



Informatiedocument over het onderzoek naar de Kwaliteitscode Rechtsbijstand

Stichting toetsing verzekeraars

In mei 2023 starten wij met de onderzoeken voor de Kerncode Klantbelang: Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Met dit informatiedocument ontvangt u de relevante informatie voor dit onderzoek.

Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand toetsen die geldt per 1 april 2023. Deze gedragscode vindt u [hier](#). We hebben in overleg met het Verbond van Verzekeraars bepaald welke onderdelen en bepalingen van de gedragscode we gaan toetsen. Deze toetspunten staan in het bijgevoegde beoordelingsformulier.

Plannen onderzoeksdag

Wij maken gebruik van een beveiligde omgeving (Audis) voor het versturen van de benodigde documenten en voor de rapportages. U vindt de portal [hier](#) en zo kunt u ook zelf een onderzoeksdag gaan plannen.

Wat moet u aanleveren en wanneer?

Wij ontvangen graag uiterlijk drie weken voor de onderzoeksdag de volgende documenten:

1. Een leeswijzer of e-mail waarin u een korte toelichting geeft op de documenten die u meestuurt. Als u bepaalde documenten niet stuurt, omdat u deze niet heeft of omdat het betreffende artikel niet voor u van toepassing is, dan graag een toelichting daarbij.
2. Beleidsdocument(en) waaruit blijkt hoe de rechtshulpverlening bij u plaatsvindt.
3. Werkinstructies over de rechtshulpverlening. Het gaat ons om die instructies die een toelichting geven bij de toetspunten in het beoordelingsformulier.
4. Schrijfwijzer.
5. Opleidingsplan.
6. Functiebeschrijving verantwoordelijke voor opleidingsplan.
7. Klachtprocedure.
8. Bewijsstukken waaruit blijkt dat u de reactietermijnen voor het reageren op een zaakmelding, nakomt. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit een rapportage over reactietermijnen van de periode januari 2023 tot en met maart 2023. Het kan bijvoorbeeld ook blijken uit een intern onderzoek met steekproeven in dezelfde periode.
9. Kwaliteitsbeleid.
10. Rapportage kwaliteitscontrole en/of checklist kwaliteitscontrole voor de periodieke dossierreviews.
11. Rapportage interne audit naar de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.
12. Rapportage klanttevredenheidsonderzoek.
12. Een geanonimiseerde lijst met dossiernummers van alle rechtshulpvragen die in de periode oktober 2022 tot en met december 2022 zijn gemeld. Wilt u in de dossierlijst kenbaar maken:
 - a. Of de rechtshulpvraag is toe of afgewezen.
 - b. Welk rechtsgebied het betreft.

- c. Of er eerste- of tweedelijns zaakbehandeling heeft plaatsgevonden (alleen als u onderscheid maakt tussen eerste- en tweedelijns zaakbehandeling).

Uit deze lijst(en) zullen wij maximaal tien dossiernummers selecteren en u vervolgens vragen om ons de volgende informatie geanonimiseerd toe te sturen:

- o de zaakmelding;
- o de eerste inhoudelijke reactie van de rechtshulpverlener;
- o de laatste inhoudelijke reactie van de rechtshulpverlener.

We ontvangen daarnaast ook graag het ingevulde gesprekschema met namen en functies uiterlijk een week voor de onderzoeksdag.

Hoe moet u de documenten aanleveren?

Om de verwerking van de documenten te vergemakkelijken, verzoeken wij u om de documenten:

- te nummeren in bovenstaande volgorde;
- aan te leveren als aparte bestanden (dus niet opgehangen in een ander document);
- veilig te uploaden in Audis.

Onderzoeksdagen

De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf mei 2023. De afspraken vinden voor dit onderzoek plaats met een videogesprek of op locatie. U kunt zelf in Audis een datum kiezen voor de onderzoeksdag.

Gespreksschema

Om de gesprekken intern te kunnen organiseren, kunt u uitgaan van onderstaand gespreksschema. Daarin staat vermeld welke medewerkers we bij welk gesprek verwachten. We stellen het op prijs als de coördinator zelfregulering bij alle gesprekken aanwezig is. Tevens stellen we het op prijs als we tijdens de dag bepaalde documenten en dossiers op het scherm kunnen inzien.

Onderwerp	Tijd	Deelnemers
Welkom	9:00 – 9:15	Coördinator zelfregulering
Beleid Rechtshulpverlening Enkele sleutelvragen interview: - wat is het beleid ten aanzien van rechtshulpverlening? - Hoe wordt de kwaliteit gewaarborgd? - wat is de uitkomst van interne audit en wat is daarmee gedaan?	9:15 – 10:30	1. Directeur met verantwoordelijkheid voor Rechtshulpverlening 2. Manager Rechtshulpverlening 3. Interne auditor of de verantwoordelijke voor het interne onderzoek 4. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview	10:30 – 11:00	Stv-auditor
Bespreken praktijk rechtshulpverlening Enkele sleutelvragen interview: - hoe wordt rechtshulp verleend? - hoe communiceert rechtshulpverlener met klant?	11:00 – 12:30	1. Twee of drie rechtshulpverleners 2. Coördinator zelfregulering

- hoe wordt op geschillenregeling en vrije advocaatkeuze gewezen? - worden zaakmeldingen tijdig verwerkt?		
Verwerken interview en lunch	12:30 – 13:15	Stv-auditor
Bespreken dossiers	13:15 – 14:30	1. Twee of drie rechtshulpverleners 2. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview	14:30 – 14:45	Stv-auditor
Bespreken opleidingsplan Enkele sleutelvragen interview: - welke eisen zijn er aan communicatie skills? - wordt plan jaarlijks geëvalueerd? - is er voldoende opleidingsbudget?	14:45 – 15:15	1. Functionaris opleidingsplan 2. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview en voorbereiden afronding	15:15 – 15:45	Stv-auditor
Afronding	15:45 – 16:00	Coördinator zelfregulering

Vragen

Hebt u vragen? Stel ze ons gerust. U kunt daarvoor mailen naar info@toetsingverzekeraars.nl of bellen naar 070-750 82 15.