, de Algemene Raad en het landelijk bureau van de Orde zal worden aangehaald, zodat het ons tijdig bekend is als zich ergens problemen voordoen en wij elkaar kunnen bijstaan. Met onder meer de dekendag, de dekencursus voor nieuwe dekens en met het overleg bij perscontacten is hiermee al een veelbelovende start gemaakt. (invoering: per direct)
- In een speciale nieuwsbrief worden de **Raden van Toezicht** geïnformeerd over de professionaliseringslag die de komende tijd op hen af komt. Door deze directe communicatie en met behulp van een duidelijk aanspreekpunt bij het landelijk bureau van de Orde kunnen knelpunten op tijd worden waargenomen en opgelost. (invoering: per direct)
- Om de lokale dekens en de adjuncts van de Raden van Toezicht beter te informeren over zaken die spelen in de actualiteit, zullen zij binnenkort een **dagelijkse nieuwsbrief op hun eigen mailadres** toegestuurd krijgen met hierin nieuwsberichten uit kranten, radio, tv en websites die voor hen interessant zijn. Dit wordt door de organisatie Howards Home op trefwoorden van het internet gefilterd en geeft lokale Ordes en het landelijk bureau een goed beeld van het laatste nieuws over de advocatuur, de Orde, maar ook over bijvoorbeeld het notariaat. Doel is de lokale en landelijke Ordes goed geïnformeerd te houden zodat eventueel snel kan worden gereageerd op het nieuws. (Invoering: april 2010)

- De landelijke Orde zal dit jaar **het land in** gaan om met de Balie belangrijke thema's te bespreken zoals de uitkomsten van het Groningse belemmeringenonderzoek en het advies van Docters van Leeuwen over het toezicht op de advocatuur. Overwogen wordt hierbij externen te betrekken zoals regionale ondernemers en Arthur Docters van Leeuwen. (invoering: juni 2010)
- Op de nieuwe website zal een **RSS-feed** in het leven worden geroepen zodat advocaten die over een specifiek onderwerp geïnformeerd willen worden, op maat kunnen worden bediend. Zij krijgen dan een automatische attendering als er nieuws op de site wordt geplaatst waarin zij speciaal geïnteresseerd zijn. Deze technologie is inmiddels redelijk gangbaar om geïnteresseerden te bedienen van een scherp afgebakende informatiestroom. Het kan ook aantrekkelijk zijn voor druk bezette advocaten die geen tijd hebben om alle 'onzin' te lezen die ze toegestuurd krijgen, maar die er wel van verzekerd willen zijn dat ze geen zaken missen die ze moeten weten. (invoering: 2010)

Het idee achter al deze maatregelen is uiteraard om de Balie beter te informeren, mee te laten discussieren en om meer inzicht te geven in het werk van de Orde. Tegelijk wil de Orde beter geïnformeerd raken over wat er leeft in de Balie. Het is in ieders belang dat alle advocaten helder voor ogen staat wat ze van de Orde mogen verwachten en wat niet. Daarom zal de Orde nadrukkelijker contact zoeken met de Balie, openheid van zaken geven over het werk en de maatregelen van de Orde en duidelijk proberen te maken waarom de Orde bepaalde maatregelen wil nemen.

Extern

Dé taak van de advocatuur richting de buitenwacht is om transparanter te zijn in het werk dat wordt gedaan en openheid van zaken te geven in het toezicht op dat werk. De Balie moet zich met een open houding naar buiten richten, ze heeft immers niets te verbergen. Burgers, ondernemers en politiek moeten de mogelijkheid krijgen een kijkje in de keuken te nemen van het werk van advocaten. Zo kan langzaam een meer realistisch beeld ontstaan van het werk van de gemiddelde advocaat anno 2010.

Het kan echter niet blijven bij pogingen om met positieve voorbeelden de beeldvorming bij te stellen. Natuurlijk gaan er bij de advocatuur – net als bij andere beroepsgroepen – en ook bij het toezicht op de advocatuur zaken fout. Door dit onder het tapijt te vegen of er niet openlijk over te communiceren, groeit het wantrouwen bij de buitenwacht. We moeten daarom niet bang zijn te erkennen dat er fouten worden gemaakt. Maar we moeten direct duidelijk maken dat we alles doen om de zogenoemde rotte appels buitenboord te houden. De boodschap moet zijn dat wij zelf alles doen om onze kwaliteit hoog te houden.

De advocatuur moet zich dus open durven stellen voor buitenstaanders. Ook – of misschien wel juist – als er iets mis gaat. Uiteraard dient die openheid dan wel gepaard te gaan met een geloofwaardige, duidelijke boodschap en aanpak. Alleen door openheid bij ons werk en het toezicht daarop kan het vertrouwen van buitenstaanders groeien dat wij onze zaakjes goed op orde hebben. Hieronder een aantal maatregelen die richting de buitenwacht genomen kunnen worden:

- Prioriteit nummer één is verbetering van de **website**. Hier begint immers voor velen de zoektocht naar een advocaat of naar informatie over de advocatuur. De vernieuwde site moet dé toegangsporthaal naar de advocatuur worden voor de gemiddelde Nederlander. Iedereen moet hier goed worden bediend met toegankelijke informatie over het beroep, de beroepsgroep en met een eenvoudig en overzichtelijk rechtsgebiedenregister dat beter helpt bij een eventuele zoektocht naar een advocaat. (Invoering: 2010)
- Om mensen ervan op de hoogte te stellen dat er een nieuwe website is, zal de overgang van de oude naar de nieuwe site gepaard gaan met een **campagne**, gericht op het brede publiek. In deze campagne zal door middel van radiospotjes het werk van advocaten op realistische wijze worden belicht. Tegelijk zal in de spots worden verwezen naar de nieuwe site voor meer informatie. Een reclame- adviesbureau heeft inmiddels een voorstel voor zo'n campagne ontwikkeld. (Invoering: 2010)
- Om te voorkomen dat media zich beperken tot het vragen van commentaar aan een klein groepje advocaten dat het bestaande beeld van de advocatuur eerder versterkt dan bijstelt, zal de communicatieafdeling in samenwerking met de Algemene Raad een **lijst met advocaten** samenstellen. Zo kan op elk mogelijk rechtsgebied een bruikbaar alternatief aan media worden aangeboden als die commentaar van een advocaat willen. Doel is zo de diversiteit in de advocatuur te benadrukken en een realistischer beeld over de advocatuur te bevorderen. (invoering: juni 2010)
- Goede voorbeelden** moeten nadrukkelijker worden uitgedragen. Als de gebroeders Anker wekelijks lezingen geven over hun vak, dan profiteert de hele Balie daarvan mee. Zij zijn ambassadeurs voor de beroepsgroep en dat mag ook aan de buitenwereld kenbaar worden gemaakt.
- De advocatuur is nu teveel in het defensief gedrongen en zal de komende tijd zelf het initiatief moeten nemen om mogelijkheden te opperen ter verbetering van de beroepsgroep. Bij voorkeur gebeurt dit ook in alle openheid, bijvoorbeeld op de opiniepagina's van grote kranten of in mediarubrieken op radio of tv. Als de Balie met concrete plannen en ideeën laat zien wat ze doet en wat ze wil, zal de waardering voor de beroepsgroep groeien. Dit betekent dat de advocatuur zich veel nadrukkelijker zal moeten gaan **mengen in het maatschappelijk debat** over zichzelf, over derdenrekeningen, het toezicht maar ook over andere onderwerpen waarover ze met kennis van zaken kan spreken. Daarmee wordt het beeld van deskundigheid versterkt en het beeld van een enigszins geslotenheid beroepsgroep teruggedrongen. (invoering: per direct)
- Bij voorgenomen besluiten of maatregelen zal een **pro-actief mediabeleid** worden gehanteerd. Concreet betekent dit dat we actief communiceren en niet afwachten totdat journalisten zich bij ons melden met vragen. Alleen zo houdt de Orde het initiatief bij de publiciteit en kunnen goede initiatieven zoals de gratis kennismakingsgesprekken veel aandacht in de media krijgen. En alleen zo zijn deze initiatieven ook zichtbaar voor de buitenwereld en kan er langzaam iets veranderen in het beeld van de advocatuur. Zo wordt bovendien voorkomen dat de Orde alleen negatief in het nieuws komt

doordat ze slechts reageert op publiciteit. Actief mediabeleid betekent dus de boer op met goed nieuws, bijvoorbeeld met behulp van persconferenties, opiniestukken, het aanbieden van notities of petitie's. (invoering: per direct)

- De communicatieafdeling van de Nederlandse Orde van Advocaten zal de **contacten met de diverse media aanhalen**. Veel journalisten weten slechts in beperkte mate wat de Orde nu doet en hoe ons toezicht functioneert. Het helpt als deze mensen, die met hun stukken de publieke opinie beïnvloeden, een realistischer beeld hebben van de advocatuur en van wat de Orde kan en mag. (invoering: per direct)
- De Orde zal de komende periode ook **intensief contact onderhouden met de directe relaties van de Orde**, zoals het OM, Raad voor de rechtspraak, Kamerleden en het ministerie van Justitie. Zo kan in de toekomst mogelijk vaker gezamenlijk worden opgetrokken met de andere togadragers. Ook kan de politiek, bijvoorbeeld via werkbezoeken, beter worden betrokken bij en ingelicht over veranderingen in de advocatuur. En tenslotte kan zo op tijd worden ingegrepen als onjuiste verhalen de ronde doen over de advocatuur. Het contact zal worden geïntensiveerd vanuit een nieuwe medewerker PR en PA op de communicatieafdeling. (invoering: april 2010)
- De Orde zal nadrukkelijk op zoek gaan naar externe **partners** die haar op gezette tijden kunnen helpen een boodschap over het voetlicht te brengen. Als wij iets richting ondernemers willen communiceren, dan zoeken wij contact met VNO-NCW of MKB om eventueel een gezamenlijk persbericht of brief te schrijven. En als wij essentiële zaken willen veranderen voor rechtzoekenden, dan zoeken wij zelf contact met bijvoorbeeld de Raad voor de Rechtsbijstand, de Consumentenbond of het Juridisch Loket. (invoering: per direct)
- Om te laten zien dat wij onze luiken opengooien is het essentieel dat externen ons kunnen bereiken. Dit betekent dat wij **bereikbaar** moeten zijn voor vragen en opmerkingen. Daaraan zal deels tegemoet worden gekomen met behulp van verbeterde en makkelijker vindbare informatie op onze website, zoals een speciale vraagbox op de site. Maar ook de bereikbaarheid van alle aan de Orde gerelateerde organisaties zoals de Raden van Toezicht, de Raden voor Discipline en het Hof van Discipline zal moeten verbeteren. Hiertoe zal onder meer de oplossing van een centrale telefoonlijn worden overwogen. (invoering: tweede helft 2010)
- Transparante klachtenafhandeling**. Om te laten zien dat de Balie kritiek van buiten niet standaard met de mantel der liefde bedekt, zal meer openheid moeten worden betracht bij de afhandeling van klachten. Voor de buitenwereld moet zichtbaar worden hoeveel klachten er binnenkomen, waarover die gaan en hoe ze worden afgehandeld. Deze openheid past bij de moderne tijd waarin we leven. De verantwoording die hierover wordt afgelegd, vermindert waarschijnlijk ook het beeld van de slager die kritiekloos zijn eigen vlees keurt. (invoering: 2011)
- Om te laten zien dat wij niet bang zijn te laten zien dat er ook bij de Balie rotte appels zijn, moeten we **transparant zijn in onze tuchtrechtelijke uitspraken**. Het College van Afgevaardigden heeft eerder vastgesteld dat schorsingen en schrappingen ongeanonimiseerd naar buiten kunnen worden gebracht. Voor de buitenwereld moeten deze zwaar gestrafte advocaten ook

eenvoudig en snel terug te vinden zijn. De Orde zoekt in samenwerking met de tuchtrechtelijke colleges uit hoe dit zo snel en effectief mogelijk kan worden uitgevoerd. (invoering: 2011)

Doel

Alle bovengenoemde maatregelen kunnen het imago van de advocatuur slechts geleidelijk veranderen. Het is daarom van groot belang dat de Orde deze aanpak enige tijd volhoudt. Het imago van de advocaat als zakkenvuller die onderwereld en bovenwereld niet weet te scheiden, moet steeds verder naar de achtergrond worden gedrongen. Dat kan het best door de luiken open te gooien en te laten zien wat de advocatuur precies doet.

Orde en Balie gaan samen met goede voorbeelden naar buiten treden. Want om vertrouwen te herwinnen is openheid noodzakelijk. De Orde zal langdurig het vergrootglas zetten op de doorsnee hardwerkende advocaat die zich inzet voor rechtzoekenden en in ethische kwesties aan de juiste kant van de streep staat. Zo zal de Orde laten zien dat de advocaat betrouwbaar is; dat hij een A-merk is vergeleken bij andere juristen en dat hij zich niet alleen met strafrecht of multinationals bezighoudt maar ook bijvoorbeeld met ontslagen werknemers, uitkeringsgerechtigden die in conflict zijn geraakt met hun uitkeringsinstantie en jonge echtparen die in scheiding liggen.

Een imago wijzigen is niet iets van de korte adem. Het vergt het consequent en regelmatig uitdragen van dezelfde boodschap en de Balie moet zich herkennen in die boodschap, want ze moet deze kunnen naleven.

Kort samengevat komt die boodschap erop neer dat de Orde en de advocatuur er zijn ten dienste van de rechtzoekende en de rechtsstaat. Ze zijn er om te helpen bij conflictsituaties. De buitenwereld moet erop kunnen vertrouwen dat de advocaat inderdaad die belangenbehartiger is en dat de advocaat die is ingeschakeld kwalitatief goed is en dat rotte appels worden aangepakt in ons tuchtrecht. En als er toch een zwakke broeder tussen zit, dienen wij daarover eerlijke voorlichting te geven. Fouten en misstanden toedekken, vergroot het wantrouwen alleen maar.

Uiteindelijk is het natuurlijk ook van belang dat de beroepsgroep zelf verandert. De Orde moet de diversiteit van de Balie tonen. Maar ze moet ook laten zien dat de advocatuur aan zichzelf werkt, dat we toegankelijk proberen te zijn voor alle mensen, dat we het toezicht willen verbeteren en daartoe ook maatregelen nemen en dat we proberen te luisteren naar de kritiek die er is. Kortom, dat we open staan voor de buitenwereld. Als dat gebeurt en duidelijk wordt gecommuniceerd, zal het beeld van de advocatuur vanzelf normaliseren, het vertrouwen langzaam weer toenemen en de neiging om de advocatuur van bovenaf te verbeteren, afnemen.