

Het intakegesprek

1 Inleiding: drie gespreksmodellen

In dit boek behandelen we drie gespreksmodellen. In dit en de volgende twee hoofdstukken bespreken we telkens één gespreksmodel uitgebreid. We beginnen met het intakegesprek. Dat ligt voor de hand, want met dat gesprek begint de kennismaking van de rechtsbijstandverlener met de cliënt en diens probleem. Een intakegesprek gaat gewoonlijk vooraf aan het adviesgesprek. Voordat de rechtsbijstandverlener kan adviseren, moet zij immers eerst over voldoende informatie beschikken en het verzamelen daarvan begint doorgaans met het intakegesprek. Het komt voor dat een ervaren rechtsbijstandverlener in hetzelfde gesprek de intake doet én adviseert, als de materie relatief eenvoudig is of omdat er vanwege de spoedeisendheid snel moet worden gehandeld. Wij gaan ervan uit dat er sprake is van twee afzonderlijke gesprekken. Niet omdat het onze voorkeur heeft dat die gesprekken steeds uit elkaar worden gehaald, maar omdat het voor minder ervaren rechtsbijstandverleners vaak niet mogelijk is om meteen te adviseren. Bovendien komt de beschrijving van de theorie per gesprek zo beter tot zijn recht. In het intakegesprek introduceert de rechtsbijstandverlener haar cliënt in de juridische wereld. Misschien nog wel belangrijker is dat de cliënt bovendien de rechtsbijstandverlener toegang verschaft tot een deel van zijn wereld. De rechtsbijstandverlener gaat zich bezighouden met het rechtsprobleem van de cliënt. Een rechtsprobleem is echter 'slechts' een herformulering van het reële probleem van de cliënt. De rechtsbijstandverlener zal zich ook moeten verdiepen in de betekenis die het rechtsprobleem voor de cliënt heeft. Wie bijvoorbeeld een echtscheiding wil aanvragen, kan volstaan met de stelling dat het huwelijk duurzaam ontworcht is. Als juridische vraag is dat van weinig belang. Voor de cliënt zijn de reële implicaties van een echtscheiding echter levensgroot. Het probleem dat de cliënt aan de rechtsbijstandverlener voorlegt is niet statisch; in het verloop van de tijd zal het probleem meer of minder ingrijpend veranderen. Soms gaat dat zover dat problemen na verloop van tijd enkel door tijdsverloop ophouden te bestaan, bijvoorbeeld omdat een van de partijen in een conflict het erbij laat zitten. Vanaf het moment dat de cliënt bij hem binnen stapt, moet de rechtsbijstandverlener zich realiseren dat zij invloed heeft op het probleem van de cliënt en op de achtergronden ervan. Wat zij zegt, doet of nalaat, beïnvloedt in zekere mate het gedrag van de cliënt. Net zoals het probleem in de loop der tijd verandert, hebben ook de feiten niet altijd een duidelijk gemarkeerd begin en einde, maar zijn het vaak aan verandering onderhevige processen. Zo is de relatie tussen mensen weliswaar een feitelijk gegeven maar geen onveranderlijk gegeven.²³

²³ Watzlawick, a.w, p. 76.

Hoe sterk de cliënt ook in zijn eigen verhaal gelooft, hoe zeer voor hem de feiten ook voor zich spreken, toch kan er een alternatief verhaal mogelijk zijn. Het is voor rechtsbijstandverleners vaak moeilijk om weerstand te bieden aan het verhaal van de cliënt. Zelfs ervaren advocaten die veelvuldig hebben meegemaakt dat een conflict in een heel ander licht komt te staan naarmate een juridische procedure vordert en er meer feiten bekend worden, stellen soms toch nog verrast vast hoezeer zij in het verhaal van hun cliënt zijn gaan geloven en hoe weinig oog zij – al dan niet ten onrechte – hebben gehad voor de versie van het verhaal die de wederpartij gaf. Zo heel vreemd is dit niet: de advocaat heeft tot taak om op partijdige wijze haar cliënt bij te staan en ze zal zich ook in zekere mate laten beïnvloeden door de cliënt, ondanks haar professionele terughoudendheid. Zij mag er bovendien (op grond van het gedragsrecht voor advocaten) van uitgaan dat het verhaal dat de cliënt haar vertelt het juiste is, tenzij zij ernstige redenen heeft om eraan te twijfelen. Toch moet de advocaat (of een andere rechtsbijstandverlener) de cliënt wijzen op tegenstrijdige of zwakke punten in zijn verhaal en met hem bespreken waar die zwakke punten vandaan komen en of ze kunnen worden verklaard. Het is ook nuttig als de advocaat met de cliënt bespreekt in hoeverre het verhaal van de wederpartij een geloofwaardige indruk maakt. De advocaat is aan de cliënt verplicht om hem te wijzen op risico's van bewijsvoering en het presenteren van feiten die de geloofwaardigheid van de cliënt in gevaar brengen; soms moet de advocaat 'advocaat van de duivel' spelen.

De opbouw van dit en de komende hoofdstukken is steeds als volgt: eerst bespreken we het gesprek als geheel. We besteden dan aandacht aan de opbouw van het gesprek. Daarbij geven we een modelmatige indeling van het gesprek in fasen en geven we per fase aan wat er in gebeurt. Als eerste vindt u in elk hoofdstuk een zogenaamd beoordelingschema. Dat is een overzicht waaruit precies blijkt welke fasen wij onderscheiden in de verschillende gespreksmodellen, welke doelen bij die gespreksmodellen horen en welke doelen per fase bereikt kunnen worden. Dit is allemaal erg modelmatig: het zijn analysemodellen die dienen als hulpmiddel om iets te kunnen zeggen over gesprekken en de opbouw ervan. Dat neemt niet weg dat de fasen inderdaad vaak te herkennen zijn in gesprekken en dat het voor een gespreksleider goed is als hij zich realiseert dat hij bijvoorbeeld een fase overslaat. Nadat op die manier een duidelijk beeld is ontstaan van het totale gesprek nemen we fasegewijs de *voorbereiding* ervan door. De verschillende fasen van de voorbereiding zijn in het vorige hoofdstuk al geïntroduceerd. Hoewel de voorbereiding in de praktijk natuurlijk aan het gesprek voorafgaat, dient u naar ons idee eerst te weten wát u gaat voorbereiden. Vandaar dat we eerst uiteenzetten hoe het gesprek verloopt en dan pas de voorbereiding.

2 Beoordelingschema's algemeen; beoordelingschema intake

We beginnen de inhoudelijke bespreking van elk van de drie gespreksmodellen steeds met een zogenaamd beoordelingsschema voor het betreffende gesprek. Daarin delen we het gesprek op in fasen, en zijn per fase de doelen aangegeven die in die fase aan de orde komen. Bovendien is per fase aangegeven met welke basisvaardigheden die doelen kunnen worden bereikt. De bedoeling van dit schema is driedelig:

- u kunt snel een overzicht hebben hoe het hele gesprek(smodel) is opgebouwd;
- bij het maken van het gespreksplan kunt u het beoordelingsschema als een sjabloon gebruiken dat u aanpast en invult voor uw eigen gesprekssituatie;
- na afloop van het gesprek kunt u het schema gebruiken als evaluatieschema, waarmee u heel concreet kunt aangeven in welke mate u de gestelde doelen heeft bereikt, welke basisvaardigheden daarbij nuttig waren, welke u misschien had kunnen gebruiken etc.

Net als voor de gespreksmodellen en de beschrijvingen daarvan geldt ook hier, dat modellen een zeer nuttige ondersteunende functie kunnen hebben maar dat gesprekken in werkelijkheid vaak toch anders verlopen – soms heel anders. Zo kan het zijn dat sommige fasen niet of nauwelijks voorkomen (al zal dat vrij zelden voorkomen), zullen sommige fasedoelen pas veel later in het gesprek bereikt worden – of juist eerder en kunnen basisvaardigheden die in een fase genoemd zijn ook goede diensten bewijzen in andere fasen.

Beoordelingsschema intakegesprek

Gespreksdoelen:
Kennismaken
Inventariseren problemen
Juridisch kwalificeren van problemen
Al bedenken mogelijke oplossingen/richtingen
Opbouwen vertrouwensrelatie

fase 1: opening	
Toe te passen basisvaardigheden	omschrijving doelen/fase:
Gespreksspecifieke opening	Kennismaken/voorstellen
Informatie overdragen + toetsen	Op gemak stellen
	Opbouwen vertrouwensrelatie
	Werkwijze kantoor uitleggen
	Introduceren doel gesprek/ tijdsduur

fase 2: inventarisatie	
Toe te passen basisvaardigheden	omschrijving doelen/fase:
Gespreksfaseovergang	Exploreren wat er feitelijk aan de hand is
Aandachtgevend gedrag	Aanbrengen van structuur in feiten
Nieuwe vraag open	Exploreren wat cliënt wil (hulpvraag)
Nieuwe vraag gesloten	Toetsen: is info cliënt goed begrepen
Doervraag open	Opbouwen vertrouwensrelatie
Doervraag gesloten	
Parafrase	
Samenvatting	

Gevoelsreflectie	
------------------	--

fase 3 uitleg/ overgang naar	advies
Toe te passen basisvaardigheden	omschrijving doelen/fase:
Gespreksfaseovergang	Herformuleren hulpvraag/kwalificatie
Hardop denken	Beginnen met zoeken naar oplossingen
Juridische analyse en kwalificatie	(eventueel verwijzen)
Informatie overdragen en toetsen	Toewerken naar afspraken vervolgactie

fase 4 afronden	
Toe te passen basisvaardigheden	omschrijving doelen/fase:
Gespreksfaseovergang	Afspraken maken + taak afbakenen
Samenvatten	Terugkoppelen naar doelen
Gespreksspecifieke afronding	Deurklink-effect voorkomen

3 Doel en opbouw van het intakegesprek

Een *professional* voert een gesprek met een cliënt niet zomaar. Zij wil er iets mee, heeft een doel voor ogen. Elk gesprek heeft een doel, of meerdere doelen. Een intakegesprek heeft in het algemeen natuurlijk andere doelen dan een adviesgesprek. Sommige doelen wil men altijd graag bereiken: dat de cliënt tevreden is over de kwaliteit van de rechtsbijstand die hij krijgt en dat er een vertrouwensband groeit. Wij hebben per gesprek de voornaamste doelen op een rij gezet. De functie van het intakegesprek is drieledig:

- kennismaken met de cliënt
- een eerste beeld krijgen van zijn probleem en
- beginnen met het opbouwen van de vertrouwensrelatie met de cliënt.

De basisvaardigheden die wij beschrijven in hoofdstuk 4 kunt u toepassen om de doelen te bereiken.

Kennismaken

Over wat er aan de orde moet komen bij de kennismaking is al het nodige gezegd bij de bespreking van de basisvaardigheid 'gespreksspecifieke opening'. Behalve dat u ervoor zorgt dat bekend is wie er aanwezig zijn, legt u ook uit wat hun functie is bij het gesprek. 'Maartje studeert sociaal-juridische dienstverlening en werkt als stagiair op ons kantoor. Tijdens dit gesprek zal ze nog vooral luisteren en aantekeningen maken', maar ook: 'U bent dus de cliënte en u heeft mw. Lemans meegenomen. Mag ik vragen wat haar rol zal zijn in het gesprek?'. Voor advocaten is trouwens verplicht dat zij zich jegens derden expliciet als advocaat introduceren in situaties waarin dat niet op voorhand duidelijk is, bijvoorbeeld als ze met de cliënt meegaan naar de wederpartij of wanneer ze aan de telefoon informatie opvragen. De meeste mensen komen niet zo vaak bij een rechtsbijstandverlener. Zij zien er vaak tegenop en zijn gespannen. Het kan best zijn dat ze daardoor een deel van uw introductie niet meekrijgen. Dat is een extra

reden om informatie die u geeft ook op papier te (laten) zetten, bijvoorbeeld in een folder over het kantoor of op een visitekaartje.

Een eerste beeld krijgen van het probleem van de cliënt

Het intakegesprek kenmerkt zich doordat het vooral de cliënt is die informatie geeft. Die informatie betreft het probleem of de situatie die de cliënt u wil voorleggen. Het klinkt simpel, maar het is vaak niet zo eenvoudig om aan het einde van het gesprek een goed beeld te hebben van wat er aan de hand is. Toch zal dat moeten, anders kunt u niet aan het werk. Het helpt vaak als u ruim de tijd neemt voor een intakegesprek. Een jarenlang slepend conflict kan niet altijd in een uurtje worden uitgelegd.

Ophouwen vertrouwensrelatie

Om uw werk goed te kunnen doen, moet u de cliënt vaak zover krijgen dat hij u dingen vertelt die hij normaal gesproken voor zich houdt, zeker tegenover iemand die hem geheel vreemd is. U moet dus zijn vertrouwen winnen. Voor een deel zal het inherent zijn aan uw functie als rechtsbijstandverlener dat de cliënt u zijn vertrouwen schenkt. Hij kiest er immers zelf voor om naar u toe te komen met zijn probleem. Toch is het nodig, zowel om goede informatie te krijgen van uw cliënt als om hem zover te krijgen dat hij uw adviezen opvolgt, dat zijn vertrouwen in u groeit. Als er geen vertrouwen is, kunt u niet voor de cliënt werken. U wint zijn vertrouwen door goed naar hem te luisteren, door hem te respecteren en door eerlijk te zijn over uw mogelijkheden, maar ook over wat u niet kunt doen. Daarnaast kan het soms helpen dat u de cliënt erop wijst dat u een geheimhoudingsplicht heeft, als u die heeft (zoals advocaten en medewerkers van buro's voor rechtshulp). In de woorden van de Hoge Raad: 'Vooropgesteld moet worden dat de grondslag van het aan een beperkte groep van vertrouwenspersonen (...) toekomende verschoningsrecht moet worden gezocht in een in Nederland geldend algemeen rechtsbeginsel dat meebrengt dat bij zodanige vertrouwenspersonen het maatschappelijke belang dat de waarheid aan het licht komt, moet wijken voor het maatschappelijk belang dat een ieder zich vrijelijk en zonder vrees voor openbaarmaking van het besprokene om bijstand en advies tot hen moet kunnen wenden'. Dit citaat is afkomstig uit een zaak over een notaris maar het genoemde beginsel geldt evenzeer voor advocaten en voor medewerkers van een bureau voor rechtshulp (HR 22 juni 1984, NJ 85, 188 resp. HR 25 oktober 1985, NJ 86, 176).

Eerste fase: de opening

Elk gesprek en dus ook het intakegesprek begint met een opening. In deze eerste fase vindt de kennismaking plaats. Cliënten zijn vaak gespannen als ze juridische hulp zoeken en het kan dan ook goed zijn om te proberen ze op hun gemak te stellen, door wat te praten over dingen die niet met het gesprek zelf te maken hebben; weer en verkeer zijn dankbare onderwerpen. Ook kunt u vertellen wat het doel is van het gesprek en hoeveel tijd er beschikbaar is: 'In dit gesprek gaan we bespreken wat er aan de hand is en wat u wilt dat ik voor u doe. We hebben daar ongeveer een uurtje de tijd voor.' In termen van basisvaardigheden: u 'maakt' een gespreksspecifieke opening en u draagt informatie over.

Tweede fase: inventarisatie

Na de opening volgt de inventarisatie. Eerst een algemene opmerking over het inventariseren van het probleem: het lijkt erop dat er een trend valt te bespeuren van een louter juridische naar een meer cliëntgerichte aanpak. Meer en meer rechtsbijstandverleners zijn in intakegesprekken niet meer primair op het juridische probleem georiënteerd, maar zij richten zich op de cliënt, diens verhaal en vooral ook diens motieven en belangen als relevante context van het probleem. In de praktijk houdt een cliënt-georiënteerde aanpak in dat de cliënt in het intakegesprek veel ruimte krijgt. De rechtsbijstandverlener stelt vooral open vragen, luistert goed en geeft zonedig gevoelsreflecties. Haar aandacht is niet louter gericht op het juridische probleem van de cliënt en zij hoeft zich in het eerste stadium van het gesprek niet of nauwelijks bezig te houden met oplossingen. In principe kan alles wat de cliënt vertelt over waarom hij naar de rechtsbijstandverlener komt, relevant zijn. Een rechtsbijstandverlener die goed oplet zal bovendien signalen oppikken over dingen die de cliënt niet uit zichzelf vertelt maar die evengoed van belang kunnen zijn en daaraan de nodige aandacht besteden. Het doel van het inventariseren is: erachter komen wat er aan de hand is. De cliënt vertelt wat zijn probleem is. U luistert. Luisteren is geen passieve bezigheid. Zoals in het hoofdstuk over basisvaardigheden uiteen is gezet, bestaat luisteren uit het aanmoedigen van de cliënt, goede vragen stellen, de cliënt ruimte geven, wat de cliënt vertelt samenvatten en parafaseren en zonedig reageren op de gevoelens die de cliënt toont.

De verleiding is vaak groot om (op verzoek van de cliënt) al in deze fase tot adviseren over te gaan. Dan loopt u het risico dat de feiten nog niet duidelijk genoeg zijn of dat u nog niet genoeg (juridische) kennis paraat heeft om een goed antwoord te kunnen geven. U kunt dan beter iets zeggen als: 'Ik kom er in een later gesprek op terug, als ik het heb uitgezocht' dan om te bluffen.

Derde fase: hardop denken

Als de cliënt zijn hele verhaal (of een afgebakend deel daarvan) heeft verteld, is er vaak een fase waarin u al wel een idee heeft wat er (juridisch) aan de hand is en welke kant het op kan gaan. In veel gevallen is er geen kant-en-klare oplossing voorhanden. U kunt dan wel minutenlang stil gaan zitten nadenken maar het is voor de cliënt en voor uzelf aangenamer als u dan vertelt wat u denkt, alvast benoemt wat er juridisch aan de hand is, zegt welke oplossingen er bij u opkomen en welke bezwaren daar misschien bij horen. U betreft de cliënt op die manier bij de oplossing en gebruikt bovendien ook diens feitelijke kennis van de situatie. Deze fase eindigt ermee dat er enkele oplossingen of oplossingsrichtingen overblijven die kunnen worden uitgezocht of die in gang kunnen worden gezet.

Het voornaamste doel van deze fase is: het bedenken van oplossingsrichtingen. De belangrijkste vaardigheden zijn hardop denken en juridisch analyseren en kwalificeren.

Vierde fase: afronding

In de vorige fase zijn afspraken gemaakt of is een aanzet daartoe gegeven, wie er wat gaat doen. De rechtsbijstandverlener gaat een conceptbrief opstellen, zoekt de juridische merites van de zaak uit, de cliënt levert nog stukken aan en maakt een afspraak met een financieel adviseur etc. Deze afspraken worden definitief gemaakt in de laatste fase. Het is aanbevelenswaardig als u de gemaakte afspraken niet alleen

samenvat maar ook toezegt dat u ze in een brief aan de cliënt *vastlegt*. Hierover is al het nodige opgemerkt bij de bespreking van de basisvaardigheid 'gespreksspecifieke afronding'. Daarnaast wordt het gesprek afgerond. Befaamd is het 'deurklink'-effect. Het gesprek is afgelopen, alles lijkt besproken, beiden staan bij de deur, de cliënt pakt de deurklink vast (dit kan zich ook in overdrachtelijke zin afspelen) en zegt: 'Oh ja, er is eigenlijk nog iets' en dan begint het gesprek nog eens opnieuw, nu misschien wel over het onderwerp dat de cliënt echt dwars zit – of dit fenomeen zich nu wel of niet vaak voordoet, het is zeker goed om vóór het afscheid nemen even te checken bij de cliënt of wat hem betreft echt alles aan de orde is gekomen: 'Zijn er nog andere dingen die u wilt bespreken?'.

4 Intakegesprek voorbereiden

4.1 KUN JE EEN INTAKE VOORBEREIDEN?

Op het eerste gezicht lijkt er aan een intakegesprek weinig voor te bereiden. Er is nog geen dossier, de persoon van de cliënt is onbekend en ook over de zaak is vaak nog weinig of niets bekend. Toch kunt u een intakegesprek ook voorbereiden en zal dat zeker helpen om het gesprek beter te laten verlopen. We bespreken de voorbereiding eerst in algemene termen en daarna aan de hand van de methodiek die we eerder in dit boek hebben geïntroduceerd.

Een intakegesprek komt meestal niet uit de lucht vallen. Soms is dat wel zo, bijvoorbeeld als cliënten op een inloopsprekkuur of aan de balie komen. In dat geval weet u doorgaans niets van de cliënt en van de zaak. In de meeste gevallen wordt echter een (telefonische) afspraak gemaakt voor het intakegesprek. In dat eerste contact wordt al gevraagd naar de naam en soms ook adres en telefoonnummer van de cliënt en wordt soms ook al kort besproken waar het gesprek over zal gaan. Het adres is relevant voor het sturen van een bevestigingsbrief, het telefoonnummer om eventueel de nieuwe cliënt snel te kunnen bereiken. Soms, zeker als het gaat om een intake bij een advocaat, wordt er ook al gesproken over kosten en over stukken die de cliënt mee kan nemen.

Als van tevoren bekend is waar het gesprek (juridisch) inhoudelijk ongeveer over zal gaan, dan kunt u zich vast inlezen in het rechtsgebied. Dat kan nuttig zijn om de juiste vragen te stellen. Het levert ook een risico op: soms komt een cliënt toch niet opdagen voor het gesprek en dan had de tijd mogelijk beter besteed kunnen worden. Sommige juristen geven er bovendien juist de voorkeur aan om onbevangen in het gesprek te stappen. En wat ook wel voorkomt: de cliënt die een afspraak heeft voor een echtscheiding maar die inmiddels een groter, meer acuut probleem heeft: hij is gedagvaard voor de strafrechter: 'Vergeet die echtscheiding maar even, kan het ook hier over gaan?'.

Het belang van een goede voorbereiding

Ook als er weinig tot niets inhoudelijk bekend is over de zaak, is voorbereiding van belang, al was het maar omdat u zelf in het intakegesprek ook informatie moet overdragen. Het valt veel beginnende rechtshulpverleners tegen hoe moeilijk het soms is om relatief eenvoudige dingen in eenvoudige woorden uit te leggen. U kunt denken aan de werkwijze van de organisatie, uw eigen rol, wat de cliënt van u kan verwachten (en wat niet), kosten, geplande duur van het gesprek, eventuele andere gespreksdeelnemers. Die aspecten moeten een

Het adviesgesprek

1 Inleiding

Adviseren wordt gedaan door juristen in verschillende functies en rollen. In het kader van dit boek benadrukken we vooral het adviseren door de rechtsbijstandverlener die de belangen van een cliënt behartigt. Het doel van het adviesgesprek is het geven van een inhoudelijk goed (juridisch) advies dat de cliënt kan begrijpen en accepteren. Het spreekt voor zich dat de juridische kwaliteit van het advies inhoudelijk zo goed moet zijn als maar mogelijk. Daarvoor zijn echter niet gespreksvaardigheden maar juridische vaardigheden nodig en die vallen buiten het bestek van dit boek. Waar we wel aandacht aan besteden is aan de voorbereiding, hoe u het begrijpelijk kunt overbrengen en aan de acceptatie van het advies door de cliënt.

Wat is juridisch advies eigenlijk? Als het om juridische procedures gaat, luidt het traditionele gezegde dat de advocaat *dominus litis* is, wat inhoudt dat zij de zeggenschap heeft over hoe het geschil wordt uitgevochten.²⁵ In de moderne juridische adviespraktijk ligt dat vaak anders. Niet alleen omdat in veel gevallen geen procedure dreigt, maar ook – en daar gaat het ons om – omdat het veelal de cliënt is die uiteindelijk bepaalt welke keuzes worden gemaakt. Vaak zal het wel de jurist zijn die de keuzes aanreikt. Deze aanpak is cliëntgericht. Daarbij hoort uiteraard een andere rolopvatting van de rechtsbijstandverlener dan bij de zojuist genoemde, meer traditionele opvatting. Als u kiest voor de meer moderne opvatting zult u als gespreksstijl niet zo snel kiezen voor het diagnose-receptmodel maar eerder voor één van de andere stijlen, de samenwerkende of de non-directieve stijl. Bovendien verstaat de traditionele rechtsbijstandverlener iets anders onder advies dan een cliëntgerichte rechtsbijstandverlener; de definitie van advies verandert dus. De meer traditionele rechtsbijstandverlener reikt de naar haar idee beste oplossing aan en noemt dat een advies. Bij een moderne wijze van advies geven hoort dat het advies van de rechtsbijstandverlener meer inhoudt dan enkel: 'Zo gaan we het doen' of 'Dit is het beste voor u'. Wij gaan ervan uit dat u meer cliëntgericht handelt en doorgaans verschillende mogelijke oplossingen zult presenteren waar de cliënt de voor hem beste, haalbare oplossing uit kan

²⁵ Deze opvatting lijkt steun te vinden in gedragsregel 9 voor advocaten, die onder meer zegt: 'De advocaat draagt volledige verantwoordelijkheid voor de behandeling van de zaak'. Deze regel moet echter anders worden gelezen. Ook al maakt de cliënt de keuzes, dan nog is de advocaat verantwoordelijk voor haar eigen optreden. Dat blijkt uit de passage 'Hij (de advocaat, red.) mag evenwel geen handelingen verrichten tegen de kennelijke wil van de cliënt' en lid 2 van Regel 9, dat zegt dat de advocaat zich moet terugtrekken als zij het niet eens kan worden met haar cliënt.

kiezen. Het advies is dan een overzicht van de mogelijke oplossingen waaruit de cliënt een keuze kan maken.²⁶

Een adviesgesprek volgt op een intakegesprek. Soms kan de rechtsbijstandverlener al tijdens het intakegesprek adviseren, bijvoorbeeld bij een relatief eenvoudig probleem dat de rechtsbijstandverlener op grond van haar ervaring en deskundigheid direct kan oplossen. Het kan zich ook voordoen dat er zoveel spoed is dat er geen andere keuze is dan direct (voorlopig) adviseren en handelen, als er bijvoorbeeld een fatale termijn verstrijkt. Doorgaans zal een advies echter gegeven worden ná het intakegesprek. De relevante gegevens zijn dan beschikbaar en de mogelijkheden zijn goed uit te zoeken, zodat het advies beter kan worden voorbereid. In dit boek gaan we er in principe van uit dat er eerst een intakegesprek plaatsvindt en daarna een apart adviesgesprek.

In dit hoofdstuk bespreken we de doelen en opbouw van het adviesgesprek. Daarna bespreken we aan de hand daarvan de voorbereiding ervan. Hoewel de voorbereiding in de praktijk natuurlijk aan het adviesgesprek voorafgaat, dient u naar ons idee eerst te weten wát u gaat voorbereiden. Vandaar dat we eerst uiteenzetten hoe het adviesgesprek verloopt en dan pas de voorbereiding. In de paragraaf over het procesadvies bespreken we een situatie die bijzondere aandacht vraagt, namelijk wanneer u een advies moet geven over een juridische (civiele) procedure.

2 Doel en opbouw van het adviesgesprek; beoordelingsschema advies

Beoordelingsschema adviesgesprek

Gespreksdoelen:
Presenteren mogelijkheden probleemoplossing
Uitleg geven over kans van slagen oplossingen
Inzichtelijk maken kosten en baten

fase 1 opening	
Toe te passen basisvaardigheden	omschrijving doelen/fase:
Gespreksspecifieke opening	Refereren aan intake en afspraken
Informatie overdragen + toetsen	Onduidelijkheden vorig gesprek wegnemen
	Introduceren doel gesprek/ tijdsduur

fase 2 uitlegfase	
Toe te passen basisvaardigheden	omschrijving doelen/fase:

²⁶ In de Verenigde Staten wordt de term counseling gebruikt: 'counseling lies at the heart of the professional relationship between lawyer and client' en is 'the process in which lawyers help clients reach decisions' (S.H. Krieger en R.K. Neumann, *Essential Lawyering Skills: Interviewing, Counseling, Negotiation, and Persuasive Fact Analysis*, p. 181). Uit deze kernachtige omschrijving volgt dat in beginsel de cliënt degene is die de (strategische) beslissingen neemt en dat de jurist de cliënt daarbij van dienst is.

Gespreksfaseovergang	Samenvatten (probleem)situatie cliënt
Informatie overdragen + toetsen	Aanduiden juridische aspecten
Samenvatten	Presenteren verschillende opties
Doorvraag open	Uitleggen haalbaarheid opties (kansen)
Doorvraag gesloten	Bespreken kosten en baten van opties

fase 3 hanteren van weerstand	
Toe te passen basisvaardigheden	omschrijving doelen/fase:
Doorvraag open	Weerstand tegen advies herkennen
Doorvraag gesloten	Uitleg en informatie
Parafrase	Weerstand overwinnen
Samenvatting	Cliënt maakt definitieve keuze
Gevoelsreflectie	
Confronteren	
Hanteren van weerstand	

fase 4 afronden	
Toe te passen basisvaardigheden	omschrijving doelen/fase:
Samenvatten	Terugkoppeling naar gespreksdoelen
Gespreksfaseovergang	Terugkoppelen naar keuze cliënt
Gespreksspecifieke afronding	Afspraken maken + taakafbakening

Voor meer uitleg over het gebruik van de beoordelingsschema's verwijzen we naar hoofdstuk 7, paragraaf 2. Hierna geven we een beschrijving van elke fase.

Opening

Als er andere mensen aanwezig zijn dan in de vorige gesprekken, zult u deze natuurlijk voorstellen (of als de cliënt ze meeneemt, vragen wat hun functie bij het gesprek is). Het verdient aanbeveling dat u refereert aan het vorige gesprek. Daarin is immers afgesproken waarover de cliënt zou worden geadviseerd, wat u zou doen en wat de cliënt als 'huiswerk' had. Zonodig kunt u wijzen op de beperkte tijdsduur die beschikbaar is. De vaardigheden die u kunt toepassen, zijn de gespreksspecifieke opening en informatie overdragen en toetsen.

In het voorbeeld in het kader hierna zegt de rechtsbijstandverlener (een advocaat) ook iets over de voorgenomen gespreksstrategie.

Het intakegesprek en nog enkele gesprekken daarna duurden eindeloos. Mevrouw Brahm is al bijna tien jaar in een echtscheidingszaak verwickeld en heeft diverse advocaten versleten. Ze is zeer verbitterd. Ze heeft de neiging om steeds over allerlei kwesties uit te wijden. Het betreft dan vaak zaken die letterlijk jaren geleden zijn gebeurd en die niet meteen van belang zijn voor de juridische kwestie die nu nog speelt, namelijk de verdeling van de gemeenschap van goederen. Haar ex-echtgenoot – inmiddels is de echtscheiding zelf een feit, maar de verdeling van de boedel is nog voer voor eindeloze discussie – zou in haar huis hebben ingebroken, zet de buurt tegen haar op en zij heeft hem al eens openlijk beschuldigd van incest en voyeurisme. Ze draagt alle ellende van de afgelopen jaren steeds met zich mee en grijpt elke kans aan om de advocaat te overtuigen van de slechtheid van

haar ex. Ze vindt het moeilijk de rode draad van het gesprek vast te houden en ze vindt het ook moeilijk om naar iemand anders te luisteren. Ze realiseert zich dit allemaal zelf trouwens ook. De juridisch adviseur en mevrouw Brahm hebben afgesproken dat hij haar zal adviseren over de te ondernemen stappen en daarvoor is dit gesprek bedoeld. Al vroeg in het gesprek zegt hij dat hij van plan is haar eerst het woord te geven zodat zij nog eens kan vertellen wat zij bedacht heeft naar aanleiding van het vorige gesprek. Hij geeft tevens aan dat hij daarna zal vertellen wat volgens hem de mogelijkheden zijn die hij met haar wil bespreken. Bovendien geeft hij aan dat ze maximaal een uur de tijd hebben, omdat hij daarna wegmoet. Die tijd hebben ze hard nodig en daarom vraagt hij of ze het goed vindt, dat hij streng optreedt en haar zonodig onderbreekt als ze teveel wegdrijft of te lang aan het woord is. Ze stemt daarmee in.

De advocaat kiest er in dit geval voor om de cliënte eerst de ruimte te geven om stoom af te blazen. Hij weet namelijk dat ze zich voor elk gesprek oplaadt en dat ze geen informatie kan opnemen als ze niet eerst 'ontladen' is. Bovendien is de tijd beperkt en moet hij dus de voortgang van het gesprek goed bewaken. Door dit met haar op voorhand te bespreken, geeft zij hem de bevoegdheid om directief te zijn. Hij kan dan ook aan die afspraak refereren, wat het weer makkelijker maakt om haar er ook later in het gesprek mee te laten instemmen.

Wat makkelijk vergeten wordt, is om navraag te doen of sinds het vorige gesprek in de situatie iets is veranderd. Dat is wel van belang, want het gesprek kan een heel andere wending krijgen. Reken er niet op dat de cliënt uit zichzelf alles vertelt wat u van belang vindt.

Voordat de rechtsbijstandverlener aan de fase van uitleg toekomt, vertelt zij wat de cliënt in dit gesprek kan verwachten en hoe zij het gesprek wil aanpakken. Zeker bij complexere zaken is het van belang een (logische) volgorde aan te brengen en op die manier het advies op te bouwen. Het beste is per onderdeel het advies te geven en per onderdeel samen te vatten, soms is het benoemen van de samenhang tussen de onderdelen van belang. Een voorbeeld:

Rechtsbijstandverlener: Wat ik dus met je²⁷ wil bespreken, is wat je kunt doen om van je schulden af te komen. Ik zou voor je uitzoeken of je onder de WSNP²⁸ valt. Dat betekent dat we ook moeten praten over het benaderen van je schuldeisers, om te vragen of ze met een regeling kunnen instemmen. Daar begin ik mee: hoe kunnen we dat aanpakken en wat houdt zo'n regeling in. Daarna bespreek ik wat de WSNP je kan bieden, als een regeling niet lukt. Als laatste ga ik het dan met je hebben, hoe lang je in de WSNP zou moeten blijven, als de rechter vindt dat je in aanmerking komt en wat verder de gevolgen van de WSNP zijn. Want dat is niet allemaal zo mooi als het jou nu misschien lijkt. OK?

Cliënt: Nou, ik zet me schrap. Ga je gang.

Rechtsbijstandverlener: Goed. Eerst: een regeling. Wat wil dat zeggen en waarom moet je daar moeite voor doen, als je toch in de WSNP wilt. Onderbreek me alsjeblieft als ik te snel ga of als ik onduidelijk ben ...

Uitleg

²⁷ *Opmerking:* het komt veel voor dat cliënt en rechtsbijstandverlener elkaar tutoyeren, zeker als ze elkaar wat langer kennen.

²⁸ Wet Schuldsanering natuurlijke personen. 'Onder de WSNP vallen' wil zeggen, toegelaten zijn tot het schuldsaneringsregime dat in de WSNP is geregeld.

In de uitlegfase geeft u het uiteindelijke advies. Het brengt helderheid in het gesprek en het helpt om de cliënt attent te krijgen, als u expliciet aangeeft dat u overgaat tot het geven van het advies, door een faseovergang toe te passen (zoals we besproken hebben in het hoofdstuk over de basisvaardigheden):

'Ik stel voor dat ik nu antwoord geef op de vragen die u vorige keer stelde ...'

'Dan kom ik nu toe aan wat ik voor u heb uitgezocht ...'

In de inleiding bij dit hoofdstuk hebben we opgemerkt dat niet elke rechtsbijstandverlener hetzelfde verstaat onder 'advies' en onder 'adviseren'. Wij veronderstellen dat u de cliënt meerdere opties voorhoudt, als deze er zijn, en hem voldoende informatie geeft om uit de verschillende mogelijkheden te kiezen. Dat wil zeggen, u presenteert van de verschillende opties de kansinschatting, de kosten en eventuele baten. Als u advies geeft, past u de basisvaardigheid 'informatie overdragen en toetsen' toe. Deze bestaat uit twee elementen: 1. u geeft informatie, begrijpelijk geformuleerd en overzichtelijk geordend, en 2. u gaat na of de informatie bij de cliënt overkomt. U heeft het advies voorbereid en mogelijk ook voor uzelf – en voor de cliënt – op papier gezet, in woorden of in een schema. Daardoor kan de neiging bestaan het advies in een monoloog te brengen. Het nadeel daarvan is dat u niet nagaat of uw advies overkomt bij de cliënt. Lang niet iedere cliënt zal het uit zichzelf zeggen als hij er maar de helft van begrijpt. Zelfs als u (vooral) degene bent die aan het woord is, kunt u een dialoog op gang houden: door goed naar de cliënt te kijken en zijn reacties steeds te peilen, door zonnodig hetzelfde nog eens in andere woorden te zeggen, door rustmomenten in te bouwen en door samen te vatten. Als u verschillende vragen beantwoordt, kunt u bijvoorbeeld na de beantwoording van iedere vraag opmerken:

'Dus, de vraag was ... en kort samengevat zeg ik daarover ...'.

Het is waarschijnlijk niet overbodig om dan, als u het gehele advies hebt meegedeeld, nog eens samen te vatten:

'Ik zet nog even de belangrijkste zaken een keer op een rij, dan kan ik meteen nagaan of ik niets vergeten ben. Ik heb dus drie vragen beantwoord, namelijk ...'

of, korter en in een concreet voorbeeld:

'Kortom, u kunt dus inderdaad in een kort geding opheffing van het beslag vragen, maar: één, uw kansen zijn klein omdat de rechter het beslag marginaal toetst, en twee, het is twijfelachtig of u er wel belang bij heeft, want ...'.

Behalve door samen te vatten en door de non-verbale reacties van de cliënt te polsen, kunt u hem natuurlijk ook gewoon vragen of hij u nog volgt of dat u duidelijker moet zijn. Als het de cliënt allemaal duidelijk is, zal hij genoeg informatie moeten hebben om een keuze te maken. Als hij uw advies accepteert en een keuze maakt, zult u nog uitleg moeten geven over wat er verder moet gebeuren. Wat moet de cliënt eventueel zelf doen, binnen welke tijd (denk ook aan uiterste termijnen), procedures, enz. Het is zeker aan te bevelen om het advies dat u heeft gegeven op papier te bevestigen (in begrijpelijke taal, we kunnen het niet vaak genoeg zeggen). U mag er niet van uitgaan dat de cliënt uit uw brief wel oppikt wat hij vandaag niet heeft begrepen.

Als de cliënt een keuze maakt en u ziet niet de noodzaak om hem tot andere gedachten te brengen, gaat het gesprek over naar de afrondingsfase. Als de cliënt een keuze maakt die u onverstandig vindt,

vanuit uw professionele expertise bezien, en u wilt proberen de cliënt van gedachten te doen veranderen, dan gaat het gesprek over in de fase 'hanteren van weerstand'. Ter relativering van deze opeenvolging van fasen: soms is het handig om al tijdens de uitlegfase te anticiperen op de weerstand van de cliënt tegen het advies. Pas dan wel op, dat u niet in de valkuil trapt door de cliënt eenzijdig voor te lichten en hem alleen te wijzen op 'uw optie' en de 'slechte optie' bij voorbaat af te kraken of zelfs maar weg te laten.

Hanteren van weerstand

U wilt niet alleen een prachtig advies geven, maar u wilt ook graag dat de cliënt er wat mee doet. Daarom moet u oog hebben voor de acceptatie van het advies door de cliënt. Want hoe goed een advies ook is, als de cliënt het advies niet accepteert, zal het effect nihil zijn. In dit verband wordt wel de volgende formule gehanteerd (zogenoemde wet van Maier)²⁹: $E = K \times A$

Daarbij staat de E voor effectiviteit van een advies, de K voor kwaliteit van het advies en de A voor acceptatie van het advies door de cliënt. Er kunnen verschillende redenen zijn waarom een cliënt het advies niet wil accepteren. Voordat we toekomen aan de manier om die weerstand te overwinnen, kijken we eerst even naar mogelijke oorzaken ervan. Hoe u met de weerstand om kunt gaan, kan immers ook afhankelijk zijn van de oorzaak van de weerstand. Deze oorzaken zijn in het onderstaande schema weergegeven:

<i>oorzaak</i>	<i>achtergrond of uitingsvorm (cliënt)</i>	<i>mogelijke reactie (rechtsbijstandverlener)</i>
onjuiste inhoud en of gegevens	<ul style="list-style-type: none"> - zijn de feiten goed weergegeven en begrepen - zijn er zaken over het hoofd gezien of mooier voorgesteld - hoofdzaken en bijzaken niet voldoende onderscheiden 	<ul style="list-style-type: none"> - opnieuw uitleggen, mogelijk op andere manier - (opnieuw) benoemen - benadrukken hoofdzaken
onvoldoende zicht op gevolgen van (keuze) advies	<ul style="list-style-type: none"> - onduidelijkheden, ontbreken kennis - er tegen op zien - niet weten te kiezen - wordt keuze geaccepteerd/gewaardeerd door omgeving 	<ul style="list-style-type: none"> - informatie geven of doornemen - ondersteunen (eventueel verwijzen) - ondersteunen bij keuze (bijv. twee kolommen, uitleg daarover volgt) - bespreken overwegingen
onterechte vergelijkingen	<ul style="list-style-type: none"> - wil de cliënt net zo goed zijn als ... - wil de cliënt het onhaalbare - wil de cliënt meer dan wat hij persoonlijk (aan)kan 	<ul style="list-style-type: none"> - verhelderen (bewustwording) en ondersteunen (eventueel verwijzen)
omgevingsfactoren	<ul style="list-style-type: none"> - is er voldoende informatie voorhanden en gegeven - onduidelijkheden wie betrokken is bij de (uitvoering van) het advies 	<ul style="list-style-type: none"> - informatie geven of aanvullen - verheldering/doorvragen

²⁹ Van der Molen e.a., a.w., p. 115. Voor niet wiskundig opgeleiden is $E = K \times A$ minder abstract dan de originele formule $E = f(K, A)$ wat inhoudt dat E een functie is van de variabelen K en A (bijv. dat $E = K \times A$).

ongunstige overtuigingen	<ul style="list-style-type: none"> - het wordt toch niets met mij - als ik dit doe, gebeurt er vast en zeker dat - je mag ... toch niet tegenspreken - ze zeggen dat ik beter ... kan doen 	- verhelderen en bewust maken van overtuiging, ondersteunen in (andere) keuze (eventueel verwijzen)
ongelukkige ervaringen	<ul style="list-style-type: none"> - dat (mijn keuze) wordt nooit geaccepteerd - dat kan ik niet want ... destijds ... 	- verhelderen (bewustwording) en ondersteunen (eventueel verwijzen)
onderlinge tweestrijd	<ul style="list-style-type: none"> - ik wil het één maar ook het ander - ik 'hink' op twee gedachten 	- verhelderen keuzemogelijkheid
	<ul style="list-style-type: none"> - wat is (m.b.t. dit advies) 'goed' en wat is 'kwaad' 	- (voor- en nadelen) en ondersteunen (eventueel verwijzen)

Het is betrekkelijk zinloos om dit soort schema's uit het hoofd te leren, maar het is een interessante gedachte dat de 'ene weerstand' de andere niet is en dus om een andere aanpak vraagt. De situatie waar wij hierna van uitgaan, is dat de rechtsbijstandverlener denkt dat de cliënt geen goed zicht heeft op de gevolgen van zijn keuze en dat het dus zinvol is om hem daar inzicht in te geven.

Eerst bespreken we wat u beter niet kunt doen, maar waar de meeste mensen wel toe geneigd zijn als ze worden geconfronteerd met weerstand. Daarna bespreken we de tweekolommenmethode, die ook in het schema genoemd staat.

In trainingen gespreksvaardigheden voor juridische studenten doet zich vaak het volgende verschijnsel voor. De studenten krijgen uitleg over adviseren en over hanteren van weerstand. De theorie is helemaal helder en de student popelt om zijn cliënt goed te adviseren. De cliënt krijgt van de student een advies te horen en is het daar helemaal niet mee eens! Hij kiest *unverfroren* voor de slechte oplossing. Ja maar, zegt de student vervolgens, *u moet zich wel realiseren* dat daar allemaal nadelen aan zitten, namelijk (...). 'Het kan me niet schelen', zegt de cliënt, want die laat zich ook niet kennen. Daarop kan de student twee dingen doen: de nadelen van cliënt's keuze nog afschrikwekkender voorstellen, of zijn beste keuze zo mooi voorstellen dat de cliënt er wel voor moet vallen. Het kan zijn dat hij uiteindelijk de cliënt ompraat en dat deze onder druk overstag gaat. De cliënt kan ook boos weglopen, omdat hij niet serieus wordt genomen.

Hier beschrijven we hoe de student bijna natuurlijk reageert op de weerstand tegen zijn goede voorstel door tegen de cliënt in te gaan, ook al weet hij rationeel – het is hem zojuist verteld – dat deze werkwijze niet geschikt is om weerstand te hanteren, hooguit om deze de kop in te drukken. In het slechtste geval bereikt de student dat de cliënt het vertrouwen verliest dat de student bereid is om voor hem op te komen. Maar, als de cliënt zegt: 'Ik ben het helemaal niet met u eens!', wat kunt u dan doen? Heel simpel, u vraagt hem: 'Waarom niet?' (dat is een heel andere vraag dan: '*maar waarom dan niet?*'). De cliënt kan dan uitleggen waarom hij voor zijn eigen voorstel is. Spreek hem niet tegen, maar moedig hem aan. Zorg ervoor dat u begrijpt waarom die voordelen zo belangrijk voor hem zijn, en zorg ervoor dat uw begrip bij de cliënt overkomt. Daarvoor is niet voldoende dat u hem in alle oprechtheid verzekert 'dat u hem begrijpt'.

Hij ervaart pas dat u hem begrijpt wanneer u bijvoorbeeld zegt: 'Aha, u bent al eens eerder bedrogen en dáárom wilt u graag dat er werk van wordt gemaakt, klopt dat?'. Met andere woorden, u gebruikt gevoelsreflecties en parafrases. De essentie is dat u de cliënt en zijn voorkeuren serieus neemt en dat ook aan de cliënt laat merken. Dan verdwijnt bij hem wellicht de behoefte om u steeds weer opnieuw te overtuigen. U gaat dus met de cliënt mee in zoverre dat u wilt weten wat er precies in hem omgaat. U geeft hem geen gelijk, maar u hanteert het motto: 'In order to change one's mind, you have to know what is in it'. Als u zover bent, kunt u de cliënt ook vragen of hij eventuele nadelen kent van 'zijn' mogelijkheid. U kunt ze met hem inventariseren. Daarna kunt u hem zeggen dat u het uw taak vindt, om toch ook nog eens de andere mogelijkheid onder zijn aandacht te brengen. Als hij dat goed vindt, noemt u die optie en vraagt de cliënt aan te geven wat hij er tegen heeft. Daarna is hij misschien 'sportief' genoeg om samen met u stil te staan bij de voordelen van die optie.

De voordelen en nadelen die u op deze manier verzamelt, kunt u op een flap-over in een schema verwerken. De cliënt en uzelf behouden dan steeds het volledige overzicht. Deze werkwijze wordt 'tweekolommenmethode' genoemd omdat de voordelen en nadelen elk een plaats krijgen in een eigen kolom. Een dergelijk schema kan er als volgt uitzien:

	<i>voordelen</i>	<i>nadelen</i>
<i>mogelijkheid 1 (voorkeur cliënt)</i>	I	II
<i>mogelijkheid 2 (voorkeur rechtsbijstandverlener)</i>	IV	III

Als u erin slaagt om het hele schema zo in te vullen, heeft u als laatste samen met de cliënt de voordelen besproken van de optie die u voorstaat. Alle voor- en nadelen van de verschillende mogelijkheden zijn besproken en staan overzichtelijk gerangschikt. U heeft uw werk dan goed gedaan. Vraag de cliënt eventueel er thuis nog eens over na te denken.

Afronding

In de uitlegfase heeft de cliënt een besluit genomen naar aanleiding van uw advies. Eventueel heeft hij dat besluit herzien, nadat u hem ervan heeft overtuigd om zijn besluit te heroverwegen. Het werkt overzichtelijk voor de cliënt en voor uzelf om nog even terug te grijpen naar het begin van het gesprek. Daarin heeft u aangekondigd waarover dit gesprek zou gaan, wat de bedoeling was. Nu kunt u constateren of de doelstellingen gehaald zijn of dat er nog open einden zijn. Dan zult u nog afspraken moeten maken hoe het genomen besluit wordt geëffectueerd: welke werkzaamheden zult u gaan verrichten, welke verwacht u van de cliënt. Er moet een duidelijke taakafbakening zijn. U kunt ook alvast aankondigen dat u hem nog een brief stuurt waarin u uw advies nog eens opschrijft en waarin u de gemaakte afspraken bevestigt. Tot slot is het zaak om, net als aan het einde van het intakegesprek, de cliënt nog eens de kans te geven om nog dingen ter sprake te brengen.