Stichting toetsing verzekeraars

Rapportage

Kwaliteitscode Rechtsbijstand maart 2024



Inhoud

1. Samenvatting 3
1.1 Wat ging er vooraf aan het onderzoek 3
1.2 Wanneer werd het onderzoek uitgevoerd 3
1.3 Wat is onderzocht 3
1.4 Wat zijn de resultaten van het onderzoek 3
1.5 Wat ging goed 4
1.6 Wat ging mis 4
1.7 Wat zijn de aanbevelingen 4
2. Inleiding 6
3. Onderzoeksopzet 7
3.1 Afspreken toetskader 8
3.2 Informeren verzekeraars 8
3.3 Onderzoeken informatie 9
3.4 Bezoeken verzekeraar 9
3.5 De scope van het onderzoek 10
3.6 Toegevoegde waarde van het onderzoek en de beperkingen 10
4. Resultaten 11
4.1 Algemene resultaten 11
4.1.1 Eerste onderzoek 11
4.1.2 Vervolgonderzoek 11
4.2 Onderzoeksresultaten 11
4.2.1 Artikel 03 De Rechtshulp die de klant mag verwachten 12
4.2.2 Artikel 04 Communicatie tussen verzekeraar en klant 14
4.2.3 De dienstverlening die de klant mag verwachten 18
4.2.4 Artikel 06 Verzekeraar waarborgt kennis en vaardigheden 21
4.2.5 Artikel 07 Verzekeraar waarborgt kwaliteit 23
Bijlage 1 Deelnemende verzekeraars 27

1. Samenvatting

Met dit rapport presenteren we de resultaten van ons onderzoek naar de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand aan het bestuur van het Verbond van Verzekeraars.

1.1 Wat ging er vooraf aan het onderzoek

Verzekeraars maken samen afspraken om daarmee te voldoen aan de behoefte en verwachting van de klanten. De afspraken worden onder andere vastgelegd in gedragscodes. Vanaf medio 2020 toetst Stichting toetsing verzekeraars (Stv) als onafhankelijk instituut de naleving van de gedragscodes bij de leden van het Verbond van Verzekeraars (Verbond). Op basis van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand heeft Stv een toetskader opgesteld en vastgesteld na afstemming met enkele commissies van het Verbond. In dit kerncode-onderzoek is de Kwaliteitscode Rechtsbijstand getoetst bij 34 verzekeraars die lid zijn van het Verbond.

1.2 Wanneer werd het onderzoek uitgevoerd

In figuur 1 staat een tijdlijn van de periode voor de onderzoeken en vervolgonderzoeken.

Stv onderzoeken	Stv vervolgonderzoeken
Mei 2023 t/m september 2023	Augustus 2023 t/m februari 2024

Figuur 1 Tijdlijn Stv onderzoeken en vervolgonderzoeken

1.3 Wat is onderzocht

Stv heeft onderzocht of rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren die lid of buitengewoon lid zijn van het Verbond, goede rechtshulp bieden aan klanten die een zaak aanbrengen. Daarnaast heeft Stv ook het volgende onderzocht:

- De wijze waarop de verzekeraar communiceert met de klant, met name of daarbij gebruik wordt gemaakt van heldere en begrijpelijke communicatie in brieven. Daarbij hebben we niet beoordeeld of de onderbouwing van de argumentatie in de communicatie naar de klant inhoudelijk terecht is.
- De reactietermijn na een melding van een zaak en of die wordt nagekomen.
- Het waarborgen van kennis en vaardigheden bij de rechtshulpverlener.
- Het waarborgen van de kwaliteit, waarbij inhoudelijk naar het kwaliteitsbeleid is gekeken.
- De informatie die op de website staat, bijvoorbeeld over het indienen van een klacht, maar ook over de geschillenregeling of de vrije advocaatkeuze.

De verzekeraars die wel rechtsbijstandverzekeringen verkopen, maar niet zelf de rechtshulp verlenen, hebben geen bedrijfsbezoek gehad. Bij deze verzekeraars hebben we de relevante toetspunten van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand op de website en in de polisvoorwaarden getoetst.

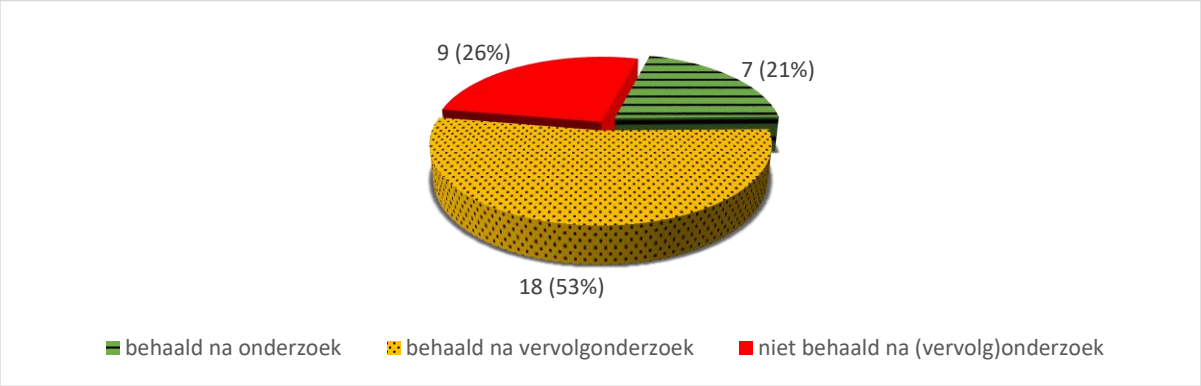
1.4 Wat zijn de resultaten van het onderzoek

De resultaten van het onderzoek (zie figuur 2):

- Na het eerste onderzoek voldoet 21% van de getoetste verzekeraars aan de kerncode.
- Verzekeraars die niet volledig voldoen aan een kerncode hebben een herstel-mogelijkheid. Daarbij kunnen zij binnen de herstelperiode aantonen dat zij de geconstateerde tekortkomingen hebben opgelost.

- Na het vervolgonderzoek voldoen 25 van de 34 (74%) verzekeraars aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

De verbetering door deze verzekeraars is een van de toegevoegde waarden van het onderzoek door Stv. We bevestigen niet alleen waar wel of niet wordt voldaan aan de verplichtingen van de zelfregulering. We bevorderen met de toets en de herstelmogelijkheid vooral het waarmaken van het door verzekeraars gezamenlijk afgesproken gewenste brancheniveau van de dienstverlening door verzekeraars.



Figuur 2 Resultaten van het onderzoek Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

1.5 Wat ging goed

De meeste rechtshulpverleners toetsen regelmatig de rechtshulpverlening door dossierreviews, waarbij aandacht wordt besteed aan de juridische inhoud, de dienstverlening en aan de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Daarnaast toetsen verzekeraars de begrijpelijkheid van berichten aan klanten. Rechtshulpverleners verlenen zoveel mogelijk passende hulp, waarbij in eerste instantie geprobeerd wordt om een regeling te treffen tussen partijen onderling.

1.6 Wat ging mis

Van de onderzoeken met een negatieve uitkomst is in 41% sprake van één essentieel toetspunt met een 0-score, 33% heeft twee essentiële toetspunten met een 0-score, 15% heeft er drie en 11% heeft vier of meer 0-scores.

Het gaat het meest mis bij de toetspunten:

- De rechtsbijstandverzekeraar voert regelmatig een interne audit uit over uitvoering van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand (toetspunt 37).
- De klachtenprocedure staat goed vindbaar op de website van de verzekeraar en de verzekeraar verwijst ernaar in zijn polisvoorwaarden. De klachtenprocedure moet aan een aantal voorwaarden voldoen (toetspunt 12).

Het viel ons op dat de meeste bevindingen zich voordoen bij de rechtsbijstandverzekeraars die zelf geen rechtshulpverlening doen. Deze verzekeraars hebben wel veel werk gemaakt van de herstelmogelijkheid en de meeste daarvan hebben nieuwe afspraken gemaakt met de uitvoerder van de rechtshulpverlening.

1.7 Wat zijn de aanbevelingen

We vinden de scherpe formulering en detailgerichte insteek van deze kwaliteitscode over het algemeen positief. Wat dat betreft is de kwaliteitscode een voorbeeld voor andere gedragscodes en protocollen. Wel zien we een aantal punten die meer scherpte behoeven.

Op basis van ons onderzoek hebben we enkele aanbevelingen aan het Verbond van Verzekeraars:

1) In artikel 4.1 spreekt de kwaliteitscode over 'heldere en begrijpelijke communicatie'. Dit wordt verduidelijkt als 'een taalniveau dat u begrijpt'. Het Verbond zou nog concreter kunnen maken wat het met deze termen bedoelt. Stv hanteerde voor de beoordeling van dit artikel een aantal criteria die als input kunnen dienen. We adviseren het Verbond om de begrippen 'helder en begrijpelijk' verder te concretiseren in de code.

2) De kwaliteitscode gebruikt in een groot deel van de artikelen de verzamelterm 'rechtsbijstandverzekeraar'. Daarmee doelt de kwaliteitscode nu op zowel de verzekeraar als de uitvoerende organisatie van rechtsbijstand. Niet alle artikelen gelden voor beide partijen. Hierdoor signaleren we dat er verwarring ontstaat over wie moet voldoen aan welk artikel.

In de situatie dat een rechtsbijstandverzekeraar de uitvoering van rechtsbijstand binnen hetzelfde bedrijf heeft uitbesteed is de kwaliteitscode logisch. De verwarring ontstaat in de situatie waarbij een rechtsbijstandverzekeraar de uitvoering van rechtsbijstand (deels) extern uitbesteed. Zo staat bijvoorbeeld in artikel 6.3 dat de rechtsbijstand-verzekeraar een opleidingsplan heeft, maar dat geldt niet voor de rechtsbijstand-verzekeraar die de uitvoering van rechtsbijstand heeft uitbesteed.

Een ander voorbeeld van onduidelijkheid voor rechtsbijstandverzekeraars die de rechtshulp uitbesteden is artikel 7.2. Volgens artikel 7.2 moeten rechtsbijstand-verzekeraars een intern onderzoek uitvoeren naar de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Voor rechtsbijstandverzekeraars waar de uitvoering van rechtsbijstand onder hetzelfde bedrijf valt en er geen sprake is van een externe uitbesteding is de code voldoende duidelijk. Zij dienen een interne audit uit te voeren. Voor de rechtsbijstand-verzekeraars waar wel sprake is van een externe uitbesteding, geeft de kwaliteitscode nog niet voldoende richting. Het is op basis van de codetekst niet duidelijk wat er precies verwacht wordt van deze partijen, terwijl ze hier wel aan moeten voldoen.
Overigens merken we wel op dat er grote verschillen bestaan in het aantal dossiers die uitvoerders van rechtsbijstand behandelen voor externe rechtsbijstandverzekeraars. Dit vraagt om een proportionele benadering.

Wij adviseren om in de code duidelijk te maken welke bepalingen en eisen voor wie van toepassing zijn.

3) Het is niet voor alle verzekeraars even duidelijk dat wel voldaan kan worden aan de Gedragscode Klachtbehandeling als het gaat over de gestelde eisen met betrekking tot de klachtenprocedure, maar dat er bij de Kwaliteitscode Rechtsbijstand op dit punt een onvoldoende kan worden gescoord. Zowel in de Gedragscode Klachtbehandeling als in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand worden er eisen gesteld over de klachtbehandeling en het informeren van de klant daarover. De gestelde eisen in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand zijn op dit punt zwaarder ingevuld. Wij adviseren om de Kwaliteitscode Rechtsbijstand op dit punt explicieter te maken, zodat het voor de verzekeraars duidelijk is dat het in deze code om een zwaardere eis gaat.

2. Inleiding

Het Verbond van Verzekeraars en de leden hebben afspraken gemaakt over gedrag naar klanten. Deze afspraken liggen vast in gedragscodes.

In opdracht van het Verbond van Verzekeraars voert de onafhankelijke Stichting toetsing verzekeraars onderzoeken uit.

Tijdens deze onderzoeken stelt Stv vast of de verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars de afspraken voldoende of onvoldoende navolgen.

Een deel van deze afspraken betreft de tien Kerncodes Klantbelang.

Het doel van de **kerncodes** is de kwaliteit en uniformiteit binnen de verzekeringssector te waarborgen. Het zelfreguleringsstelsel bevordert ook het zelfreinigend vermogen van de sector.

Sinds medio 2020 heeft het Verbond met Stv een samenwerkingsovereenkomst waarin de periodieke toetsing van de kerncodes is vastgelegd. De intensieve toetsing op de Kerncodes Klantbelang door Stv draagt direct bij aan het waarborgen van de uniformiteit en kwaliteit in de sector.

Stv onderzoekt het navolgen van de kerncodes door een review op documenten en dossiers en door interviews.

Het onderzoek naar de **Kwaliteitscode Rechtsbijstand** is de tiende kerncode waarbij Stv de leden van het Verbond van Verzekeraars intensief toetst. Het onderzoek inclusief vervolgonderzoeken is uitgevoerd tussen mei 2023 en februari 2024.

In de Kwaliteitscode Rechtsbijstand is vastgelegd welke verplichtingen een rechtsbijstandverzekeraar heeft tegenover zijn klant en wat een klant minimaal mag verwachten als die een zaak aanbrengt bij zijn rechtsbijstandverzekeraar, met als doel het bieden van goede rechtshulp.

In dit rapport bespreken we in hoofdstuk 3 de onderzoeksopzet en presenteren we in hoofdstuk 4 de resultaten.

3. Onderzoeksopzet

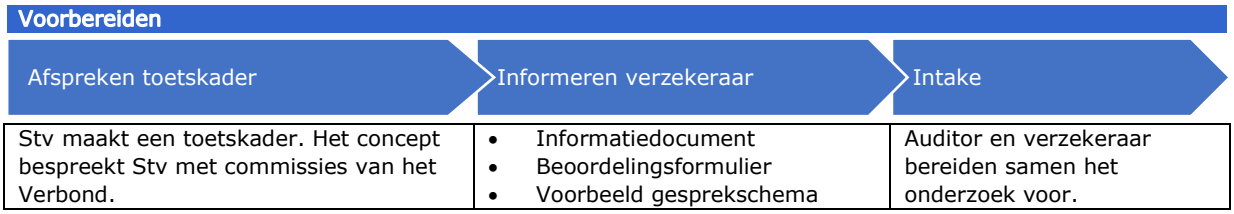
In dit hoofdstuk bespreken we de verschillende stappen van het onderzoek:

- Voorbereiden
- Uitvoeren

Het voorbereiden van het onderzoek bestaat uit de stappen:

- Afspreken toetskader (zie §3.1)
- Informeren verzekeraars (zie §3.2)
- Intake samen met de auditor

Dit is toegelicht in onderstaande figuur.

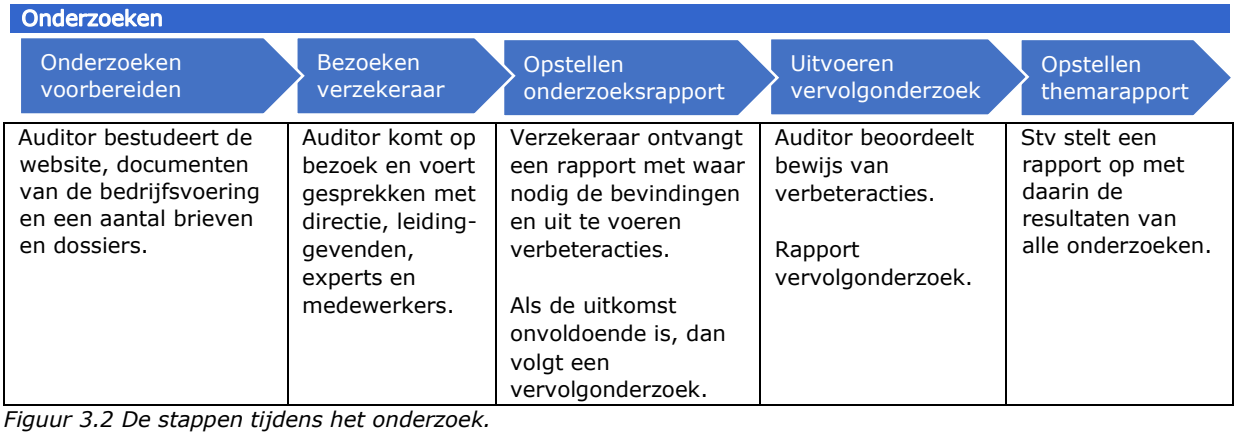


Figuur 3.1 De stappen tijdens de voorbereiding.

Het uitvoeren van het onderzoek bestaat uit de stappen:

- Onderzoeken en opstellen deelrapport (zie §3.3)
- Bezoeken verzekeraar (zie §3.4)
- Opstellen onderzoeksrapport
- Uitvoeren vervolgonderzoek
- Opstellen themarapport

Dit is toegelicht in onderstaande figuur.



Figuur 3.2 De stappen tijdens het onderzoek.

We sluiten af met §3.5 de scope van het onderzoek en §3.6 de toegevoegde waarde en beperkingen van het onderzoek.

3.1 Afspreken toetskader

De Kwaliteitscode Rechtsbijstand is het uitgangspunt voor het toetskader.

Alle bepalingen uit de kwaliteitscode die toetsbaar zijn, komen in het **toetskader**. Daarin geeft Stv aan wanneer het toetspunt als voldoende of onvoldoende wordt beoordeeld.

Het concept toetskader is besproken met deze commissies binnen het Verbond van Verzekeraars:

- Platform Rechtsbijstand;
- Platform Klantbelang en Reputatie; en
- Klankbordgroep Internal Audit.

Deze commissies gaven feedback op het concept toetskader, waarna Stv het toetskader definitief vaststelde.

Het toetskader voor de Kwaliteitscode Rechtsbijstand bevat 39 toetspunten. Stv scoort deze toetspunten met een 0, 1, 2 of n.v.t. Het toetskader bespreken we in het hoofdstuk 'Resultaten'.

3.2 Informeren verzekeraars

In maart 2023 stuurden we een informatiedocument naar alle leden van het Verbond die aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand dienen te voldoen.

De Kwaliteitscode Rechtsbijstand is bedoeld voor rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren die lid of buitengewoon lid zijn van het Verbond van Verzekeraars.

In het **informatiedocument** staat onder meer aangegeven welke documenten we voorafgaand aan de onderzoeksdag willen ontvangen. Tevens staat in dit document een gespreksschema voor de interviews. We stuurden met het informatiedocument ook het toetskader mee, zodat de verzekeraars wisten op welke punten we ons in het onderzoek zouden richten.

Het onderzoek bestond uit twee delen:

- Bureauonderzoek van de website, aangeleverde documenten zoals de werkinstructies en rechtshulpdossiers.
- Onderzoeksdag met interviews op locatie bij de verzekeraar (bij uitzondering door middel van videovergaderen).

Tijdens de onderzoeksdag met de interviews trachten we zo veel mogelijk gezamenlijk met de vertegenwoordiger(s) van de verzekeraar te komen tot een **oordeel** of wel of niet aan het toetspunt is voldaan. Uiteraard bepaalt Stv of wel of niet is voldaan aan het toetspunt, maar deze aanpak heeft als voordeel dat de verzekeraar wordt meegenomen in de beoordeling en niet verrast is door de uitkomst van het onderzoek. Dit bevordert ook het draagvlak voor eventuele bevindingen van Stv. Uit de feedback van deelnemers aan de interviews is gebleken dat deze werkwijze wordt gewaardeerd door de verzekeraars.

Stv stelt direct na de onderzoeksdag een conceptrapport op. De verzekeraar heeft twee weken de tijd om daarop te reageren, daarna is het rapport definitief. Voor een positieve uitkomst van het onderzoek dient een verzekeraar in voldoende mate aan alle essentiële toetspunten te voldoen.

Als de verzekeraar niet in voldoende mate aan alle eisen voldoet, dan heeft de verzekeraar tot drie maanden na het uitbrengen van de definitieve rapportage de tijd om verbeteringen door te voeren en opnieuw een toets uit te laten uitvoeren. Dit noemen we een **vervolgonderzoek**.

Het Platform Rechtsbijstand binnen het Verbond van Verzekeraars heeft samen met Stv bepaald welke artikelen uit de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van toepassing zijn op de rechtsbijstandverzekeraar die zelf geen rechtsbijstand aanbiedt en deze geheel of gedeeltelijk uitbesteedt aan een andere partij. Stv heeft schriftelijk aanvullende vragen gesteld. Daarbij zijn een beperkt aantal toetspunten geselecteerd en beoordeeld, namelijk de toetspunten die zien op de polisvoorwaarden, de vindbaarheid van informatie op de website en het uitvoeren van een interne audit die ziet op de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. De resultaten van dit onderzoek zijn vervolgens door Stv teruggekoppeld aan deze rechtsbijstandverzekeraars.

3.3 Onderzoeken informatie

Wij hebben de verzekeraars gevraagd om onderstaande documenten en informatie bij ons aan te leveren.

Documenten	Toelichting
Beleidsdocument(en) en/of werkinstructies	Waaruit blijkt hoe de rechtshulpverlening plaatsvindt.
Schrijfwijzer	Aan de hand van de schrijfwijzer toetst Stv of vakjargon wordt gebruikt en of allerlei teksten voldoen aan de eigen schrijfwijzer.
Opleidingsplan	Waarin elementen en enkele andere eisen uit de Kwaliteitscode Rechtsbijstand zijn opgenomen.
Klachtenprocedure	De klachtenprocedure moet goed vindbaar zijn. Daaruit moet onder andere blijken dat de rechtshulpverlener niet de klachtbehandelaar mag zijn.
Reactietermijnen	Bewijsstukken waaruit blijkt dat de reactietermijnen voor het reageren op een zaakmelding worden nagekomen. Als bewijsstuk kan dienen een rapportage over reactietermijnen, of een intern onderzoek met steekproeven.
Kwaliteitsbeleid	In dit document, vastgesteld door de directie, dient onder andere een definitie van 'kwaliteit' te zijn opgenomen. Daarnaast dient daarin te worden aangegeven hoe de kwaliteit van de juridische dienstverlening wordt gemeten, bewaakt en verbeterd.
Rapportages	• Kwaliteitscontrole en/of checklist kwaliteitscontrole voor de periodieke dossierreviews; • Klanttevredenheidsonderzoek (KTO).
Lijst van dossiernummers/ schadenummers	Selectie van dossiers om te bespreken tijdens de onderzoeksdag.

Figuur 3.3 Tabel van de documenten die zijn opgevraagd bij verzekeraars.

3.4 Bezoeken verzekeraar

Tijdens de onderzoeksdag bij de verzekeraar spraken we tijdens de interviews met medewerkers met de volgende functies en/of rollen:

- Directeur met verantwoordelijkheid voor rechtshulpverlening
- Manager Rechtshulpverlening
- Interne auditor of de verantwoordelijke voor het interne onderzoek
- Rechtshulpverleners
- Functionaris opleidingsplan

3.5 De scope van het onderzoek

Alle verzekeraars en juridisch zelfstandig schaderegelingskantoren die een rechtsbijstandverzekering aanbieden, hebben deelgenomen aan dit onderzoek.

In bijlage 1 geven we een overzicht van de leden en buitengewone leden van het Verbond van Verzekeraars die aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand dienen te voldoen.

3.6 Toegevoegde waarde van het onderzoek en de beperkingen

Voor de beoordeling van een toetspunt verzamelt de auditor schriftelijk bewijs of vraagt door tijdens de interviews om een zo goed mogelijk beeld te krijgen hoe de verzekeraar de gedragscode naleeft.

De auditor beoordeelt niet inhoudelijk of de onderbouwing van de argumentatie in de communicatie naar de klant terecht is. Zo is bijvoorbeeld niet onderzocht wat de uitkomst van een zaak was. Wel heeft de auditor beoordeeld of de rechtshulpverlener de klant vertelt welk plan van aanpak hij heeft voor de zaak, wat een realistische uitkomst is gezien zijn eerdere kennis en ervaring in soortgelijke zaken en of de klant op de hoogte wordt gehouden over het verloop van de zaak. Daarnaast beoordeelt de auditor of een brief begrijpelijk is, waarbij met name gelet wordt op het gebruik van vakjargon en of sprake is van tegenstrijdigheden in de brief.

Het onderzoek van Stv betreft vooral het toetsen van opzet en bestaan van beheersingsmaatregelen en in beperkte mate de werking.

Door zoveel mogelijk samen met de verzekeraar de toetspunten door te nemen, zijn relevante bevindingen boven water gekomen.

De verzekeraars waren open in het aanleveren van de gevraagde informatie en de vertegenwoordigers van de verzekeraars waren ruimhartig in het geven van antwoorden op de gestelde vragen tijdens de onderzoeksdagen.

Wij menen dan ook dat de rapportage een volledig beeld geeft van de geconstateerde tekortkomingen.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten van ons onderzoek naar de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Er zal eerst een algemeen beeld worden geschetst. Vervolgens gaan we per onderdeel van de kerncode dieper op de resultaten in.

4.1 Algemene resultaten

4.1.1 Eerste onderzoek

Van de 34 onderzoeken die door Stv zijn uitgevoerd, behaalde een deel van de verzekeraars (21%) direct een positief resultaat.

Verzekeraars	Behaald na 1e onderzoek	Behaald na vervolgonderzoek
Aantal	7	25
Percentage	21%	74%

Figuur 4.1 Verzekeraars die een voldoende scoren in het onderzoek.

Bij de volgende toetspunten hebben we de meeste bevindingen geconstateerd:

- De rechtsbijstandverzekeraar voert regelmatig een interne audit uit over uitvoering van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand (toetspunt 37).
- De klachtenprocedure staat goed vindbaar op de website van de verzekeraar en de verzekeraar verwijst ernaar in zijn polisvoorwaarden. De klachtenprocedure moet aan een aantal voorwaarden voldoen (toetspunt 12).

Het viel ons op dat de meeste bevindingen zich voordoen bij de rechtsbijstandverzekeraars die zelf geen rechtsbijstand aanbieden.

We komen daar verder op terug in § 4.2.

4.1.2 Vervolgonderzoek

Verzekeraars die niet voldoen aan de gedragscode kunnen een vervolgonderzoek laten uitvoeren door Stv. We hebben bij 27 verzekeraars een vervolgonderzoek uitgevoerd.

Deze verzekeraars hebben op basis van onze rapportage met de tekortkoming(en) aanpassingen gedaan in hun werkwijze, documenten of op hun website.
Voor het vervolgonderzoek konden de verzekeraars bewijsstukken uploaden en deze hebben we beoordeeld. Om te voldoen aan het vervolgonderzoek gelden dezelfde criteria als voor de eerste toets.

Voorafgaand aan het vervolgonderzoek hebben de verzekeraars in totaal 50 herstelacties uitgevoerd. 18 van de 27 vervolgonderzoeken zijn met een positief resultaat afgerond: de verzekeraars hebben de tekortkomingen hersteld. Na de vervolgonderzoeken hebben negen verzekeraars nog een toetspunt openstaan.

4.2 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden per onderdeel van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand de resultaten gedetailleerder uiteengezet.

	Resultaten in tabel en tekst	**Toelichting**
Tabel	1e drie kolommen grijs/gearceerd	Toetspunt is essentieel
	1e drie kolommen wit	Toetspunt is niet-essentieel
	Score N	Niet van Toepassing
	Score 0	Onvoldoende
	Score 1	Verzekeraar heeft de norm deels geïmplementeerd

	Score 2	Implementatie is voldoende
Tekst	Blauw kader	Good practices die wij hebben gezien bij verzekeraars
	Geel kader	Hoe het Verbond kan helpen om verzekeraars beter te laten voldoen aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. De basis hiervoor zijn signalen in de markt die wij hebben opgevangen en onze onderzoeksresultaten.

Figuur 4.3 toelichting op de resultaten in de tabellen en de tekst.

De rechtsbijstandverzekeraars die zelf geen rechtsbijstand aanbieden, zijn enkel getoetst op de toetspunten 11, 12, 13, 14, 37 en 38. De overige toetspunten zijn niet van toepassing op deze verzekeraars. Dit is in de onderstaande tabel terug te zien onder 'N' (niet van toepassing).

4.2.1 Artikel 03 De Rechtshulp die de klant mag verwachten

Toets punt	art	Eis	Na onderzoek			
		De rechtshulp en dienstverlening die de klant mag verwachten	N	0	1	2
		Totaal aantal bevindingen	140	2	12	84
1	3	De rechtshulpverlener zet in zijn voorgestelde aanpak het belang van de klant voorop. De rechtshulpverlener is onafhankelijk van het verzekeringsbedrijf en van derden. We hebben beoordeeld: • of 'klantbelang centraal' in beleid en aanpak is uitgewerkt; • of de onafhankelijkheid van de rechtshulpverlener is gewaarborgd. Score 0 punten: • De verzekeraar en/of rechtshulpverlener kan niet aantonen/aannemelijk maken dat de rechtshulpverlener onafhankelijk van het verzekeringsbedrijf is of van derden. Score 2 punten: • De rechtshulpverlener zet het belang van de klant voorop, dat is uitgewerkt in beleid en doelstellingen.	20	1	1	12
2	3	De rechtshulpverlener behandelt zaken zo zorgvuldig en deskundig mogelijk. Hij gaat professioneel en respectvol om met elke partij die betrokken is bij de zaak. We hebben beoordeeld: • of de rechtshulpverlener in werkinstructies of in beleid heeft uitgewerkt op welke wijze zaken zo zorgvuldig en deskundig mogelijk worden behandeld; • of de rechtshulpverlener professioneel en respectvol omgaat met elke partij die betrokken is bij de zaak. Minimale score bij dit toetspunt is een 1. Score 2 punten: • De rechtshulpverlener heeft in zijn beleid en/of werkinstructie dit uitgangspunt uitgewerkt naar concrete doelstellingen.	20	0	2	12
3	3	De rechtshulpverlener helpt de klant voortvarend en daadkrachtig. Hij is professioneel en deskundig in de behandeling van het gemelde conflict. We hebben beoordeeld: • of de rechtshulpverlener in werkinstructies of in beleid heeft uitgewerkt hoe hij de klant voortvarend en daadkrachtig helpt; • of de rechtshulpverlener professioneel en deskundig is in de behandeling van het gemelde conflict;	20	0	1	13

		• of de rechtshulpverlener alert is op signalen die erop wijzen dat het niet lukt om de zaak zo snel mogelijk te behandelen. Minimale score bij dit toetspunt is een 1. Score 2 punten: • De rechtshulpverlener heeft dit uitgangspunt concreet uitgewerkt in beleid en/of werkinstructie.				
4	3	De rechtshulpverlener verleent passende hulp. De rechtshulpverlener probeert in eerste instantie om een regeling te treffen tussen partijen onderling. We hebben beoordeeld: • of de rechtshulpverlener onderzoekt of het treffen van een regeling mogelijk is; • of dit in het beleid en/of de werkinstructies is vastgelegd. Score 0 punten: • In het beleid en in de werkinstructie staat niets over het in eerste instantie treffen van een regeling; • En uit het praktijkinterview blijkt dat de rechtshulpverlener niet eerst een regeling tracht te treffen als dat redelijkerwijs mogelijk is. Score 2 punten: • In het beleid en/of in de werkinstructie staat dat de rechtshulpverlener eerst een regeling tracht te treffen als dat redelijkerwijs mogelijk is; • En in de praktijk blijkt dat de rechtshulpverlener eerst een regeling tracht te treffen als dat redelijkerwijs mogelijk is.	20	0	3	11
5	3	Als er geen andere mogelijkheid is dan een gerechtelijke procedure, dan bespreekt de rechtshulpverlener dat met de klant en met de andere partij. We hebben beoordeeld: • of de rechtshulpverlener altijd met de klant en de andere partij bespreekt of er geen andere mogelijkheid is dan een gerechtelijke procedure; • of dit in het beleid en/of de werkinstructies is vastgelegd. Score 0 punten: • In het beleid en werkinstructie staat niets over het bespreken met de klant en de andere partij over de gerechtelijke procedure; • Uit de dossiers blijkt dat de rechtshulpverlener het niet altijd eerst bespreekt met de klant en andere partij voordat een gerechtelijke procedure wordt gestart. Score 2 punten: • In het beleid en/of in de werkinstructie staat dat de rechtshulpverlener het eerst met de klant en de andere partij bespreekt voordat een gerechtelijke procedure wordt gestart; • En in de praktijk blijkt dat de rechtshulpverlener het eerst bespreekt met de klant en andere partij voordat een gerechtelijke procedure wordt gestart.	20	0	2	12
6	3	De klant mag rekenen op integere en vertrouwelijke behandeling. Als er tegenstrijdige belangen spelen, meldt de rechtshulpverlener dat aan de klant en neemt maatregelen. We hebben beoordeeld: • of de klant mag rekenen op integere en vertrouwelijke behandeling van zijn zaak;	20	0	1	13

		• of de rechtshulpverlener het aan de klant meldt en maatregelen neemt wanneer er tegenstrijdige belangen spelen; • of dit in het beleid en/of de werkinstructies is vastgelegd. Score 0 punten: • In het beleid en in de werkinstructie staat niets over wat te doen bij tegenstrijdige belangen; • En uit het praktijkinterview blijkt dat de rechtshulpverlener niets doet als sprake is van tegenstrijdige belangen. Score 2 punten: • In het beleid en/of in de werkinstructie staat wat de rechtshulpverlener moet doen bij tegenstrijdige belangen; • En in de praktijk blijkt dat de rechtshulpverlener voldoende doet als sprake is van tegenstrijdige belangen.				
7	3	De rechtshulpverlener stort bedragen die bedoeld zijn voor de klant binnen vijf werkdagen op zijn rekening. We hebben beoordeeld: • of de rechtshulpverlener bedragen die bedoeld zijn voor de klant binnen vijf werkdagen op zijn rekening stort; • of dit is vastgelegd in een kritieke prestatie-indicator; • of dit in het beleid en/of de werkinstructies is vastgelegd. Score 0 punten: • In het beleid en in de werkinstructie staat niets over het tijdig storten van bedragen die voor de klant zijn bedoeld; • En uit het praktijkinterview blijkt dat de rechtshulpverlener bedragen voor de klant niet tijdig stort. Score 2 punten: • In het beleid en/of in de werkinstructie staat dat de rechtshulpverlener bedragen die voor de klant zijn bedoeld tijdig stort; • En uit het praktijk interview blijkt dat de rechtshulpverlener bedragen voor de klant tijdig stort.	20	1	2	11

Een aantal van de verzekeraars geeft advies aan klanten, ongeacht of er sprake is van dekking of niet. Daarmee wordt een stap extra gezet om de klant verder proberen te helpen.

4.2.2 Artikel 04 Communicatie tussen verzekeraar en klant

Toets punt	art	Eis	Na onderzoek			
		Communicatie tussen verzekeraar en klant	**N**	**0**	**1**	**2**
		Totaal aantal bevindingen	61	20	17	140
8	4	De verzekeraar gebruikt heldere en begrijpelijke communicatie. We hebben beoordeeld: • de begrijpelijkheid van de brieven in dossiers; • of vakjargon wordt gebruikt; • of sprake is van tegenstrijdigheden in brieven;	20	1	5	8

		• of teksten in overeenstemming zijn met de eigen schrijfwijzer. Score voor 0 punten: • In brieven in dossiers is vaker sprake van vakjargon; • Of er is sprake van tegenstrijdigheden in brieven; • Of de teksten van de rechtshulpverlener zijn niet in overeenstemming met de eigen schrijfwijzer. Score voor 2 punten: • Alle brieven in de dossiers zijn helder en begrijpelijk.				
9	4	De verzekeraar toetst de begrijpelijkheid van berichten aan klanten. We hebben beoordeeld: • of de verzekeraar zijn brieven / standaard berichten toetst bij klanten. Score voor 0 punten: • De rechtshulpverlener heeft de brieven of standaard berichten nog nooit getoetst bij klanten op begrijpelijkheid; • En hij heeft sinds de introductie van deze bepaling per 1 april 2023 nog geen actie ondernomen om de begrijpelijkheid te gaan toetsen. Score voor 2 punten: • De rechtshulpverlener toetst bij iedere wijziging van standaardbrieven de aanpassing bij klanten; • Of de rechtshulpverlener toetst bij elke review Product Approval and Review Proces alle relevante standaardbrieven op begrijpelijkheid bij klanten.	20	1	5	8
10	4	Als het geschil niet verzekerd is, dan vertelt de rechtshulpverlener dat bij voorkeur mondeling en in alle gevallen krijgt de klant een schriftelijke toelichting. We hebben beoordeeld: • op welke wijze de rechtshulpverlener de klant vertelt dat het geschil niet verzekerd is; • of de klant in alle gevallen een schriftelijke toelichting krijgt; • of dit in de werkinstructie staat. Score voor 0 punten: • In de werkinstructie staat niets over het schriftelijk informeren van de klant als het geschil niet is verzekerd; • En uit het praktijkinterview blijkt dat de rechtshulpverlener de klant niet schriftelijk informeert als het geschil niet is verzekerd. Score voor 2 punten: • In het beleid en/of in de werkinstructie staat dat de rechtshulpverlener de klant zowel belt (indien mogelijk) en schrijft dat het geschil niet is verzekerd; • En in de praktijk blijkt dat de rechtshulpverlener de klant zowel belt (indien mogelijk) en schrijft dat het geschil niet is verzekerd.	20	0	1	13
11	4	Als de klant niet tevreden is over de dienstverlening kan hij een klacht indienen. De persoon die rechtshulp verleent, kan niet ook de klachtbehandelaar zijn. We hebben beoordeeld: • of de verzekeraar een klachtprocedure heeft die op de website (en/of in de polisvoorwaarden) van de verzekeraar staat;	0	0	3	31

		• of de rechtshulpverlener niet tevens de klachtbehandelaar is en of dit in de klachtprocedure op de website van de rechtshulpverlener staat. Score voor 0 punten: • De verzekeraar of de rechtshulpverlener heeft geen klachtprocedure; • Of in de klachtprocedure is niet geregeld dat de rechtshulpverlener op de zaak niet ook de klachtbehandelaar mag zijn. Score voor 2 punten: • Er is een klachtprocedure en deze is goed vindbaar; • En daarin staat dat de rechtshulpverlener niet de klachtbehandelaar kan zijn.				
12	4 en 7	De klachtenprocedure staat goed vindbaar op de website van de verzekeraar en de verzekeraar verwijst ernaar in zijn polisvoorwaarden. De klachtenprocedure bevat de vijf verplichte elementen. We hebben beoordeeld: • of de verzekeraar een klachtprocedure heeft die goed vindbaar (via de zoekfunctie en logische plaats) op de website van de verzekeraar staat; • of in de polisvoorwaarden iets staat over de klachtenprocedure. • of in de klachtenprocedure de 5 elementen van 7.4.c staan: - wat wordt onder een klacht verstaan; - hoe kan een klacht worden ingediend; - hoe een klacht wordt behandeld; - de termijn waarin de klacht wordt behandeld; - wat de klant kan doen als hij het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling. Score voor 0 punten: • De klachtenprocedure staat niet op de website; • Of de klachtenprocedure staat niet in de polisvoorwaarden; • Of één van de vijf verplichte elementen staat niet in de procedure. Score voor 2 punten: • De klachtenprocedure staat goed vindbaar op de website; • En de klachtenprocedure staat in de polisvoorwaarden; • En alle 5 verplichte elementen staan in de klachtenprocedure. Niet van toepassing: • Als de rechtshulpverlener geen verzekeraar is. Resultaten onderzoek: Achttien verzekeraars scoorden nul punten. Vijftien daarvan zijn rechtsbijstandverzekeraars die de rechtshulpverlening uitbesteden. Zij hadden geen klachtenprocedure op hun website en/of in de polisvoorwaarden werd niet verwezen naar de klachtprocedure op de website. Negen van deze verzekeraars hebben dat hersteld voor het vervolgonderzoek.	1	18	2	13
13	4	Als er een meningsverschil ontstaat, dan kan de klant dit voorleggen aan een bindend adviseur. Deze geschillenregeling staat goed vindbaar op de website van de verzekeraar en in de polisvoorwaarden.	0	0	0	34

		We hebben beoordeeld: • of de geschillenregeling op de website staat en of deze goed vindbaar is via de zoekfunctie en of deze op een logische plaats staat; • of in de polisvoorwaarden iets staat over de geschillenregeling. Score voor 0 punten: • De geschillenregeling staat niet op de website van de rechtshulpverlener; • Of de geschillenregeling staat niet in de polisvoorwaarden. Score voor 2 punten: • De geschillenregeling staat goed vindbaar op de website van de rechtshulpverlener; • En de geschillenregeling staat in de polisvoorwaarden.				
14	4	Als de rechtshulpverlener een gerechtelijke of administratieve procedure nodig vindt, dan mag de klant zelf een rechtshulpverlener kiezen. De rechtshulpverlener moet de klant daarover informeren zodra hij besluit dat zo'n procedure nodig is. De regels over de externe rechtshulp staan eenvoudig vindbaar op de website van de verzekeraar en in de polisvoorwaarden. We hebben beoordeeld: • of de regels over externe rechtshulp (vrije advocaatkeuze) op de website van de verzekeraar staan; • of dit eenvoudig vindbaar is zowel via de zoekfunctie als op een logische plaats op de site; • of in de polisvoorwaarden iets staat over de regels voor externe rechtshulp. • uit de dossiers en/of de praktijkinterviews blijkt dat de rechtshulpverlener de klant informeert; • hoe gemonitord wordt of dit actief wordt gemeld aan de klant. Score voor 0 punten: • De informatie over vrije advocaatkeuze staat niet op de website van de rechtshulpverlener; • Of de rechtshulpverlener informeert de klant niet over deze keuze zodra een procedure nodig is; • Of de vrije advocaatkeuze staat niet in de polisvoorwaarden. Score voor 2 punten: • De informatie over vrije advocaatkeuze staat goed vindbaar op de website van de rechtshulpverlener; • En de rechtshulpverlener informeert de klant goed en tijdig over de vrije advocaatkeuze zodra een procedure nodig is; • En de vrije advocaatkeuze staat in de polisvoorwaarden.	0	0	1	33

Een van de verzekeraars legt de focus nadrukkelijk op het klantgericht communiceren, waarbij hij gebruik maakt van het handvat 'In 10 stappen naar een klantgerichte brief' van bureau Loo van Eck. Daarin is onder andere opgenomen dat bedacht moet worden wat de klant moet weten, of de brief wel de beste manier is om met de klant te communiceren, dat er een inleiding en slot moet zijn. Daarnaast is daarin ook opgenomen dat de medewerker begrijpelijke taal dient te gebruiken en positief en persoonlijk dient te schrijven. Dit stappenplan is te raadplegen via het intranet.

Het is niet voor alle verzekeraars even duidelijk dat wel voldaan kan worden aan de Gedragscode Klachtbehandeling als het gaat over de gestelde eisen met betrekking tot de klachtenprocedure, maar dat er bij de Kwaliteitscode Rechtsbijstand op dit punt een onvoldoende kan worden gescoord. Zowel in de Gedragscode Klachtbehandeling als in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand worden er eisen gesteld over de klachtenprocedure. De gestelde eisen in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand zijn op dit punt zwaarder ingevuld. Wij adviseren om de Kwaliteitscode Rechtsbijstand op dit punt explicieter te maken, zodat het voor de verzekeraars duidelijk is dat het in deze code om een zwaardere eis gaat.

4.2.3 De dienstverlening die de klant mag verwachten

Toets punt	art	Eis	Na onderzoek			
		De rechtshulp en dienstverlening die de klant mag verwachten	N	0	1	2
		Totaal aantal bevindingen	200	2	9	129
15	5	De verzekeraar legt op de website op hoofdlijnen uit welke stappen in de behandeling van de zaak worden genomen. We hebben beoordeeld: • of er een duidelijke uitleg wordt gegeven op de website over de stappen van de behandeling van een zaak. Score 0 punten: • Er staat geen informatie op de website over de stappen in de behandeling. Score 2 punten: • Er staat duidelijke informatie op de website over het behandelingstraject van een zaak.	20	0	2	12
16	5	De verzekeraar meldt op de website binnen welke termijn hij reageert op de melding van een zaak. We hebben beoordeeld: • of op de website informatie staat over de termijn waarbinnen de verzekeraar reageert op de melding van de zaak. Score 0 punten: • Er staat op de website geen informatie over de termijn waarbinnen de verzekeraar reageert op de melding van de zaak. Score 2 punten: • Op de website staat duidelijk bij de informatie over het melden van een zaak wat de termijn is wanneer de verzekeraar reageert op de melding. Het gaat om een inhoudelijke reactie en niet om een ontvangstbevestiging.	20	0	2	12
17	5	De verzekeraar komt de reactietermijn na. We hebben beoordeeld: • of de verzekeraar stuurt op nakomen van reactietermijnen; • of dat blijkt uit een rapportage over reactietermijnen, of uit intern onderzoek met steekproeven. Score 0 punten: • De rechtshulpverlener stuurt onvoldoende op het nakomen van reactietermijnen. Score voor 2 punten: • De rechtshulp komt aantoonbaar de reactietermijnen voor minimaal 90% na over een periode van minimaal drie maanden;	20	2	2	10

		• En als de reactietermijn niet wordt nagekomen, dan stuurt de rechtshulpverlener tijdig een uitstelbericht. Resultaten onderzoek: Twee verzekeraars scoorden nul punten, omdat zij niet aantoonbaar sturen op het nakomen van de reactietermijn.				
18	5	De rechtshulpverlener is op werkdagen bereikbaar. We hebben beoordeeld: • of de openingstijden op de website staan; • of op de website staat dat de klant in ieder geval op werkdagen tussen 9.00-17.00 uur kan bellen; • of in de werkinstructies afspraken staan over vervanging als de rechtshulpverlener niet aanwezig is; • welke afspraken zijn gemaakt over het maken van een (terugbel)afspraak. Score 0 punten: • De rechtshulpverlener is niet goed bereikbaar op werkdagen. Score voor 2 punten: • De rechtshulpverlener is goed bereikbaar op werkdagen; • En de rechtshulpverlener heeft een goede vervangingsregeling.	20	0	1	13
19	5	De rechtshulpverlener vertelt het plan van aanpak voor de zaak. Daarbij geeft hij aan welke concrete stappen hij gaat nemen, welke uitkomst realistisch is en hoe de klant wordt geïnformeerd. We hebben beoordeeld: • of de rechtshulpverlener de klant vertelt welk plan van aanpak hij heeft voor de zaak, zodra hij de zaak in behandeling neemt; • hoe en hoe vaak hij de klant op de hoogte houdt. • of deze afspraken in de werkinstructies staan en/of blijken uit de dossiers. Score voor 0 punten: • De rechtshulpverlener vertelt niet standaard aan de klant welk plan van aanpak hij heeft voor de zaak of wanneer hij de klant op de hoogte houdt; • En dit staat ook niet in de werkinstructie. Score voor 2 punten: • De rechtshulpverlener vertelt de klant zodra hij de zaak in behandeling neemt welk plan van aanpak hij heeft voor de zaak; • En hij vertelt hoe en hoe vaak hij de klant op de hoogte houdt.	20	0	1	13
20	5	Zolang de zaak loopt, houdt de rechtshulpverlener de klant op de hoogte van alle ontwikkelingen en ontvangt de klant alle relevante documenten. We hebben beoordeeld: • of in de werkinstructie staat en uit de dossiers blijkt dat, zolang de zaak loopt, de rechtshulpverlener de klant op de hoogte houdt van alle ontwikkelingen en de klant alle relevante documenten ontvangt. Dit kan ook in de mijn-omgeving staan. Score voor 0 punten: • De rechtshulpverlener kan niet aantonen (werkinstructie of praktijk) dat hij de klant op de hoogte houdt van alle ontwikkelingen en de relevante stukken stuurt.	20	0	0	14

		Score voor 2 punten: • De rechtshulpverlener zorgt ervoor dat de klant goed wordt geïnformeerd over de ontwikkelingen en dat de klant alle relevante stukken ontvangt.				
21	5	In het dossier staat wie de rechtshulpverlener (naast de klant) informeert over de zaak. We hebben beoordeeld: • of in de werkinstructie staat welke personen de rechtshulpverlener informeert over de zaak. Score voor 0 punten: • De rechtshulpverlener heeft niets geregeld (instructie of praktijk) voor het informeren van anderen over de zaak. Score voor 2 punten: • De rechtshulpverlener heeft gewaarborgd dat hij anderen informeert over de zaak indien van toepassing.	20	0	0	14
22	5	In het dossier staat wat de klant van de rechtshulpverlener mag verwachten en wat hij van de klant verwacht. We hebben beoordeeld: • of de rechtshulpverlener iets heeft geregeld (instructie of praktijk) over het vastleggen wat hij en de klant van elkaar mogen verwachten. Score voor 0 punten: • De rechtshulpverlener heeft niets geregeld (instructie of praktijk) over het vastleggen wat hij en de klant van elkaar mogen verwachten. Score voor 2 punten: • De rechtshulpverlener heeft gewaarborgd dat hij en de klant weten wat ze van elkaar kunnen verwachten.	20	0	1	13
23	5	De rechtshulpverlener bewaakt de behandeling door in ieder geval acties, afspraken, contactmomenten en doorlooptijden zorgvuldig vast te leggen en te bewaken en aantoonbaar overzicht te behouden over alle aspecten van de juridische dienstverlening. We hebben beoordeeld: • of de rechtshulpverlener de behandeling bewaakt door in ieder geval acties, afspraken, contactmomenten en doorlooptijden zorgvuldig vast te leggen. Score voor 0 punten: • De rechtshulpverlener heeft niets geregeld (instructie of praktijk) over het vastleggen van relevante aspecten van de behandeling. Score voor 2 punten: • De rechtshulpverlener heeft gewaarborgd dat hij alle relevante aspecten van de behandeling vastlegt in het dossier.	20	0	0	14
24	5	Als de rechtshulpverlener een zaak overdraagt aan een andere rechtshulpverlener, dan zorgt hij ervoor dat de nieuwe rechtshulpverlener alle relevante stukken uit het klantdossier ontvangt. Hij laat dit ook op tijd aan de klant weten. We hebben beoordeeld: • of in de werkinstructie (en ook in de dossiers) informatie staat over de overdracht. Score voor 0 punten: • De rechtshulpverlener heeft niets geregeld (instructie of praktijk) over het goed overdragen van een zaak.	20	0	0	14

		Score voor 2 punten: • De rechtshulpverlener heeft gewaarborgd dat bij overdracht van een zaak alle relevante stukken worden overgedragen en de klant tijdig wordt geïnformeerd.				

We hebben gemerkt dat het voor verzekeraars – die zelf de rechtshulpverlening uitvoeren, of die gebruik maken van juridische schaderegelingskantoren – niet in alle gevallen duidelijk is welke bepalingen met de daarin gestelde eisen voor hen van toepassing zijn. Zie bijvoorbeeld artikel 5.2 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, waarin enkele eisen voor de website van de verzekeraar worden beschreven. Wij adviseren om in de code duidelijk te maken welke bepalingen en eisen voor wie van toepassing zijn.

4.2.4 Artikel 06 Verzekeraar waarborgt kennis en vaardigheden

Toets punt	art	Eis	Na onderzoek			
		Hoe waarborgt de verzekeraar kennis en vaardigheden?	N	0	1	2
		Totaal aantal bevindingen	160	13	3	96
25	6	De rechtshulpverlener werkt met collegiale coaching of intervisie. En een junior medewerker wordt begeleid door een mentor en krijgt training-on-the-job. We hebben beoordeeld: • of de rechtshulpverlener werkt met collegiale coaching of intervisie; • of een junior medewerker wordt begeleid door een mentor en training-on-the-job krijgt. Score voor 0 punten: • De rechtshulpverlener werkt niet met collegiale coaching of intervisie; • En een junior medewerker wordt niet begeleid door een mentor. Score voor 2 punten: • De rechtshulpverlener werkt met collegiale coaching of intervisie; • En een junior medewerker wordt begeleid door een mentor en krijgt training-on-the-job.	20	0	0	14
26	6	De verzekeraar heeft een opleidingsplan, waarin de bepalingen van 6.1 en 6.2 zijn uitgewerkt. We hebben beoordeeld: • of in het opleidingsplan de zes elementen uit artikel 6.1 en 6.2 staan. Score voor 0 punten: • Er is geen opleidingsplan; • Of de bepalingen van artikel 6.1 en 6.2 staan er niet in. Score voor 2 punten: • Er is een opleidingsplan; • En alle bepalingen van artikel 6.1 en 6.2 staan er in. Resultaten onderzoek: Eén verzekeraar heeft geen opleidingsplan en een andere verzekeraar heeft wel een plan, maar dat voldoet niet aan de gestelde eisen. Deze verzekeraars hebben dat hersteld voor het vervolgonderzoek.	20	2	0	12
27	4	De verzekeraar stelt in het opleidingsplan eisen aan de opleiding van medewerkers om begrijpelijk te communiceren. We hebben beoordeeld:	20	2	1	11

		• of in het opleidingsplan iets staat over begrijpelijk communiceren. Er is geen minimumeis wat er aan opleiding moet zijn, dat is aan de verzekeraar; Score voor 0 punten: • In het opleidingsplan staat niets over eisen aan de opleiding van medewerkers om begrijpelijk te communiceren. Score voor 2 punten: • In het opleidingsplan staan de competentie eisen die de rechtshulpverlener stelt aan medewerkers om begrijpelijk te communiceren; • En is er een trainingsaanbod voor nieuwe en bestaande medewerkers om begrijpelijk te communiceren.				
28	6	Het opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en vernieuwd naar de eisen van de rechtspraktijk. We hebben beoordeeld: • of uit het versiebeheer van het plan blijkt dat het plan jaarlijks wordt geëvalueerd. Score voor 0 punten: • Het opleidingsplan wordt niet jaarlijks geëvalueerd. Score voor 2 punten: • Het opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en aantoonbaar aangepast aan de eisen van de rechtspraktijk.	20	1	0	13
29	6	Het opleidingsplan is goedgekeurd door de directie. We hebben beoordeeld: • of het opleidingsplan is goedgekeurd door de directie. Dit kan blijken uit het versiebeheer van het plan, of door toelichting van directie. Score voor 0 punten: • Het opleidingsplan is niet goedgekeurd door de directie. Score voor 2 punten: • Het opleidingsplan is goedgekeurd door de directie.	20	2	0	12
30	6	Er is voldoende budget om het opleidingsplan uit te voeren. We hebben beoordeeld: • of er volgens de functionaris (toetspunt 31) voldoende budget is om het opleidingsplan uit te voeren. Score voor 0 punten: • De functionaris die verantwoordelijk is voor het opleidingsplan geeft aan dat er onvoldoende budget is om het opleidingsplan uit te voeren. Score voor 2 punten: • De functionaris die verantwoordelijk is voor het opleidingsplan geeft aan dat er voldoende budget is om het opleidingsplan uit te voeren.	20	1	0	13
31	6	Er is een functionaris die verantwoordelijk is voor onderhoud en coördinatie van het opleidingsplan. We hebben beoordeeld: • of er iemand is benoemd als verantwoordelijk functionaris voor het opleidingsplan; • of dit in een functiebeschrijving staat en of uit de praktijk blijkt dat een medewerker zich ermee bezig houdt. Score voor 0 punten: • De rechtshulpverlener heeft geen functionaris benoemd die verantwoordelijk is voor onderhoud en coördinatie van het opleidingsplan. Score voor 2 punten:	20	1	1	12

		• Er is een functionaris verantwoordelijk voor het opleidingsplan; • En er is een functiebeschrijving waarin de verantwoordelijkheden en taken zijn genoemd.				
32	6	Een samenvatting van het opleidingsplan staat op de website van de rechtsbijstandverzekeraar. We hebben beoordeeld: • of op de website informatie staat over het opleidingsplan. Score voor 0 punten: • Op de website staat geen enkele informatie over het opleidingsplan. Score voor 2 punten: • Op de website staat een duidelijke samenvatting van het opleidingsplan waarin alle elementen van artikel 6.1 en 6.2 zijn genoemd (zie toetspunt 26). Resultaten onderzoek: Vier verzekeraars scoorden nul punten, omdat op de website geen samenvatting van het opleidingsplan was gepubliceerd. Deze verzekeraars hebben dat hersteld voor het vervolgonderzoek.	20	4	1	9

Een van de verzekeraars heeft diverse terugkerende vaardigheidstrainingen opgenomen in het opleidingsplan, zoals de training 'Bijzondere klanten' en 'Oordeelloos en empathisch luisteren'.

4.2.5 Artikel 07 Verzekeraar waarborgt kwaliteit

Toets punt	**art**	**Eis**	**Na onderzoek**			
		Hoe waarborgt de verzekeraar kwaliteit?	**N**	**0**	**1**	**2**
		Totaal aantal bevindingen	101	31	10	96
33	7	De verzekeraar heeft een kwaliteitsbeleid. In dit beleid staat de definitie van kwaliteit. We hebben beoordeeld: • of er een document is met het kwaliteitsbeleid; • of daarin in ieder geval een definitie van kwaliteit staat. Score voor 0 punten: • Er is geen kwaliteitsbeleid; • Of in het kwaliteitsbeleid staat geen definitie van kwaliteit. Score voor 2 punten: • Er is een actueel en door de directie vastgesteld kwaliteitsbeleid; • En in het kwaliteitsbeleid staat een duidelijke definitie van kwaliteit. Resultaten onderzoek: Twee verzekeraars scoorden nul punten, een verzekeraar had geen kwaliteitsbeleid en bij een andere verzekeraar stond in het beleid geen definitie van 'kwaliteit'. Deze verzekeraars hebben dat hersteld voor het vervolgonderzoek.	20	2	0	12
34	7	In het kwaliteitsbeleid staat hoe de rechtsbijstandverzekeraar de kwaliteit van de juridische dienstverlening meet, bewaakt en verbetert.	20	1	0	13

		We hebben beoordeeld: • of de drie elementen (meten, bewaken en verbeteren) in het kwaliteitsbeleid staan. Score voor 0 punten: • In het kwaliteitsbeleid staat niet aangegeven hoe de rechtsbijstandverzekeraar de kwaliteit meet, bewaakt en verbetert. Score voor 2 punten: • In het kwaliteitsbeleid staat duidelijk aangegeven hoe de rechtsbijstandverzekeraar de kwaliteit van de juridische dienstverlening meet, bewaakt en verbetert. • Dit komt overeen met de werkwijze in de praktijk.				
35	7	In het kwaliteitsbeleid zijn de onderdelen 7.2 tot en met 7.5 uitgewerkt. We hebben beoordeeld: • of in het beleid de onderdelen 7.2 tot en met 7.5 zijn uitgewerkt. Het gaat dan om: - Kwaliteitscontrole door dossierreview en interne audit - Werkwijze om te verbeteren - Klachtbehandeling - KTO Score voor 0 punten: • Een of meerdere van de genoemde elementen staan niet in het beleid. Score voor 2 punten: • Alle genoemde elementen staan duidelijk in het beleid uitgewerkt. De uitwerking komt overeen met de praktijk.	20	2	1	11
36	7	De rechtshulpverlener toetst regelmatig de rechtshulpverlening door dossierreviews. Een dossierreview besteedt aandacht aan de juridische inhoud en de dienstverlening en aan de naleving van de kwaliteitscode. We hebben beoordeeld: • of de rechtshulpverlener regelmatig de rechtshulpverlening toetst door dossierreviews; • of de regelmaat van de toetsing in het beleid staat en de rechtshulpverlener in ieder geval doet wat er in het beleid staat; • of er een rapport van de kwaliteitscontrole is en ook een checklist om te toetsen of alles wordt meegenomen in de controle. Score voor 0 punten: • Er zijn geen dossierreviews; • Of het aantal reviews of de regelmaat van de reviews komt niet overeen met wat er in het beleid staat. Score voor 2 punten: • Er worden op maand- of kwartaalbasis dossierreviews gedaan bij alle rechtshulpverleners; • En de dossierreviews besteden aandacht aan de juridische inhoud en de naleving van de Kwaliteitscode. Resultaten onderzoek: Vijf verzekeraars scoorden 1 punt. Deze verzekeraars kunnen zich verder verbeteren door de periodiciteit van de dossierreviews te verhogen naar een keer per kwartaal en door dit vast te leggen in het beleid.	20	0	5	9

37	7	De rechtsbijstandverzekeraar voert regelmatig een interne audit uit over uitvoering van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. We hebben beoordeeld: • of de rechtsbijstandverzekeraar regelmatig een interne audit uitvoert over uitvoering van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand; • of dit in het beleid staat; • of alle elementen van de code worden getoetst in de interne audit. Score voor 0 punten: • Er is in de laatste vijf jaar geen interne audit uitgevoerd; • Of de periodiciteit van de interne audit komt niet overeen met wat er in het beleid staat. Score voor 2 punten: • Er wordt minimaal eenmaal per 3 jaar een interne audit uitgevoerd; • En de interne audit besteedt aandacht dat aan alle elementen van de code. Resultaten onderzoek: Twintig verzekeraars scoorden 0 punten, omdat ze geen interne audit hadden uitgevoerd waarbij alle elementen uit de kwaliteitscode worden getoetst op naleving ervan. Achttien daarvan betreffen rechtsbijstandverzekeraars die de rechtshulpverlening uitbesteden. Daarnaast zijn er ook verzekeraars die in het kwaliteitsbeleid geen informatie hadden opgenomen over de periodiciteit voor het uitvoeren van een interne audit. Zestien van deze verzekeraars hebben dat hersteld voor het vervolgonderzoek.	1	20	1	12
38	7	De rechtsbijstandverzekeraar geeft jaarlijks op de website een samenvatting van de belangrijkste verbeterpunten die voortkomen uit de interne audit, klachten of klantsignalen. We hebben beoordeeld: • of de rechtsbijstandverzekeraar jaarlijks op de website een samenvatting van de belangrijkste verbeterpunten geeft; • of in het beleid iets staat over wanneer de informatie op de website moet staan. Score voor 0 punten: • De verzekeraar heeft nog geen actie ondernomen en niet nagedacht over het plaatsen van verbeterpunten op de website. Score voor 2 punten: • Op de website staat een samenvatting van de verbeterpunten; • En de verbeterpunten komen aantoonbaar voort uit de interne audit, klachten of klantsignalen. Resultaten onderzoek: Zes verzekeraars scoorden nul punten, omdat ze op de website geen informatie hadden gepubliceerd over de belangrijkste verbeterpunten. Deze verzekeraars hebben dat hersteld voor het vervolgonderzoek.	0	6	2	26
39	7	De rechtsbijstandverzekeraar vraagt hoe tevreden de klant is. We hebben beoordeeld:	20	0	1	13

		• of de verzekeraar na afloop van de zaakbehandeling een uitnodiging stuurt voor een KTO; • of het onderzoek aandacht besteed aan de tevredenheid over zowel inhoud, dienstverlening als beleving; • of het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijke en deskundige partij. Score voor 0 punten: • Er wordt geen KTO uitgevoerd; • Of het KTO wordt niet uitgevoerd door een onafhankelijke partij; • Of het onderzoek besteedt geen aandacht aan zowel inhoud, dienstverlening als beleving. Score voor 2 punten: • Er is een continu KTO na afloop van elke zaak; • En het KTO wordt uitgevoerd door een onafhankelijke partij; • En het KTO bevat zowel vragen over de inhoud, de dienstverlening als de beleving van de klant.				

Bijlage 1 Deelnemende verzekeraars

Nr.	Verzekeraar
1	ABN AMRO Verzekeringen
2	AEGON Nederland N.V. Schade
3	Allianz Benelux
4	Anker Insurance
5	Ansvar
6	ANWB Rechtsbijstand
7	ARAG SE
8	ASR Schadeverzekering
9	AWP
10	Baloise Belgium N.V.
11	Brandmeester Advocaten en Juristen
12	DAS
13	De Burcht
14	De Goudse Schadeverzekering
15	De Vereende
16	HDI Global
17	JUWON
18	Klaverblad Rechtsbijstandstichting
19	LegalShared
20	Markel Insurance SE
21	MS Amlin
22	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.
23	NH 1816 Verzekeringen
24	Nederlandse Rechtsbijstand Stichting
25	OOM Verzekeringen
26	SOM U.A., Onderlinge Verzekeringmaatschappij
27	Stichting Achmea Rechtsbijstand
28	Stichting Rechtsbijstand Mobiliteitsbranche
29	TVM
30	Univé Rechtshulp
31	UVM Verzekeringen
32	VvAA
33	Zevenwouden
34	ZLM