



---

# Kwaliteitszorg in de rechtspraak

---

Dr. H.B. Winter  
Mr. B.G. Westerink

---



Noordhoff Uitgevers

---

Eerste druk



## Kwaliteitszorg in de rechtspraak



# **Kwaliteitszorg in de rechtspraak**

Dr. H.B. Winter

Mr. B.G. Westerink

Noordhoff Uitgevers Groningen/Houten

Ontwerp omslag: G2K Designers, Groningen/Amsterdam  
Omslagillustratie: iStockphoto

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan: Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB Groningen, e-mail: [info@noordhoff.nl](mailto:info@noordhoff.nl)

0 1 2 3 4 5 / 13 12 11 10 09

© 2009 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/reprorecht](http://www.cedar.nl/reprorecht)). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).

*All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.*

ISBN (ebook) 978 90 01 84719 7  
ISBN 978 90 01 20286 6  
NUR 820

## Woord vooraf

Al ruim tien jaar wordt in ons land bij met name de overheid aandacht besteed aan juridische kwaliteitszorg. Het gaat er daarbij in de eerste plaats om vast te stellen welke risico's samenhangen met de juridische aspecten van producten en diensten. Vervolgens kunnen, zo nodig, maatregelen worden genomen ter beheersing of vermindering van die risico's. Wij hebben over dat onderwerp verschillende publicaties het licht doen zien, onder meer *Juridische controlling* (1998) en *Juridische kwaliteitszorg* (2003). Een op het onderwijs gericht studieboek was er echter nog niet. Met name bij de verschillende opleidingen hbo-recht bestaat behoefte aan een publicatie toegesneden op het onderwijs aan hbo-juristen in spe.

In dit boek benaderen wij het onderwerp juridische kwaliteitszorg op een praktische wijze en maken we de lezer stapje voor stapje wegwijs in de wereld van kwaliteitszorg in de rechtspraktijk. De stof wordt in het boek hanteerbaar gemaakt door het gebruik van veel voorbeelden en casuïstiek. Gekozen is voor een aanpak in de breedte: zowel de juridische praktijk bij overheidsorganisaties, als bij bedrijven en maatschappelijke organisaties wordt aan de orde gesteld.

Het boek bestaat uit drie delen. In deel 1 worden de begrippen geïntroduceerd. In deel 2 worden juridische risico's bij overheden, bedrijven en maatschappelijke organisaties aan de orde gesteld. In deel 3 staat de aanpak van juridische risico's en de inbedding van kwaliteitszorg in organisaties centraal.

Onze benadering van juridische kwaliteitszorg hebben wij de afgelopen tien jaar kunnen ontwikkelen en verfijnen in adviestrajecten bij veel verschillende organisaties. Zonder ze bij naam te noemen willen wij die organisaties bedanken. Ook danken we de docenten van de opleiding HBO-recht van de Hanzehogeschool Groningen die bijdroegen met suggesties en casuïstiek.

Dit boek zal op basis van de ervaringen van gebruikers worden verbeterd. Suggesties en commentaren zijn daarom van harte welkom bij [h.b.winter@rug.nl](mailto:h.b.winter@rug.nl)

Groningen, januari 2009

Heinrich Winter  
Bert Westerink





# Inhoudsopgave

## Studiewijzer 9

### Deel 1 Begripsverkenning

- 1 Een eerste verkenning van juridische risico's 13**
  - 1.1 Introductie 15
  - 1.2 Wat zijn juridische risico's? 15
  - 1.3 Verschillende soorten juridische risico's 19
  - 1.4 Een actueel vraagstuk 21
  - 1.5 Juridische kwaliteitszorg en kwaliteitszorg 23
    - Studie-eindraven 27
  
- 2 Juridische risico's en juridische kwaliteitszorg: wat is dat? 29**
  - 2.1 Aandacht voor risicovolle producten of diensten 30
  - 2.2 Juridische aspecten van een product of dienst 31
  - 2.3 Juridische kwaliteit 33
  - 2.4 Juridische risico's 36
  - 2.5 Juridische risicoanalyse 39
  - 2.6 Juridische kwaliteitszorg 45
    - Studie-eindraven 47

### Deel 2 Juridische risico's bij overheden en bedrijven

- 3 Juridische risico's bij de overheid 51**
  - 3.1 Bijzondere aandacht bij de overheid 52
  - 3.2 Soorten risico's: het Groninger model 60
  - 3.3 Een risico top-tien 61
    - Studie-eindraven 64
  
- 4 Juridische risico's bij bedrijven 65**
  - 4.1 Toegenomen claimcultuur? 66
  - 4.2 Specifieke risico's bij bedrijven 68
  - 4.3 Risico's rond contracten 70
  - 4.4 Algemene voorwaarden 77
  - 4.5 Aansprakelijkheidsrecht 78
  - 4.6 Verzekeringsrecht 79
    - Studie-eindraven 82

- 5 Juridische risico's bij maatschappelijke ondernemingen 83**
- 5.1 Bijzondere organisaties? 85
- 5.2 Andere juridische risico's? 87
- 5.3 Juridische kwaliteitszorg voor maatschappelijke ondernemingen 88
  - Studie-eindraven 90

### **Deel 3**

#### **Kwaliteitszorg: hoe doe je dat?**

- 6 De aanpak van juridische risico's 95**
- 6.1 Draagvlak 96
- 6.2 Inrichting van een juridische doorlichting 100
- 6.3 Vaststellen van een normenkader 101
- 6.4 Producten toetsen aan kwaliteitseisen 106
- 6.5 Afsluitend: stappenplan 108
  - Studie-eindraven 109
  
- 7 Organisatorische inbedding van juridische kwaliteitszorg 111**
- 7.1 Organisatieomvang 112
- 7.2 De aard van de werkprocessen 115
- 7.3 De juridische functie 117
- 7.4 Juridisch in control 118
  - Studie-eindraven 122

**Literatuur 123**

**Over de auteurs 124**

**Register 125**

## Studiewijzer

Dit boek gaat over de juridische risico's die organisaties lopen rond de producten en diensten die ze voortbrengen. Juridische risico's doen zich zowel voor binnen het bedrijfsleven, als bij de overheid en bij semi-overheidsinstellingen – tegenwoordig ook wel maatschappelijke ondernemingen genoemd – als woningcorporaties en ziekenhuizen. Risico's horen bij het leven. Geen handeling is geheel zonder risico en daarom ontwikkelen overheden en bedrijven manieren om hun risico's in kaart te brengen en te beheersen. In dit boek wordt uitgelegd wat juridische risico's zijn en hoe methoden van kwaliteitszorg ervoor kunnen zorgen dat risico's worden gekend en beheerst. We beschrijven aan welke risico's gedacht kan worden. Tevens wordt een aanpak gesuggereerd voor een zodanige inrichting van de organisatie dat die proactief handelt. Dat wil zeggen dat de organisatie het risico *vóór* is. Vaak blijkt immers dat risico's pas worden ontdekt als ze zich al hebben voorgedaan.

In deel 1 van het boek komen de belangrijkste begrippen aan de orde. Daarin wordt uitgelegd wat juridische risico's (hoofdstuk 1) kunnen zijn en wat juridische kwaliteitszorg (hoofdstuk 2) is. Nadat het onderwerp van het boek is gedefinieerd, worden in deel 2 de belangrijkste risico's behandeld die zich bij overheden (hoofdstuk 3), bedrijven (hoofdstuk 4) en maatschappelijke ondernemingen (hoofdstuk 5) kunnen voordoen. In deel 3 staat de aanpak van juridische risico's centraal. In hoofdstuk 6 is de vraag aan de orde hoe risico's kunnen worden opgespoord. In hoofdstuk 7 wordt stilgestaan bij de vraag hoe risicomangement in organisaties kan worden ingebed, zodat van een systematische aanpak kan worden gesproken.

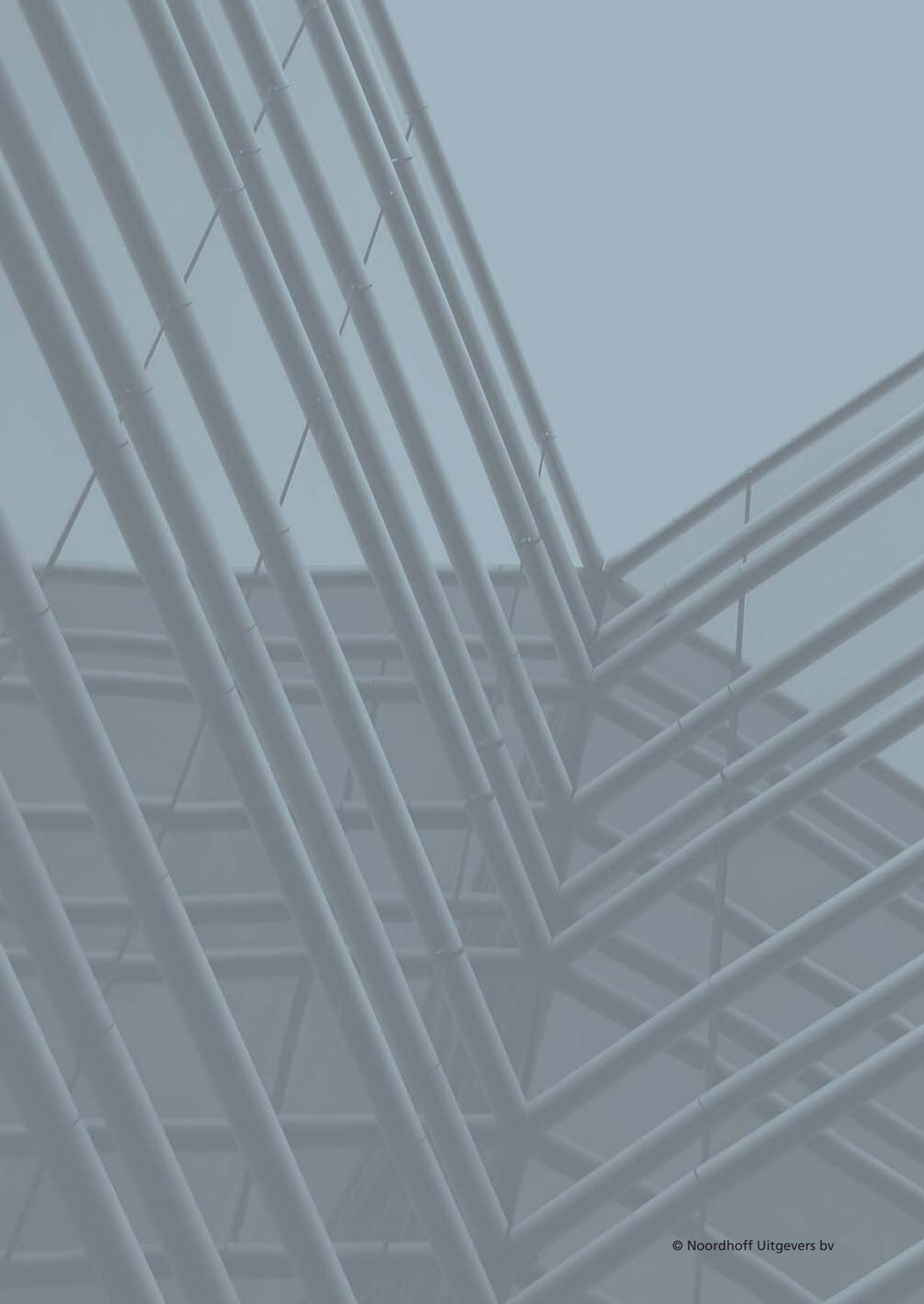
De tekst wordt op verschillende plaatsen geïllustreerd met casusposities en voorbeelden. Die laten zien dat juridische kwaliteitszorg inderdaad uit het 'leven gegrepen' is. De dagelijkse actualiteit van het onderwerp dringt zich zo op herkenbare en concrete wijze aan de lezer op, hetgeen de relevantie ervan onderstreept voor juridisch medewerkers in organisaties.

# Begripsverkenning

# 1

- 1 Een eerste verkenning van juridische risico's 13**
- 2 Juridische risico's en juridische kwaliteitszorg:  
wat is dat? 29**

In dit openingsdeel wordt het onderwerp juridische kwaliteitszorg geïntroduceerd (hoofdstuk 1). Daarbij gaat het onder meer om de vraag wat risico's en met name juridische risico's zijn. Hoe kan kwaliteitszorg risico's beheersbaar maken en waarom is dat eigenlijk nodig? Hoofdstuk 2 geeft stap voor stap de omschrijving van een aantal belangrijke begrippen die bij kwaliteitszorg aan de orde zijn, zoals het begrip 'kwaliteit', 'kwaliteitszorg' en 'juridische risico-analyse'. In beide hoofdstukken zijn voorbeelden opgenomen uit de praktijk van overheidsorganisaties, bedrijven en maatschappelijke organisaties, waardoor de stof concreet en actueel wordt.



# 1

## Een eerste verkenning van juridische risico's

- 1.1**    **Introductie**
  - 1.2**    **Wat zijn juridische risico's?**
  - 1.3**    **Verschillende soorten juridische risico's**
  - 1.4**    **Een actueel vraagstuk**
  - 1.5**    **Juridische kwaliteitszorg en kwaliteitszorg**
- Studie-eindvragen**

### Openingscasus

Wellicht één van de spraakmakendste rampzalige gebeurtenissen van de afgelopen jaren is de brand die op 1 januari 2001 woedde in café Het Hemeltje in Volendam. Als gevolg van deze brand verloren veertien jonge mensen het leven en liepen meer dan 350 jongeren lichamelijke en/of geestelijke verwondingen op.

Rond middernacht op 31 december 2000 zijn er in het café Het Hemeltje, op de eerste verdieping van een pand aan de haven in Volendam, ongeveer 300 jongeren, ruim drie keer zoveel als waarvoor vergunning is verleend. Op de enige trap naar boven is er bijna geen doorkomen aan. Vele bezoekers zijn jonger dan 16 jaar; zij mogen er eigenlijk helemaal niet in. Om 00.30 uur steekt iemand een heel pakje met sterretjes aan. Daar schiet een steekvlam uit, waarna het pak uit schrik omhoog wordt gehouden, tegen de kerstversiering aan. De kerstversiering vliegt direct in brand. Een barman gooit een bak met ijs en water in de brand, die even tempert. Dan krijgt het vuur nieuwe zuurstof vanuit de ventilatieroosters in het plafond. In minder dan een minuut ontstaat er in de droge dennetakken een vuurbal die door het café schiet. De temperatuur in de ruimte loopt direct op tot 400 graden, op sommige plaatsen tot 900 graden. De nylon netten waar de takken in hangen, branden door. Brandende takken vallen op de aanwezigen. Iedereen probeert weg te komen, maar uitgangen

zijn verstopt met mensen. Sommige nooduitgangen gaan niet open. Alle zuurstof in de ruimte wordt door de brand opgenomen, maar er is geen nieuwe aanvoer van zuurstof meer: vrijwel direct na het ontstaan, dooft de brand ook weer. Er ontstaat grote paniek. De hitte, het gebrek aan zuurstof en de vele mensen die over elkaar vallen, maken vluchten bijna onmogelijk.

Uit het onderzoek naar het ontstaan en de gevolgen van de ramp, dat is uitgevoerd in opdracht van de commissie-Alders, bleek dat de staat van het pand waarin het café was gevestigd, niet in overeenstemming was met de bouwvergunning. Latere verbouwingen hebben er niet toe geleid dat de vluchtwegen die onvoldoende beoordeeld waren, verbeterd werden. De commissie is van oordeel dat van de eigenaar mocht worden verwacht dat hij op de hoogte was van de voorschriften voor brandveiligheid. Hij had kunnen weten dat hij in overtreiding was. De gemeente heeft hem daarop gewezen en hij heeft daar niets mee gedaan, aldus het rapport-Alders. Tegelijkertijd meent de commissie-Alders dat het college van burgemeester en wethouders actiever had kunnen optreden, vooral door het aantal toe te laten personen te beperken en de eigenaar te dwingen de bouwkundige situatie aan te passen. De brandweer en ambtenaren adviseerden B&W keer op keer om aandacht te besteden aan de brandveiligheid van openbare gebouwen, zoals cafés, maar B&W sloeg die adviezen telkens in de wind. Sinds 1993 was B&W verplicht vergunningen af te geven voor het brandveilig gebruik van openbare gebouwen. Deze verplichting is het college niet nagekomen. Weliswaar gaf de brandpreventiemedewerker op 21 december 2000 ten tweede male een advies af aan alle horecagelegenheden om de kerstversieringen te impregneren, waarin hij tevens wees op de minimale ophanghoogte van de brandgevaarlijke dennentakken, maar dit advies bereikte de bedrijfsleiding van Het Hemeltje niet op tijd. De gemeenteraad is in de ogen van de commissie-Alders tekortgeschoten in het controleren van het college dat zijn taken verwaarloosde. Het rampenplan van de gemeente was volgens de commissie-Alders niet meer dan een veredeld telefoonboek. Alders concludeert dat de gemeente ernstig tekort is geschoten in het voorkomen van brand en het beperken van ongevallen bij brand. De brandweer was weliswaar snel ter plaatse, maar de coördinatie tussen de verschillende brandweeronderdelen verliep moeizaam. Ook bleef lang onduidelijk wie nu precies de leiding had.

Deze casus laat zien hoe verschrikkelijk de gevolgen kunnen zijn van onachtzaamheid. Het gaat in de casus zowel om een falende overheidsorganisatie, als (in zeker zo ernstige mate) om een ondernemer die zijn zaakjes niet op orde heeft. Het gaat in de casus om brandveiligheid, maar daarachter gaat – zoals de commissie-Alders in zijn eindrapportage over de ramp ('Een ramp om van te leren', TK 27 575, nr. 4) ook benadrukte – een algemener probleem schuil. Een hoofdconclusie van de commissie is dat ondernemers, instellingen en overheden moeten doen wat is afgesproken. Veel van de oorzaken van de brand zijn terug te voeren op het niet nakomen van regels, voorschriften of afspraken.



Door bij de uitvoering van de brandbeveiligingsvoorschriften en van de bouwvoorschriften onvoldoende precies te werk te gaan, heeft de gemeente Edam-Volendam als het ware de randvoorwaarden gecreëerd waarin deze gebeurtenis plaats kon grijpen. En een horecaondernemer die niet handelt in overeenstemming met de voorschriften van een aan hem verleende vergunning, door bijvoorbeeld onvoldoende acht te slaan op de bepalingen over nooduitgangen, het aantal bezoekers, en andere veiligheidsvoorschriften niet na te leven, neemt een groot risico. Dat risico heeft zich hier daadwerkelijk voorgedaan met zeer ernstige gevolgen. In dit hoofdstuk komt ter inleiding van dit boek aan de orde wat een juridisch risico is en welke verschillende soorten juridische risico's zich kunnen voordoen.

## 1.1 Introductie

### Juridische risico's

Risico's horen bij het leven. *Juridische risico's* horen bij het werken met contracten, vergunningen, aanbestedingsprocedures (Europa!), subsidieverstrekking, aansprakelijkstellingen en uitkeringsbeslissingen. Bedrijven en overheidsinstellingen, maar ook rechtshulpverleners en notarissen, werken dus dagelijks met risico's, waarvan een groot aantal een juridisch karakter heeft. Zij streven er echter niet naar die risico's te vermijden. Dan zou er immers geen contract of besluit meer tot stand komen. Wel willen juridisch medewerkers weten welke risico's ze op hun pad zullen tegenkomen en of die risico's eventueel gereduceerd of beheerst moeten worden. Soms wordt op basis van een risico-analyse besloten een bepaalde handeling niet te verrichten.

Kwaliteitszorg richt zich op de 'voorkant' van processen: voordat het product (het huurcontract, de grondtransactie, de subsidiebeschikking, de bouwvergunning, de aansprakelijkheidsverzekering) de organisatie verlaat, wordt er aandacht besteed aan de juridische kwaliteit van een product.

## 1.2 Wat zijn juridische risico's?

### Casus 1.1 Het parkeerdek in Tiel

Op 10 februari 2002 stortte het parkeerdek in van Motel Tiel, een vestiging van het Van der Valk-concern. Gelukkig vielen er bij het voorval geen doden of gewonden, maar de materiële schade was aanzienlijk. Daarbij bleven de betrokkenen met een flink aantal vragen zitten. De gemeente Tiel had voor de bouw van het parkeerdek een bouwvergunning afgegeven. Was

er niet goed naar de bouwtekeningen en de constructieberekeningen gekeken? Wie is eigenlijk aansprakelijk voor de schade aan de voertuigen, die in de miljoenen loopt? De gemeente? De bouwer? Of toch Van der Valk, de eigenaar van het parkeerdek? In hoeverre kan een bouwer eigenlijk aansprakelijk worden gesteld wanneer hij op basis van een verleende vergunning een bouwplan volgens de bouwtekeningen uitvoert?

## Kwaliteitseisen Van der Valk

Horecabedrijf Van der Valk heeft een nieuwe bedrijfsstructuur. Sinds deze week moeten de hotels en restaurants van Nederlands grootste horecabedrijf voldoen aan centrale kwaliteitseisen die worden voorgeschreven door een nieuw bedrijfsorgaan. Hiermee wil Van der Valk 'een betere waarborg krijgen om de identiteit en reputatie' van de onderneming te beschermen. Dat heeft de horecafamilie gisteren bekendgemaakt. De circa 70 hotels en restaurants moeten zich vanaf nu houden aan algemeen geldende eisen over onder meer de te verlenen service, de kwaliteit van het voedsel, de mate van hygiëne, de organisatie van het personeel en het vergunningenbeleid. 'Daar moet je aan voldoen, wil je een Van der Valk zijn', zegt Martin van der Valk namens de directie. 'Ik ga ervan uit dat iedereen

zich aan de regels houdt. Wij zijn één grote familieclub, en iedereen heeft dus recht op de toekan. Toch heb ik weleens gezegd: de uiterste consequentie van je niet aan de voorschriften houden is dat deze van het dak af moet.' Van der Valk heeft volgens vakblad Misset Horeca vorig jaar 460 miljoen euro omzet gedraaid, meer dan bijvoorbeeld McDonald's Nederland en Center Parcs. Het bedrijf heeft vestigingen in alle Nederlandse provincies (behalve Flevoland), op de Antillen en in Frankrijk, Spanje en Florida. Naast hotels en restaurants heeft het concern onder meer golfbanen, casino's, theaters en vogelparken. Twee jaar geleden kwam het concern in opspraak nadat het parkeerde van de vestiging in Tiel instortte. Daarbij raakte niemand gewond. Wel bleek dat Van der Valk al sinds de bouw

niet over vereiste vergunningen beschikte en dat de gemeente Tiel jarenlang laks was geweest met controle op de naleving van veiligheidsvoorschriften. 'Ik denk niet dat we een slecht imago hebben', zegt Martin van der Valk. 'We hebben immers miljoenen gasten. Maar we willen ons wel verbeteren.' Het is uitzonderlijk dat Van der Valk zelf met een persbericht komt. Het eerder nog gesloten bedrijf zegt enthousiast te zijn over de nieuwe structuur waarin de verschillende divisies zich meer moeten voegen naar centraal vastgestelde eisen. 'Het geeft onze organisatie een nieuw elan en schept vertrouwen voor de toekomst', staat in de verklaring. 'En met name die toekomst is voor de inmiddels vierde generatie Van der Valk, die klaar staat om onze onderneming verder te ontwikkelen en uit te bouwen, van groot belang.' ■

Bron: NRC Handelsblad, 12 juni 2004, p. 23

In casus 1.1 brengt het verstrekken van een bouwvergunning die niet aan een of meerdere eisen voldoet (technische eisen, welstandseisen, planologische eisen) een juridisch risico met zich mee voor de gemeente Tiel. Wanneer de kwaliteit van de verstrekte bouwvergunning ontoereikend is, kan het bestuursorgaan dat daarvoor verantwoordelijk is volgens de jurisprudentie niet zo snel worden aangesproken voor de geleden schade. Dat neemt niet weg dat het gemeentebestuur wel forse imagoschade kan lijden. Voor moteleigenaar Van der Valk is het juridische risico dat hij aansprakelijk wordt gesteld door de gedupeerden voor de geleden schade. Hij heeft de hotelgasten immers gewezen op de mogelijkheid hun auto te parkeren in de parkeergarage en daarbij zijn zorgplicht verwaarloosd. De bouwer is wellicht ook aansprakelijk, want als blijkt dat hij ondeugdelijk heeft gebouwd, kan opdrachtgever Van der Valk hem op wanprestatie aanspreken.

**Aard van risico's**

Casus 1.1 maakt duidelijk dat juridische risico's publiekrechtelijk van aard kunnen zijn (een ondeugdelijke vergunning), maar ook hun oorsprong kunnen hebben in het privaatrecht (wanprestatie op basis van een civiele overeenkomst tussen Motel Tiel en de aannemer). Daarnaast zijn er ook nog risico's die verbonden zijn aan feitelijke handelingen. Denk bijvoorbeeld aan de schade die winkeliers lijden door de afsluiting van een straat in verband met het vervangen van een rioolbuis. Dit boek gaat over publiekrechtelijke en privaatrechtelijke risico's. Het gaat bij juridische risico's om risico's die zijn verbonden aan de juridische aspecten van producten of diensten die door bedrijven of overheidsinstellingen worden geleverd aan een opdrachtgever, een klant of een cliënt. Het begrip 'juridisch risico' wordt in hoofdstuk 2 van een begripsomschrijving voorzien.

Dat risico's bestaan, is bijna een vanzelfsprekendheid. Wanneer een gemeentelijke overheid geen risico's zou nemen, zou er van de publieke doelstellingen op het terrein van bijvoorbeeld de ruimtelijke ordening (het veranderen van een bestemmingsplan om de bouw van een nieuwe woonwijk of de aanleg van een bedrijventerrein en een voetbalstadion mogelijk te maken) maar weinig terecht komen. Ook subsidieverstrekking aan instellingen die de zorg voor kwetsbare groepen op zich nemen (jongerenwerk, ondersteuning van dak- en thuislozen) is vaak risicovol en zou dan achterwege blijven. Op die manier bekeken, hoort het nemen van risico's juist bij de overheid. Die is er immers om het algemeen belang te dienen en dat vraagt soms durf en ambitie. Op dezelfde manier moeten bedrijven soms welbewust risico's nemen om hun commerciële belangen te dienen. De projectontwikkelaar die een locatie ontwikkelt waar een kantoorgebouw zal worden gebouwd, kan lang niet altijd tevoren goed overzien of de kantooruimte wel verhuurd zal worden. En een aanbieder van mobiele telefonie moet soms investeren in nieuwe technologie, zonder dat hij van tevoren weet of die investeringen uiteindelijk wel zullen renderen. Denk aan de miljardeninvesteringen die verschillende aanbieders van mobiele telefonie begin 21e eeuw deden in de UMTS-technologie. Deskundigen vragen zich af of de enorme bedragen die zijn neergeteld voor licenties wel terugverdiend zullen worden.

Ook particulieren lopen, soms onverwacht, juridische risico's.

**De risico's van internet**

Net als in het normale leven gelden er ook op het Internet wetten en regels die nageleefd moeten worden. Mensen die zich niet houden aan die regels, zijn in overtreding en kunnen daarvoor gestraft worden door de overheid. Dat geldt ook voor kinderen. Maakt een kind zich schuldig aan Internet-criminaliteit, dan kan de politie ingrijpen. Net als in het echte leven.

**Kopen via Internet**

Stel, een kind koopt iets via Internet zonder dat de ouders dat wisten. Kan de koop worden teruggedraaid? Een kind onder de 18 jaar kan alleen met toestemming van een ouder (of voogd) contracten sluiten of overeenkomsten aangaan. Een aankoop die méér omvat dan een DVD of een pakje kauwgom (iets wat een kind op een bepaalde

leeftijd in het algemeen zelfstandig koopt), valt daar ook onder. Dus: als er een grote aankoop is gedaan, en de ouders zijn het daar niet mee eens, dan kunnen ze de verkoper schriftelijk laten weten dat ze de aankoop ongedaan willen maken. Vervolgens sturen ze het geleverde product terug en hoeven ze niet te betalen.

Let op: een kind van 9 jaar kan zich niet zelfstandig abonneren op een tijdschrift, maar een kind van 16 waarschijnlijk wel. De wetgever gaat uit van wat een kind redelijkerwijs geacht wordt zelfstandig te kunnen doen. Bij kleinere aankopen zal meer getwist kunnen worden over de rechtsgeldigheid ervan, dan wanneer het om grotere aankopen gaat.

### Geript worden via een 0900-dialer

Stel een kind maakt zeer hoge kosten door per ongeluk een 0900-dialer aan te klikken. Dan wordt er een duur 0900-nummer gebeld, waardoor de eigenaar van dat nummer ongemerkt vele tientallen euro's opstrijkt, te incasseren via de telefoonrekening van de ouders. Is daar iets aan te doen?

Een kind dat belt met een telefoon waar zijn ouders rekeninghouder van zijn, maakt kosten die de ouders moeten betalen. Ook al hebben ze daar geen toestemming voor gegeven. Ouders kunnen dan proberen met het telefoonbedrijf te onderhandelen, of ze kunnen clementie vragen, of een klacht indienen, maar in principe zijn zij verantwoordelijk voor de gemaakte kosten.

Klachten kunnen ingediend worden bij de Stichting Informatiedienstencode ([www.stic-nederland.nl](http://www.stic-nederland.nl)), een zelfregulerings-orgaan voor betaalnummers.

### Geld verdienen via Internet

Er zijn kinderen die allerlei manieren uitproberen om een extra zakcentje te verdienen met een eigen homepage. En er zijn bedrijven die mensen ronselen die hun e-mail adres uitlenen voor het verzenden van grote hoeveelheden spam (ongevraagde reclame). Het verzenden van spam vanuit Nederland naar consumenten in Nederland, is inmiddels strafbaar. Eind 2004 zijn de eerste boetes uitgedeeld. [...]

Bron: [www.mijnkindonline.nl/141/juridisch.htm](http://www.mijnkindonline.nl/141/juridisch.htm)

## Weboplichters onverbeterlijk

Een advertentie op Marktplaats: 'Te koop aangeboden: een TomTom-navigatiesysteem. Nieuw, want gekregen van mijn baas bij mijn afscheid. Maar aangezien ik geen auto heb, kan ik niets met het systeem.'

Het nagelnieuwe apparaat kost 250 euro. Aantrekkelijk, want in de winkel kost deze TomTom twee keer zoveel. En betrouwbaar, want op de bijgeplaatste foto is duidelijk te zien dat het apparaat nog in de doos zit.

In het eerste mailcontact lijkt de aanbieder in orde. Hij stuurt zelfs een scan van zijn rijbewijs mee. 'Om te laten zien dat ik volledig betrouwbaar ben.' Juist daardoor rijst er achterdocht. Want waarom benadrukken dat

je bonafide bent? Op herhaalde verzoeken om telefonisch contact gaat de aanbieder niet in. Zodra het geld is overgemaakt, zal hij het pakketje opsturen, mailt hij steeds als antwoord.

Het vertrouwen in een goede afloop wordt steeds minder. Zijn naam zoeken in Google bewijst dat dat terecht is. Op de website Internetoplichting.nl waarschuwen diverse mensen voor de man. Allemaal hebben zij 250 euro overgemaakt en vervolgens nooit meer iets gehoord. Laat staan een navigatiesysteem ontvangen.

Internetoplichting.nl is een forumsite over oplichting op internet. De website staat vol voorbeelden van mensen die zeggen

op internet bedonderd te zijn. Ze maakten geld over voor radio's, televisies, spelcomputers of concertkaartjes, maar ontvingen niets. Velen zeggen via Marktplaats geld te zijn kwijtgeraakt.

Slachtoffers van oplichting via internet, die zich geen tweede keer willen laten bedotten, kunnen hun licht ook opsteken op [opgelichtopinternet.nl](http://opgelichtopinternet.nl). Ook daar wordt gewaarschuwd voor louche handelaren en oncontroleerbare internetbedrijven.

Pagina na pagina gaan de klachten door. Teneur: wel besteld en betaald, nooit afgeleverd. Wie de websites doorbladert, krijgt weinig vertrouwen in digitaal winkelen.

Personalia van veronderstelde oplichters staan vrijwel altijd

uitgebreid vermeld, tot aan het rekeningnummer en het IP-adres toe. Huisadressen – indien beschikbaar – worden door de beheerders van de fora weggehaald, maar wie wil, kan ze aan de hand van de beschrijvingen gemakkelijk achterhalen. Opvallend genoeg gebeurt dat bij internetoplichting.nl ook met het mailadres van de klager, terwijl het adres van de beklagde ongemoeid wordt gelaten.

Internetoplichting.nl valt onder hetzelfde bedrijf als de verkoop-site zdehands.nl, het Amsterdamse TTY. 'Gedupeerden kunnen hun verhaal kwijt op de site. Ze kunnen elkaar waarschuwen,' aldus Bernard Hartong. 'Ze schrijven door wie ze zijn getild, op welke manier en voor welk bedrag.'

Op de site staan voorbeelden van buitenlandse loterijen, bedelbrieven van Nigerianen en iemand uit Friesland die voor tweehonderd euro mobiele telefoons aanbiedt, maar de gsm's nimmer levert.

Een profiel van slachtoffers van oplichting heeft Hartong niet.

'We krijgen berichten van jongens van vijftien tot advocaten. Misschien zijn zij nieuwkomers op het net. Maar sommige verkopers lijken in eerste instantie nu eenmaal erg bonafide.'

De Consumentenbond adviseert om te kopen bij winkels die ook in de fysieke wereld bestaan, of op sites die zijn aangesloten bij thuiswinkel.org, een brancheorganisatie voor internetwinkels. Maar zo erg als een paar jaar geleden is de oplichting niet meer, zegt een woordvoerder. 'Internet wordt een bekende fenomeen, en mensen worden daarom niet meer zo snel bedonderd.'

Deze week nog werd een man uit Steenwijk tot acht maanden cel veroordeeld omdat hij binnen enkele maanden twaalf potentiële kopers via Marktplaats had opgelicht. Hij zette tussen mei en juli 2006 allerlei advertenties op de site.

Het ging voornamelijk om kleding, maar ook om spelletjes en fototoestellen. Maar na betaling van soms honderden euro's

hoorden de potentiële kopers nooit meer iets van hem.

Via het IP-adres van de computer kwam de politie uiteindelijk bij M. uit. Van het geld waren boodschappen, eten, spelcomputers en andere leuke dingen gekocht. Buiten zijn gevangenisstraf kreeg M. ook opgelegd dat hij alle gedupeerden een schadevergoeding moet betalen.

Desondanks schrikken zulke straffen de oplichters nog niet af. Ene Martinus schrijft dat hij voor veertig euro een bruidssluier had gekocht. Hij maakte geld over, maar kreeg niets. Op internetoplichting.nl doet hij zijn verhaal. Van zes bezoekers krijgt hij een reactie. Beste tip: 'Typ zelf een brief met als afzender een fake incassobureau, dus met een mooi logootje. Verhoog het bedrag dat verschuldigd is met twintig euro. Succes ermee.'

Een cadeautje voor in de schoen of onder de kerstboom via internet kopen, maar de spullen nooit krijgen, is een ergernis van velen. De gedupeerden slaan nu terug. ■

Bron: *Het Parool* (Herman Stil), 29 november 2008

### 1.3 Verschillende soorten juridische risico's

Dit boek gaat over risico's die zich kunnen voordoen bij overheden en bedrijven. Dus niet over de risico's in ons dagelijks (privé)leven, zoals het 0900-bellende kind. Wij zijn vooral geïnteresseerd in de risico's die zich bij overheden en bedrijven in de rechtspraktijk voordoen. Risico's die door juridisch medewerkers kunnen worden opgespoord en waarop gerichte maatregelen kunnen worden genomen. In de eerste plaats omdat de juridische risico's die bedrijven en overheidsinstellingen lopen behoorlijk groot kunnen zijn. In de tweede plaats omdat kwaliteitszorg vereist dat juridisch medewerkers bij overheden en bedrijven zich bewust zijn van die risico's en daarmee op een verantwoorde manier omspringen.

#### Soorten risico's

**Civielrechtelijk handelen**

Bedrijven lopen bij hun commerciële activiteiten *civielrechtelijke risico's*, die verbonden zijn aan het afsluiten van contracten. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om koop of verkoop (bijvoorbeeld het verkopen van een softwarepakket door een computerbedrijf), huurcontracten (het verhuren van een studentenkamer door een kamerbemiddelingsbedrijf of een woningcorporatie) of het verstrekken van een geldlening (door een kredietinstelling of een hypotheekbank). Wanneer zich bij de verkoop van het softwarepakket problemen voordoen met de installatie op de pc's van de organisatie die de software kocht, kan de verkoper aansprakelijk worden gesteld voor de verkoop van een ondeugdelijk product. Om die reden hechten leveranciers van softwarepakketten ook altijd zeer aan sterk gespecificeerde contracten en wordt in die contracten verwezen naar de algemene voorwaarden van de verkoper. Eventuele aansprakelijkheidsrisico's worden daarmee zo veel mogelijk uitgesloten.

**Publiekrechtelijk handelen**

Bedrijven kunnen behalve civielrechtelijke risico's ook publiekrechtelijke risico's lopen. Een bedrijf waaraan een vergunning is verleend voor het lozen van schadelijke stoffen op het oppervlaktewater, moet de aan de vergunning verbonden voorschriften naleven. Worden die overtreden, dan kan een bestuurlijke sanctie volgen of de vergunning zelfs worden ingetrokken.

**Feitelijk handelen**

Ook overheidsinstellingen lopen risico's. Overheden zijn op vele terreinen actief. Overheidsorganisaties, zoals een afdeling gemeentewerken, voeren op grote schaal feitelijke handelingen uit (bijvoorbeeld door de riolering in een straat te (laten) vervangen; door onderhoud aan het openbaar groen te plegen, of de vuilnis op te halen). De 'core business' van de meeste overheden is het plegen van *publiekrechtelijke handelingen*: het vaststellen van besluiten. Zo verleent het college van B&W (lees de afdeling bouw- en woningtoezicht) van een gemeente bouwvergunningen, verstrekt het UWV werkloosheidsuitkeringen en stuurt de Belastingdienst (onderdeel van het ministerie van Financiën) jaarlijks miljoenen belastingaanslagen. Behalve met feitelijke handelingen en publiekrechtelijke besluiten, komen overheidsinstellingen ook regelmatig – en steeds meer – in aanraking met het privaatrecht. Ook overheden sluiten contracten, bijvoorbeeld voor het leasen van kopieermachines, of het kopen van potloden. Steeds vaker sluiten overheden ook contracten om hun beleidsdoelstellingen te realiseren. Gemeenten contracteren bijvoorbeeld projectontwikkelaars voor de ontwikkeling van grote bouwlocaties. In een publiek-private samenwerkingsconstructie (pps-constructie) wordt dan afgesproken wie welke middelen inzet om in een bepaald gebied woningbouw of bedrijfsvestigingen te ontwikkelen.

Bij het verrichten van een feitelijke handeling, het vaststellen van een besluit of het afsluiten van een contract kunnen zich risico's voordoen. Uit casus 1.1 rond het parkeerdek in Tiel blijkt dat uit één calamiteit verschillende risico's kunnen voortvloeien. Casus 1.1 bevat allerlei elementen die uit het oogpunt van *juridische risico's* interessant zijn. Bezien vanuit het gezichtspunt van de gemeente Tiel is de centrale vraag, die wellicht ook verband houdt met eventuele

ele aansprakelijkheid, of de kwaliteit van de verleende bouwvergunning wel op orde was. Is de bouwaanvraag wel op alle punten (zoals de constructie- en de sterkteberekeningen) getoetst? Van der Valk moet zich afvragen of er geen ondeugdelijke bouwer is gecontracteerd. En voor de aannemer is het de vraag of hij bij het bouwproces wel de van hem vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen. Heeft zijn afdeling inkoop wel de gecertificeerde materialen gekocht voor de bouw van dit parkeerdek, zoals in de vergunningaanvraag was vermeld?

## 1.4 Een actueel vraagstuk

Waarom hebben we het tegenwoordig eigenlijk zo vaak over juridische risico's? Het antwoord op die vraag is complex. Het heeft te maken met maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de behoefte aan zekerheid die bedrijven en overheden tegenwoordig lijken te hebben. 'Pech moet weg' is in dat verband een veelgehoorde en ook veelzeggende uitdrukking. We willen niet meer verast worden, maar juist onzekerheden uitsluiten. Telkens weer blijkt dat een onmogelijkheid, maar het streven van bedrijven, overheden en particulieren blijft daarop gericht. Als een risico zich onverhoopt toch voordoet, proberen we de gevolgen daarvan af te wentelen. Daarom wordt er steeds vaker geprocedeerd tussen burgers onderling, tussen burgers en bedrijven en tussen burgers en bedrijven en overheden. De opkomst van letselschadeadvocaten is in dat verband veelzeggend. Bij een medische fout wordt tegenwoordig sneller dan in het verleden gevraagd naar de aansprakelijkheid. We hebben nog geen Amerikaanse toestanden, waar juristen overwegend een slechte naam lijken te hebben. Maar ook Nederland wordt steeds 'claimbewuster'. Dat merkt de overheid doordat bedrijven die buiten de boot zijn gevallen bij een aanbesteding tegenwoordig naarstig op zoek gaan naar een foutje in het bestek of de procedure. De bereidheid om daarover bij de rechter te procederen, is steeds groter geworden. Dat we 'onze' risico's niet meer zelf willen dragen, blijkt ook uit de enorme groei die het aantal rechtsbijstandsverzekeringen doormaakt. Wanneer zich een risico voordoet en we van mening zijn dat iemand anders de gevolgen daarvoor geheel of gedeeltelijk moet dragen, kan dat conflicten tot gevolg hebben. De rechtsbijstandskosten van juridische procedures hebben we dan in ieder geval gedekt.

*Een maatschappelijke ontwikkeling*

### Casus 1.2 De kadetrap in Utrecht

Op zondag 6 augustus 2006 stortte in de binnenstad van Utrecht een houten trap in. Resultaat: één dode en tien gewonden. Het ongeluk

gebeurde tijdens de Muzikale Botenparade bij de Stadhuisbrug. Op de trap begonnen ongeveer vijftig mensen tegelijk te dansen op muziek van Zuco 103. De trap kwam daarna terecht op een boot in de gracht.

## Eigen schuld, dikke bult?

Hans Boutellier, sociaal-psycholoog en auteur van het boek *De Risicomaatschappij*, zegt dat het hem tot nu toe meevalt, de roep om beantwoording van de schuldvraag. Maar Boutellier verwacht dat die nog wel sterker zal worden, als de onderzoeken vorderen. Hij verontschuldigt zich voor het abstracte verhaal dat hij nu gaat vertellen bij dit concrete ongeluk. Het gaat er natuurlijk in de eerste plaats om dat er mensen gewond zijn geraakt en dat dat gewoon heel naar is, zegt hij. Maar dan plaatst hij de maatschappelijke reactie op dit soort ongelukken in een patroon dat volgens hem voor deze tijd kenmerkend is. We aanvaarden het lot niet, dingen overkomen ons niet meer. We willen wat ons overkomt aan iemand kunnen toeschrijven. Er móet een schuldlige zijn. Risicobeheersing, ouderschap,

slachtofferschap, de illusie dat alles in de hand kan worden gehouden – het past volgens Hans Boutellier allemaal bij elkaar. En daarbij nog de feestcultuur waarin we leven en waardoor alle steden 's zomers veranderen in festivalsteden. En dat brengt weer risico's met zich mee, zegt hij. Mensenmassa's zijn altijd riskant. Het echte nieuws is misschien wel dat het zo vaak goed gaat, dat er zo weinig ongelukken gebeuren. Verwacht Boutellier dat gemeenten en andere organisaties door ongelukken zoals dat van zondag terughoudender zullen worden? Nee, zegt hij. Daar is het idee dat we het wel kunnen beheersen, te sterk voor. En meestal lukt dat ook. Het vitalisme in onze cultuur is er ook te sterk voor. We leven in een permanent feest. En dat willen we graag zo houden.

Wat hij wel ziet gebeuren: nog meer regels, nog meer pogingen om elk risico uit te sluiten en onder controle te krijgen. En overal bordjes met waarschuwing en gevaar erop, net als in de Verenigde Staten, waar bij elk traptreetje staat dat je erover vallen kunt.

Helpt dat?

Het geeft schijnzekerheid. Met het risico dat mensen zelf geen eigen verantwoordelijkheid meer voelen. De vraag is hoe ver de overheid moet gaan in haar pogingen om alle risico's weg te nemen.

Hans Boutellier vertelt over de oude, mopperige man die hij op de televisie hoorde zeggen dat de mensen op de trap zelf hadden moeten nadenken. Iedereen meteen boos. Maar eerlijk gezegd vind ik dat die man wel een beetje gelijk heeft. Alleen is het niet zo'n sympathieke boodschap, om te zeggen tegen iemand die net zoiets heeft meegemaakt: eigen schuld. ■

Bron: *NRC Handelsblad*, 8 augustus 2006

Ook bedrijven weten zich in de gaten gehouden door kritische consumenten. Tv-programma's als 'Kassa' en 'Radar' illustreren wekelijks de macht van de media waar het gaat om ondeugdelijke producten of gebrekkige dienstverlening van bedrijven. En dat ook burgers onderling vaker geneigd zijn tot confrontatie – en in zekere zin spelverruwing – blijkt uit populaire tv-programma's als 'De rijdende rechter'.

### Alternatieven rechtspraak

In reactie op de steeds mondiger burger neemt het beroep op de rechter toe, maar wordt tegelijkertijd ook gezocht naar alternatieven voor het volgen van de (vaak tijdrovende en dus kostbare) rechtsgang. Mediation – het onder leiding van een onafhankelijke en onpartijdige gespreksleider oplossen van een geschil (met name in het arbeids- en familierecht) – en arbitrage – het door een onafhankelijke en onpartijdige instantie of commissie, niet zijnde een onderdeel



van de rechterlijke macht – mogen zich in een warme belangstelling verheugen. Klachtprocedures geven de klagende klant of cliënt een stem. Bezwaarprocedures geven de burger een middel om de in zijn ogen onvoldoende presenterende overheid tot een heroverweging te bewegen.

#### *Preventieve actie*

Is het allemaal kommer en kwel? Nemen de risico's in aantal en ernst toe en stapelen de claims zich op, zonder dat daartegen iets te doen valt? Gelukkig niet. Bedrijven en overheden kunnen wel wat doen om zich te wapenen tegen de gevolgen van juridische risico's. Ze kunnen proberen risico's voor te zijn, ze tijdig te onderkennen en daarop gerichte maatregelen te nemen. Niets doen is uiteraard ook een optie, maar dan wel nadat een daarop gerichte, welbewuste afweging is gemaakt.

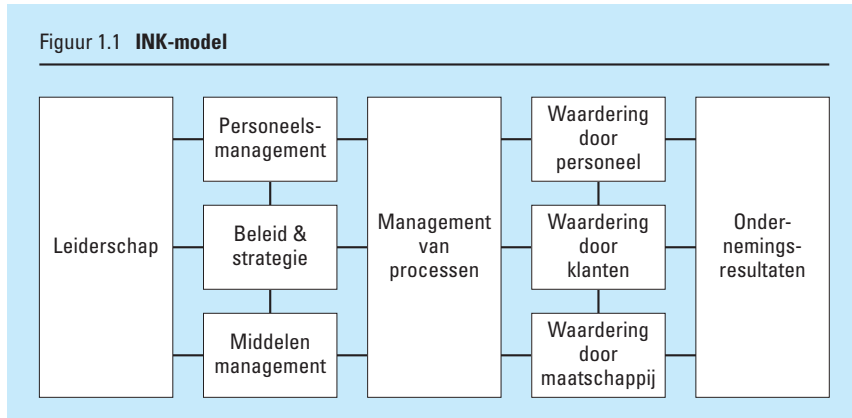
#### *Juridische kwaliteitszorg*

De preventieve actie die kan leiden tot de verbetering van een product of dienst noemen we juridische kwaliteitszorg. Dit boek gaat over de acties die bedrijven en overheden kunnen ondernemen om juridische risico's op te sporen. Wanneer risico's worden ontdekt, kan worden besloten ze welbewust te nemen. Maar het is ook mogelijk dat de directie van een bedrijf besluit het in kaart gebrachte risico voortaan te vermijden, dan wel iets te bedenken waardoor de omvang van het risico wordt beperkt. Denk bijvoorbeeld aan het van toepassing verklaren van de eigen algemene voorwaarden bij het afsluiten van een contract. Mocht er een probleem rijzen waaruit een aansprakelijkstelling voortvloeit, dan bieden de eigen voorwaarden bescherming. Dit boek gaat ook over de maatregelen die kunnen worden genomen om juridische risico's te vermijden of te reduceren.

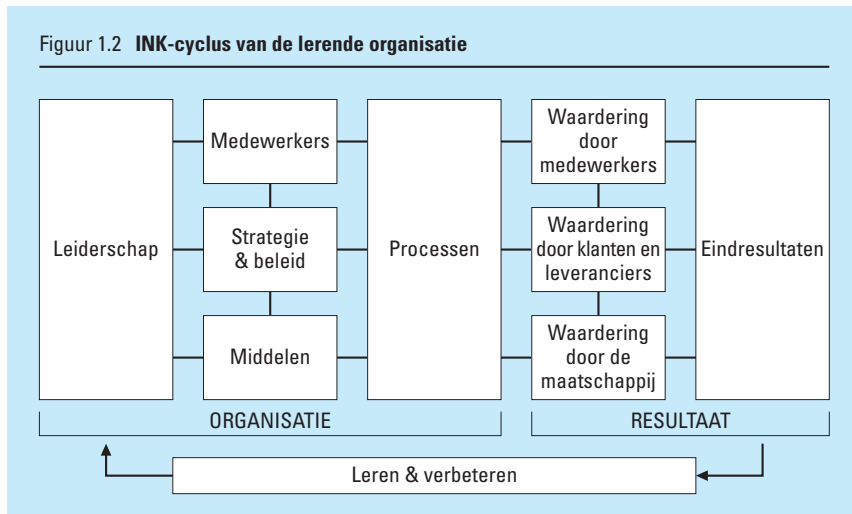
## 1.5 Juridische kwaliteitszorg en kwaliteitszorg

Juridische kwaliteitszorg is een loot aan de stam van kwaliteitszorg. Met de zorg voor kwaliteit zijn bedrijven en overheden al veel langer bezig. Daarvoor bestaan ook allerlei systemen en modellen. Zo kennen we 'iso-certificering'. Dat betekent niets anders dan dat een product of een (onderdeel van een) organisatie voldoet aan bepaalde eisen of functioneert volgens bepaalde normen. Ook het zogenaamde INK-model is zo'n systeem van kwaliteitszorg. Dit is een managementmodel van het Instituut Nederlandse Kwaliteitszorg. Het beoogt de kwaliteit van de bedrijfsvoering te versterken door het uitvoeren van diagnoses en het invoeren van verbeteringen. Het model is ook geschikt als hulpmiddel bij de aansturing van een organisatie.

Het model ziet eruit als in figuur 1.1:

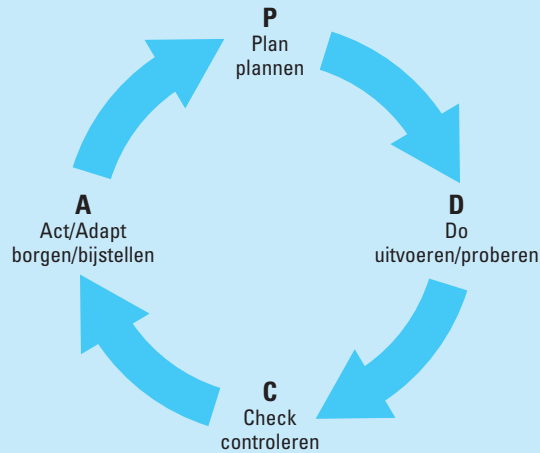


Het model uit figuur 1.1 moet leiden tot een cyclus, waarin er een terugkoppeling plaatsvindt vanuit de twee kolommen aan de rechterkant, de resultaten, naar de drie kolommen aan de linkerkant, de organisatie. Er kunnen dan aanpassingen worden gedaan aan de linkerzijde om te komen tot een verbetering van het systeem. Er is dan sprake van een 'lerende organisatie', zie figuur 1.2.



In het model uit figuur 1.2 is de essentie van de Deming-cirkel, (zie figuur 1.3) ofwel de PDCA-cyclus te herkennen: Plan-Do-Check-Act/Adapt. Die systematiek is essentieel voor kwaliteitszorg, dus ook voor juridische kwaliteitszorg. In essentie gaat het erom te bepalen welke juridische kwaliteitseisen aan een bepaald product of dienst worden gesteld. Na het leveren van het product of de dienst wordt vervolgens gekeken of aan de gestelde kwaliteitseisen wordt voldaan. Zo nodig worden maatregelen getroffen om de kwaliteit te verbeteren.

Figuur 1.3 Deming-cirkel of PDCA-cyclus



Organisaties die zeggen kwaliteit hoog in het vaandel te hebben, moeten die claim ook hardmaken. Dat kunnen ze doen door middel van certificering. Door de wildgroei van certificaten en de uiteenlopende methoden van certificering is enigszins onduidelijk geworden wat certificering precies betekent. Vaak blijft het bij een vage term, die nauwelijks wordt onderbouwd. Ook in het onderwijs speelt dat een rol, zie casus 1.3.

### Casus 1.3 De website van Hogeschool Zuyd

Hogeschool Zuyd staat altijd garant voor kwalitatief uitstekende, marktrelevante ondersteuning van organisaties. Certificering is bijgevolg een belangrijk issue. Het geeft deelnemers de officiële zekerheid dat docenten, didactiek, toetscriteria en methodiek voldoen aan de eisen. Alle post-hbo leergangen zijn officieel gecertificeerd en diverse cursussen zoals 'Bijscholing Groepsmaatschappelijk Werk' en 'Methodisch werken' leveren registerpunten op in het kader van de beroepsregistratie. Voor alle cursussen die op maat worden gemaakt, kan een certificeringstraject worden aangegaan.

Gelukkig vindt certificering meestal plaats volgens geëxpliciteerde normen, zoals de iso 9002 normen. Door een eenmaal verstrekt certificaat jaarlijks te laten toetsen, kan bovendien een actuele stand van zaken worden gegeven. In Rotterdam is sinds lange tijd de Directie Juridische Zaken van de Bestuursdienst gecertificeerd volgens iso-normen.

#### Casus 1.4 ISO-certificaat voor Juridische Zaken in gemeente Rotterdam

Burgemeester mr. Ivo Opstelten reikte dinsdag 11 juli 2006 het ISO 9002 certificaat uit aan de directeur Juridische Zaken van de Bestuursdienst. De directie (toen nog stafafdeling) Juridische Zaken was in 1997 de eerste juridische afdeling in overheidsland die in aanmerking kwam voor dit certificaat, dat inhoudt dat de kwaliteit van het werk van Juridische Zaken voldoet aan de internationale standaarden van de International Organization for Standardization (ISO) in Genève. Om de hoge kwaliteit van het werk te handhaven en waar mogelijk te verbeteren laat Juridische Zaken jaarlijks de procedures intern en extern (bij KEMA) toetsen. De KEMA-toets heeft geleid tot verlenging van het ISO-certificaat omdat de kwaliteit van de dienstverlening nog steeds aan de strenge normen voldoet.

## Studie-eindvragen

- 1.1 Omschrijf zo precies mogelijk wat je onder een juridisch risico verstaat.
- 1.2 Welke verschillende soorten juridische risico's kunnen worden onderscheiden?
- 1.3 Waarom besteden overheden en bedrijven de laatste jaren meer tijd aan kwaliteitszorg?
- 1.4 Zoek een tweetal artikelen (in kranten, tijdschriften, vakbladen, via internet enz.) over een situatie waarbij zich een juridisch risico heeft voorgedaan; omschrijf de risico's en geef door het formuleren van oplossingsrichtingen aan hoe de risico's voorkomen hadden kunnen worden.