



# Normenkader

## Module Kwaliteitsverbetering

### Kwaliteitscode Rechtsbijstand

Stichting toetsing verzekeraars

---

#### Inleiding

In de Module Kwaliteitsverbetering ligt de focus van ons onderzoek op de verbeterkansen voor de organisatie. In dit document beschrijven we wat we toetsen in de Module Kwaliteitsverbetering voor de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

Tijdens het onderzoek toetsen we uiteraard ook of de organisatie in voldoende mate voldoet de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, die toetsen we immers bij alle leden van het Verbond van Verzekeraars, die aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand moeten voldoen.

#### Aanpak Module Kwaliteitsverbetering

In de Module Kwaliteitsverbetering gaan we bij bepaalde toetspunten dieper in op onderwerpen zoals:

- Begrijpelijke communicatie;
- Cultuur;
- Klantbelang in de praktijk brengen;
- Opleidingen;
- Rol van het management;
- Spanningsvelden en uitdagingen.

Naast het normenkader ontvangt u een uitvraag met de documenten die we vooraf willen ontvangen en een gespreksschema voor de onderzoeksdag. Daarnaast ontvangt u een beoordelingsformulier met alle toetspunten van het onderzoek. Dit beoordelingsformulier kunt u gebruiken bij de voorbereiding van de onderzoeksdag.

Na de onderzoeksdag ontvangt u de rapportage met onze bevindingen en adviezen. Daarbij geven we ook aan of u voldoet aan de gedragscode. Nadat we alle organisaties hebben getoetst, maken we een totaalrapportage over alle deelnemende organisaties, met bevindingen, goede voorbeelden en een benchmark van de scores.

#### Score en benchmark

In het beoordelingsformulier staan alle toetspunten vermeld. Wij scoren uw organisatie op de toetspunten voor de Kwaliteitscode Rechtsbijstand een 0, 1 of 2 punten. De som van de scores als percentage van de maximaal haalbare score zien we als uitkomst van de toets en hanteren we als input voor de benchmark.

We hanteren dezelfde norm als bij het kerncodeonderzoek. Deelnemers aan de Module Kwaliteitsverbetering worden niet strenger getoetst op de kerncode.

Omdat het toetskader van de Module Kwaliteitsverbetering voor een groot deel gelijk is aan het toetskader van de kerncode kunnen we in de benchmark alle organisaties betrekken. Zo heeft u als deelnemer aan de Module Kwaliteitsverbetering nog meer inzicht waar uw organisatie staat ten opzichte van de rest van de sector.

Voor de uitkomst van de kerncode geldt dat er een aantal toetspunten is waarbij een score van 0 leidt tot een onvoldoende uitkomst van het onderzoek en een vervolgonderzoek. Deze toetspunten zijn gearceerd weergegeven in het toetskader. Dat betekent dat een 0-score bij een niet gearceerd toetspunt niet leidt tot een onvoldoende uitkomst van ons onderzoek en dus ook niet tot een verplicht vervolgonderzoek. Uiteraard zijn dat wel bevindingen waar u mee aan de slag moet.

Voor de aanvullende toetspunten van de Module Kwaliteitsverbetering kennen we geen score toe. We geven hier enkel terugkoppeling over de pluspunten en verbetermogelijkheden in uw organisatie.

### **Opzet normenkader**

We hanteren voor de Module Kwaliteitsverbetering in de basis hetzelfde toetskader als voor het onderzoek voor de kerncode. Het gaat om dezelfde 39 toetspunten met als aanvulling 8 toetspunten waarbij we aanvullend op onderwerpen willen inzoomen. De aanvullende toetspunten zijn **blauw gearceerd** opgenomen.

Voor de presentatie zullen we de toetspunten als volgt ordenen:

- I.    Beleid en sturing
- II.   Praktijk Rechtshulpverlening
- III.  Leren en verbeteren
- IV.  Transparantie en communicatie

In het toetskader zijn de toetspunten voorzien van een indicatie (I, II, III en IV) bij de nummering van het onderdeel om te herleiden waar ze onder vallen.