



Rapportage

Uitkomsten toets naleving Kwaliteitscode Rechtsbijstand

november 2019

Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting	3
2. Onderzoeksopzet	5
3. Resultaten	7
3.1. Klachtenprocedure	7
3.2. Geschillenprocedure	8
3.3. Vrije advocaatkeuze	8
3.4. Opleidingsplan	9
3.5. Kwaliteit	9
 Bijlage 1: Deelnemers onderzoek	 11

1. Managementsamenvatting

De Stichting toetsing verzekeraars onderzocht op verzoek van het Verbond van Verzekeraars de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

De Kwaliteitscode Rechtsbijstand is bindende zelfregulering voor alle rechtsbijstandsverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren die lid zijn van het Verbond. In deze code is vastgelegd welke verplichtingen een rechtsbijstandsverzekeraar heeft tegenover zijn klant en wat een klant minimaal mag verwachten als hij een zaak aanmeldt bij zijn rechtsbijstandsverzekeraar.

De Kwaliteitscode Rechtsbijstand is per 1 januari 2019 vernieuwd.

Resultaat

We hebben dertien rechtsbijstandsverzekeraars getoetst aan de volgende onderdelen van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand:

- Klachtenprocedure;
- Geschillenregeling;
- Vrije advocaatkeuze;
- Opleidingsplan;
- Dienstverlening;
- Kwaliteitsborging.

Van de dertien leden van het Verbond zijn er drie die op één of meerdere van de genoemde onderdelen niet voldoen aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

Eén lid voldeed niet ten tijde van de audit, maar heeft onze bevinding over het niet voldoen aan de eisen over de geschillenregeling direct opgevolgd. Door aanpassing van de informatie op de website voldoet deze rechtsbijstandsverzekeraar inmiddels wel.

De naleving van de eisen in de onderdelen over de Klachtenprocedure en het Opleidingsplan is bij alle leden goed.

Bij het onderdeel Geschillenregeling constateren we bij twee leden dat er geen eenvoudig vindbare informatie over de geschillenregeling op de website staat.

Bij het onderdeel Vrije advocaatkeuze voldoen eveneens twee leden niet aan de regels. Eén lid heeft geen informatie op de website staan over de vrije advocaatkeuze. Een ander lid heeft weliswaar werkinstructies en afspraken over het actief informeren van de klant over de vrije advocaatkeuze, maar uit de interviews en de dossiers blijkt dat dit in de praktijk niet consequent wordt toegepast.

Bij één van de leden constateerden we dat niet werd voldaan aan het onderdeel Dienstverlening. Het gaat dan om de regels over het plan van aanpak. Uit de dossiers en interviews bleek dat er geen sprake is van het opstellen van een plan van aanpak bij de start van een zaak. Het betreffende lid had dit ook niet opgenomen in de kwaliteitstoets. Er ontbraken nog meer onderdelen in de kwaliteitstoets (Geschillenregeling en Vrije advocaatkeuze), waardoor dit lid ook niet voldoet aan het onderdeel Kwaliteitsborging.

Conclusie

Onze conclusie is daarom dat de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand onvoldoende is. Gelet op het belang van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand adviseren wij u de naleving van de code bij de betreffende leden te eisen en bewijzen op te vragen dat die leden onze bevindingen hebben opgevolgd.

Naast het belang voor de sector van een correcte naleving van een gedragscode, speelt ook een individueel belang voor de betrokken rechtsbijstandsverzekeraars. Immers, het niet voldoen aan een concrete en kenbare verplichting uit een gedragscode waarvan de

handelaar aangeeft dat hij daaraan gebonden is, kan worden aangemerkt als een misleidende handelspraktijk (art. 6:193c lid 2 onder b BW).

Aanbevelingen

Op basis van ons onderzoek hebben we naast de bevindingen ook nog enkele aanbevelingen:

Vindbaarheid

In de code is op enkele plaatsen vastgelegd dat informatie op de website eenvoudig vindbaar moet zijn. Er wordt geen aanwijzing gegeven wat wordt verstaan onder 'eenvoudig vindbaar'. Wij adviseren u om enkele handvatten te geven wat wordt bedoeld met deze term, zodat leden weten wat er van ze wordt verwacht. Als voorbeeld noemen we de punten die in het Handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren staan over goed vindbare informatie:

- informatie staat daar, waar de klant de informatie mag verwachten of nodig heeft;
- informatie die inhoudelijk samenhangt, staat bij elkaar;
- de link naar een document heeft een naam die de lading van het document dekt.

Interne audit

De kwaliteitsborging met behulp van interne audits en/of kwaliteitscontroles is essentieel voor de goede naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. De huidige tekst over deze controle is behoorlijk vaag, waardoor bijna iedere interne audit of kwaliteitscontrole ongeacht de opzet, daaraan voldoet. Wij adviseren u meer duiding te geven wat wordt verstaan onder interne audit of kwaliteitscontrole. Bijvoorbeeld door aan te geven dat de interne audit in ieder geval eens per drie jaar moet plaatsvinden en dat de audit en de kwaliteitscontrole minimaal alle elementen van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand moet bevatten.

2. Onderzoeksopzet

Inleiding

De Kwaliteitscode Rechtsbijstand is per 1 januari 2019 vernieuwd. Het Verbond van Verzekeraars heeft de Stichting toetsing verzekeraars verzocht om een ad hoc-toets uit te voeren op de naleving van de aangepaste Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

Het doel van het onderzoek is om een goed beeld te krijgen van de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Daarom zijn alle relevante leden van het Verbond getoetst, dertien in totaal.

Onderzoeksopzet

We hebben in overleg met het Verbond bepaald welke elementen belangrijk zijn voor het onderzoek. Het gaat in dit onderzoek om de volgende onderdelen van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand:

- Artikel 4.3 Klachtenprocedure
 - De rechtsbijstandsverzekeraar moet een klachtenprocedure hebben die voldoet aan de Kifid-richtlijnen. Deze klachtenprocedure moet goed vindbaar zijn op de website en in de polisvoorwaarden.
- Artikel 4.4 Geschillenregeling
 - De rechtshulpverlener moet de klant bij een meningsverschil over de vraag naar de juridische haalbaarheid wijzen op de geschillenregeling. De informatie over de geschillenregeling moet eenvoudig vindbaar op de website staan en ook in de polisvoorwaarden.
- Artikel 4.5 Vrije advocaatkeuze
 - In het geval van een gerechtelijke of administratieve procedure mag de klant zelf een rechtshulpverlener kiezen. De rechtshulpverlener moet de klant hierover informeren zodra hij besluit dat een dergelijke procedure nodig is. De informatie over de vrije advocaatkeuze moet bovendien eenvoudig vindbaar zijn op de website en in de polisvoorwaarden.
- Artikel 6 Opleidingsplan
 - De Kwaliteitscode Rechtsbijstand stelt eisen aan de deskundigheid van de medewerkers van de rechtsbijstandsverzekeraar. Zo moet er een opleidingsplan zijn, hebben rechtshulpverleners een opleiding gevolgd die past bij hun functie en volgen rechtshulpverleners jaarlijks permanente educatie. Daarnaast krijgen junior medewerkers een mentor en ervaren medewerkers collegiale coaching of intervisie.
- Artikel 7 Kwaliteit
De rechtsbijstandsverzekeraar heeft een kwaliteitssysteem dat minimaal de volgende elementen bevat:
 - een systeem van klachtenmanagement en klanttevredenheidsonderzoek;
 - een vorm van interne audit of kwaliteitscontrole met rapportage;
 - een traject met aanpak van geconstateerde verbeterpunten.

Bij dit onderdeel hebben we tevens gekeken naar de naleving van artikel 5 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand over de dienstverlening.

Uitvraag

We stuurden alle dertien relevante leden van het Verbond een uitvraag met het verzoek de volgende documentatie te sturen:

1. De werkinstructies en/of procedures over de:
 - a. klachtbehandeling;
 - b. geschillenregeling;

c. vrije advocaatkeuze.

2. Het meest recente rapport van een interne audit of kwaliteitscontrole over het functioneren van het kwaliteitssysteem en de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, inclusief een plan van aanpak of actielijst.
3. Een recent klanttevredenheidsonderzoek over de rechtsbijstandsverzekering.
4. De klachtenrapportage over 2018.
5. Het opleidingsplan inclusief onderbouwing hoe de verzekeraar de continuïteit van dit opleidingsplan garandeert.
6. Een geanonimiseerde lijst met dossiernummers van alle zaakdossiers die zijn afgerond in de maanden januari t/m maart 2019, met het verzoek om aan te geven op welke dossiernummers de vrije advocaatkeuze van toepassing is. Wij hebben uit die lijst vijf dossiernummers geselecteerd, waaronder drie dossiers waarop de vrije advocaatkeuze van toepassing is. Vervolgens vroegen we om ons uit die dossiers het volgende toe te sturen:
 - de ontvangstbevestiging die de klant ontvangt na de zaakmelding;
 - het plan van aanpak dat de behandelaar de klant stuurt na de zaakmelding;
 - de schriftelijke en/of telefonische contacten waaruit blijkt dat de jurist de klant wijst op de mogelijkheid van vrije advocaatkeuze.

Bedrijfsbezoeken

Vervolgens vonden in de periode van juni tot en met eind oktober 2019 bedrijfsbezoeken plaats. Bij de bedrijfsbezoeken interviewden we de volgende personen:

- verantwoordelijke voor kwaliteitscontrole / audit;
- eindverantwoordelijke voor werking Kwaliteitscode Rechtsbijstand (directeur of manager);
- enkele rechtshulpverleners;
- verantwoordelijke voor informatie in polisvoorwaarden en op de website.

Iedere verzekeraar ontving kort na het bedrijfsbezoek een bericht of hij wel of niet aan de getoetste elementen van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand voldeed, met de mogelijkheid hierop te reageren.

In bijlage 1 staan de namen van de getoetste leden van het Verbond.

3. Resultaten

We hebben de naleving van vijf onderdelen van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand getoetst in dit onderzoek:

- Artikel 4.3 Klachtenprocedure;
- Artikel 4.4 Geschillenregeling;
- Artikel 4.5 Vrije advocaatkeuze;
- Artikel 6 Opleidingsplan;
- Artikel 7 Kwaliteit.

We geven hieronder de resultaten per onderdeel weer.

3.1 Klachtenprocedure

In artikel 4.3 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand is vastgelegd dat de klachtenprocedure van de rechtsbijstandsverzekeraar moet voldoen aan de Kifid-richtlijnen voor een interne klachtenprocedure. Dit betekent onder andere dat de rechtshulpverlener niet ook de klachtbehandelaar mag zijn als hij betrokken is bij de zaak waar de klacht over gaat. Verder moet de klachtenprocedure eenvoudig vindbaar zijn op de website en de rechtsbijstandsverzekeraar moet hiernaar verwijzen in de polisvoorwaarden.

Elke rechtsbijstandsverzekeraar heeft een klachtbehandelaar beschikbaar voor de behandeling van klachten over rechtsbijstandszaken. De klachtbehandelaar is nooit dezelfde persoon als de behandelaar over wiens dossier de klacht gaat. Dat is geregeld in procedures en daarop wordt toegezien door het management. In de onderzochte dossiers hebben we geen situaties geconstateerd waarbij de klachtbehandelaar en de dossierbehandelaar een en dezelfde persoon waren.

Elke rechtsbijstandsverzekeraar heeft de definitie van de klacht vastgelegd in een protocol of klachtenreglement. De definitie staat niet altijd op de website, maar dat is ook niet verplicht in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

In de Kwaliteitscode Rechtsbijstand staat geen richtlijn of handreiking wat wordt verstaan onder eenvoudig vindbaar. Voor een goed beeld of hieraan wordt voldaan, zou consumentenonderzoek nuttig zijn. Wij hebben dit beoordeeld vanuit onze expertise bij het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Bij het Keurmerk verstaan we onder goed vindbare informatie:

- informatie die daar staat, waar de klant de informatie mag verwachten of nodig heeft;
- informatie die inhoudelijk samenhangt staat bij elkaar;
- de link naar een document heeft een naam die de lading van het document dekt.

Vanuit deze achtergrond hebben we bij twee rechtsbijstandsverzekeraars aangegeven dat we de informatie niet eenvoudig vindbaar vinden. Gelet op de regels in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand hebben we bij deze twee rechtsbijstandsverzekeraars dit issue niet gekwalificeerd als het niet voldoen aan de code.

Elke rechtsbijstandsverzekeraar verwijst in zijn polisvoorwaarden naar de klachtenregeling en ook naar de mogelijkheid de klacht in te dienen bij het Kifid, nadat de klachtenprocedure bij de verzekeraar is doorlopen.

De klachten worden bij alle verzekeraars centraal geregistreerd en er worden klachtenrapportages opgesteld en geanalyseerd en gebruikt als input voor verbetertrajecten.

Conclusie

Onze conclusie is dat alle getoetste rechtsbijstandsverzekeraars aan dit onderdeel van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand voldoen. De vindbaarheid van informatie over klachten kan in enkele gevallen beter.

3.2 Geschillenregeling

In artikel 4.4 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand is vastgelegd dat de klant de geschillenregeling eenvoudig kan vinden op de website van de rechtsbijstandsverzekeraar en in de polisvoorwaarden.

We hebben op de website gezocht naar informatie over de geschillenregeling. Bij één rechtsbijstandsverzekeraar staat de informatie weliswaar op de website, maar konden we dit niet eenvoudig vinden. Deze verzekeraar heeft aangegeven dat het bezig is een nieuwe website te ontwikkelen en daar zal de informatie over de geschillenregeling een prominentere plaats krijgen. Gelet op de regels in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand hebben we dit issue niet gekwalificeerd als het niet voldoen aan de code.

Bij twee andere rechtsbijstandsverzekeraars hebben we op de website geen informatie gevonden over de geschillenregeling. Deze twee verzekeraars voldoen daarom niet aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Een verzekeraar heeft de informatie op de website direct na ons bezoek aangepast, waardoor deze nu wel aan dit onderdeel voldoet.

Alle rechtsbijstandsverzekeraars hebben informatie over de geschillenregeling in de polisvoorwaarden staan. Ze hebben ook allemaal werkinstructies aangeleverd waaruit de werkwijze bij toepassen van de geschillenregeling blijkt. Uit de interviews met de medewerkers blijkt dat de medewerkers de instructies kennen en toepassen.

Conclusie

Onze conclusie is dat een van de getoetste dertien rechtsbijstandsverzekeraars niet aan dit onderdeel van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand voldoet. Deze verzekeraar heeft geen informatie over de geschillenregeling op haar website gepubliceerd.

3.3 Vrije Advocaatkeuze

Als de rechtshulpverlener een gerechtelijke of administratieve procedure nodig vindt, dan mag de klant zelf een rechtshulpverlener kiezen. In artikel 4.5 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand is vastgelegd dat de rechtshulpverlener de klant hierover moet informeren, zodra hij besluit dat een gerechtelijke of administratieve procedure nodig is. De regels over externe rechtshulp moet de klant eenvoudig kunnen vinden op de website van de rechtsbijstandsverzekeraar en in de polisvoorwaarden.

Op één na hebben we bij alle rechtsbijstandsverzekeraars de informatie over de vrije advocaatkeuze goed kunnen vinden op de website. Bij één verzekeraar hebben we geen informatie over de vrije advocaatkeuze kunnen vinden. Deze partij voldoet daarom niet aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

Overigens heeft deze verzekeraar niet of nauwelijks te maken met vrije advocaatkeuze, gelet op de aard van zijn dienstverlening.

Bij alle onderzochte leden staat de informatie over de vrije advocaatkeuze in de polisvoorwaarden of in de polisvoorwaarden van de verzekeraar waarvoor zij de rechtshulp verzorgen.

Alle rechtsbijstandsverzekeraars hebben werkinstructies over de werkwijze bij het wijzen op de vrije advocaatkeuze. We hebben ook met medewerkers gesproken over de toepassing van de vrije advocaatkeuze en in dossiers gekeken naar de vastlegging daarvan. Dat gaat in de meeste gevallen goed. Een enkele keer is de vastlegging niet op orde, maar bleek uit de gesprekken dat de medewerker de klant er wel op had gewezen. Bij één partij hebben we op basis van de gesprekken met medewerkers en het

dossieronderzoek geconstateerd dat de klant niet altijd actief wordt geïnformeerd over de vrije advocaatkeuze.

Deze partij voldoet daarom niet aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

Conclusie

Onze conclusie is dat twee van de getoetste dertien rechtsbijstandsverzekeraars niet aan dit onderdeel van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand voldoen. Zij hebben geen informatie over de regels over externe rechtshulp op hun website gepubliceerd of uit de dossiers en de interviews blijkt dat afspraken over het actief informeren van de klant in de praktijk niet consequent worden toegepast.

3.4 Opleidingsplan

In artikel 6 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand is vastgelegd dat de rechtsbijstandsverzekeraar de kennis en vaardigheden van zijn medewerkers ondersteunt met een opleidingsplan dat voldoet aan een aantal voorwaarden.

De onderzochte rechtsbijstandsverzekeraars hebben de eisen over het opleidingsplan goed op orde. We hebben de volgende elementen in het opleidingsplan gecontroleerd:

- in het opleidingsplan is opgenomen dat rechtshulpverleners een opleiding hebben gevolgd die past bij hun functie;
- rechtshulpverleners die in dienst treden, volgen een basisopleiding die bij hun functie past;
- rechtshulpverleners volgen jaarlijks permanente educatie die bij hun functie past;
- junior medewerkers krijgen naast opleidingen ook een mentor en training-on-the-job;
- ervaren medewerkers krijgen naast opleidingen ook collegiale coaching of intervisie.

Een rechtsbijstandsverzekeraar heeft het vijfde element niet in het opleidingsplan opgenomen. Alle andere elementen hebben we in de ontvangen opleidingsplannen gevonden. We zijn in de interviews nagegaan of de praktijk overeenkomt met het opleidingsplan en we hebben geen aanwijzingen aangetroffen dat een van de getoetste rechtsbijstandsverzekeraars de onderdelen van het opleidingsplan niet nakomt.

Conclusie

Onze conclusie is dat alle dertien rechtsbijstandsverzekeraars voldoen aan dit onderdeel van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

3.5 Kwaliteit

In artikel 7 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand is vastgelegd dat de rechtsbijstandsverzekeraar moet beschikken over een kwaliteitssysteem, waarbij in ieder geval sprake dient te zijn van:

- een systeem van klachtenmanagement en een klanttevredenheidsonderzoek;
- een vorm van interne audit of kwaliteitscontrole met rapportage;
- een traject waarin de verzekeraar geconstateerde verbeterpunten bespreekt en aanpakt.

Bij het toetsen van dit onderdeel hebben we ook gekeken of de rechtsbijstandsverzekeraar op basis van de interne audit of kwaliteitscontrole voldoet aan artikel 5 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand over de dienstverlening.

Alle rechtsbijstandsverzekeraars hebben een systeem van klachtenmanagement en voeren een klanttevredenheidsonderzoek uit.

We hebben van negen rechtsbijstandsverzekeraars de interne audit gezien. Vaak voeren deze verzekeraars daarnaast ook kwaliteitscontroles uit. Er zijn vier rechtsbijstandsverzekeraars die geen audit doen, maar wel regelmatig kwaliteitscontroles uitvoeren. We hebben daarvan voorbeelden gezien.

In de Kwaliteitscode Rechtsbijstand is niet beschreven wat wordt verstaan onder een vorm van interne audit. Een van de getoetste maatschappijen had voor het laatst een audit uitgevoerd in 2014. Wij vinden dat eigenlijk onvoldoende, maar hebben dit, gelet op de regels in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand niet gekwalificeerd als het niet voldoet aan de code.

We hebben beoordeeld of de verzekeraars in de audits en kwaliteitscontroles alle onderdelen van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand toetsen. Bij twaalf van de dertien rechtsbijstandsverzekeraars zien we alle onderdelen terug. Eén rechtsbijstandsverzekeraar neemt niet alle onderdelen mee in de kwaliteitscontrole. Uit de dossiers zien we ook dat de vastlegging van het plan van aanpak bij deze verzekeraar niet op orde is. Deze partij voldoet daarom niet aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Dit betreft zowel artikel 5.3 over het plan van aanpak als artikel 7 over de kwaliteitsborging.

De interne audits en kwaliteitscontroles geven een beeld of de rechtsbijstandsverzekeraars voldoen aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. In meerdere auditrapporten en kwaliteitsrapportages zien we verbeterpunten en aanbevelingen. Op basis van de interviews constateren we dat de rechtsbijstandsverzekeraars alle verbeterpunten oppakken. Medewerkers zijn op de hoogte van de verbeterpunten uit de audits en kwaliteitsrapportages. Daarmee voldoen de onderzochte verzekeraars aan onderdeel c van artikel 7 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

Conclusie

Onze conclusie is dat één van de getoetste dertien rechtsbijstandsverzekeraars niet voldoet aan het onderdeel Kwaliteit van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Deze verzekeraar neemt niet alle onderdelen van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand mee in de kwaliteitscontrole.

Uit ons dossieronderzoek is gebleken dat deze verzekeraar ook niet voldoet aan de eisen in artikel 5.3 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand over het plan van aanpak.

Bijlage 1. Deelnemers onderzoek

	Naam verzekeraar / rechtshulpverlener
1	Anker Rechtshulp B.V.
2	ARAG Rechtsbijstand
3	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.
4	Klaverblad Rechtsbijstand Stichting
5	LegalShared B.V.
6	Nederlandse Rechtsbijstand Stichting
7	Stichting Achmea Rechtsbijstand
8	SRK Rechtsbijstand B.V.
9	SRM Rechtsbijstand
10	TVM Rechtshulp B.V.
11	Univé Rechtshulp
12	Stichting VvAA Rechtsbijstand
13	Stichting Rechtsbijstand ZLM