



Kwaliteitscode Rechtsbijstand

De Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars heeft op 15 december 2010 de volgende Kwaliteitscode voor Rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren vastgesteld.

Artikel 1. Definities

1.1 Rechtsbijstandverzekeraar

Degene die zijn bedrijf maakt van het sluiten van schadeverzekeringen voor eigen rekening en het afwikkelen van die schadeverzekeringen in de branche rechtsbijstand. De branche rechtsbijstand betreft verleende diensten en gemaakte kosten in het bijzonder met het oog op verhaal van door een klant geleden schade en diens verdediging of vertegenwoordiging, zowel in als buiten rechte.

1.2 Juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor

Het in artikel 4: 65 lid 1 onder b Wft beschreven juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor aan wie de rechtsbijstandverzekeraar de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toevertrouwt en die zij als zodanig in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking heeft vermeld.

1.3 Klant

De privépersoon of onderneming die een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten of zijn gezinsleden, voor wie de rechtsbijstandverzekeraar/het juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor de verzekerde rechtsbijstand wordt verleend.

1.4 Rechtshulpverlener

De juridisch medewerker, diens vervanger of waarnemer, van de rechtsbijstandverzekeraar/het juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor die belast is met het juridisch-inhoudelijk behandelen van de zaak.

1.5 De zaak

Het juridisch probleem, vallend onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering, waarvoor rechtsbijstand wordt verleend.

Artikel 2. Reikwijdte

Deze bindende zelfregulering is van toepassing op alle rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren die lid, dan wel buitengewoon lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. Met 'rechtsbijstandverzekeraars' worden in deze code ook de juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren bedoeld.

Artikel 3. Grondbeginselen rechtsbijstandverlening

De juridische dienstverlening voldoet te allen tijde aan de volgende uitgangspunten:

3.1 Belang van de klant voorop

Voor de rechtshulpverlener staat in redelijkheid het belang van de klant voorop. De behandeling van de zaak is dan ook gericht op het bieden van adequate rechtshulp om een zo goed mogelijk resultaat voor de klant te behalen.



3.2 Zorgvuldigheid en deskundigheid

De rechtshulpverlener behandelt alle zaken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en deskundigheid, zodat de klant de kwalitatief goede rechtshulp ontvangt die hij redelijkerwijs mag verwachten.

3.3 Voortvarendheid

De rechtshulpverlener helpt de klant voortvarend en daadkrachtig, bevordert en bewaakt de voortgang van de behandeling van de zaak, is alert op signalen die wijzen op verstoringen in het behandelproces en onderneemt gerichte actie om dergelijke verstoringen weg te nemen.

3.4 Rechtsbijstandverzekeraar verleent passende rechtshulp

- a. De rechtshulpverlener geeft de rechtshulp die in de betreffende situatie passend is.
- b. Bij het bieden van de rechtshulp houdt de rechtshulpverlener in alle stadia van de behandeling voor ogen dat een regeling in der minne de voorkeur kan verdienen boven een gerechtelijke procedure. De rechtshulpverlener zal dit altijd vooraf met de klant bespreken.
- c. Als de rechtshulpverlener het voeren van een gerechtelijke procedure noodzakelijk acht, vindt altijd overleg plaats met de wederpartij.

3.5 Integriteit en vertrouwelijkheid

De rechtshulpverlener waarborgt zijn integriteit door ten minste:

- a. Binnen de regels van de wet vertrouwelijk om te gaan met de informatie en met de stukken die op de zaak betrekking hebben. In het geval de rechtsbijstandverzekering is afgesloten via een assurantiebemiddelaar zal de rechtsbijstandverzekeraar deze tussenpersoon alleen inhoudelijke dossiergegevens verstrekken na de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe van de klant.
- b. Alert te zijn op mogelijke tegenstrijdige belangen, deze aan de klant te melden en de benodigde maatregelen te treffen om een optimale belangenbehartiging te waarborgen.
- c. Geen zaken te behandelen waar hij op enigerlei wijze persoonlijk bij betrokken is.
- d. Geen informatie te verstrekken waarvan hij weet dat deze onjuist is of waarvan hij redelijkerwijs had kunnen weten dat het onjuist is.
- e. Geldbedragen die bestemd zijn voor de klant binnen ten hoogste vijf werkdagen te laten doorbetalen.

3.6 Fatsoen

De rechtshulpverlener behandelt elke partij waarmee hij in de zaakbehandeling contact heeft op professionele, respectvolle en niet onnodig grievende wijze.

Artikel 4. Communicatie

4.1 Algemeen

De rechtsbijstandverzekeraar communiceert in alle uitingen naar de klant op heldere wijze en op een taalniveau waarvan hij redelijkerwijs kan aannemen dat de klant dit begrijpt.

4.2 Afwijzing

Als een zaak niet in behandeling wordt genomen, wordt de reden van afwijzing schriftelijk, gemotiveerd meegedeeld aan de klant.

4.3 Klachtenprocedure

Indien de klant het niet eens is met een afwijzing als bedoeld in artikel 4.2 of met de wijze waarop hij is of wordt behandeld, kan hij een klacht indienen bij de rechtsbijstandverzekeraar. De klachtenprocedure voldoet ten minste aan de Kifid-richtlijnen interne klachtenprocedure. Dit



betekent onder meer dat de klachtbehandelaar niet dezelfde persoon is als de rechtshulpverlener die betrokken is bij de zaak. De klachtenprocedure is eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekeraar.

4.4 Geschillenregeling

Zodra er een blijvend meningsverschil is tussen de rechtsbijstandverzekeraar en de klant over de vraag of de zaak haalbaar is of over de manier waarop de zaak juridisch inhoudelijk verder zal worden behandeld, stelt de rechtshulpverlener de klant voor de zaak voor te leggen aan een bindend adviseur. Ook de klant kan dit voorstellen. Dit is de geschillenregeling. Deze is eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekeraar.

4.5 Inschakelen advocaat

De regels rondom het inschakelen van een advocaat en het recht op vrije advocaatkeuze voor de klant zijn eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekeraar.

Artikel 5. Dienstverlening

5.1 Reactietermijnen

a. Bij een zaakmelding reageert de rechtsbijstandverzekeraar zo spoedig mogelijk, doch binnen vijf werkdagen naar de klant. In deze reactie wordt ten minste gemeld:

- Of de zaak onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt.
- Wie de zaak zal behandelen.

Indien de voor de dekkingsbeoordeling relevante stukken niet aanwezig zijn, vraagt de rechtsbijstandverzekeraar hier binnen dezelfde termijn naar.

b. Gedurende de zaakbehandeling geeft de rechtshulpverlener (uiterlijk) binnen de met de klant overeen gekomen termijn een reactie op binnenkomende e-mail/post, indien dit e-mail/post betreft waarop een reactie gewenst is.

5.2 Bereikbaarheid

De rechtshulpverlener is op werkdagen tenminste tussen 9.00 en 17.00 uur bereikbaar voor zijn klanten. Indien de rechtshulpverlener niet bereikbaar is, wordt de klant te woord gestaan door de waarnemer/vervanger die ook actie onderneemt als dat nodig is, of wordt een (terugbel)afpraak gemaakt waarna uiterlijk de volgende werkdag contact wordt opgenomen met de klant.

5.3 Aanpak van de zaak

Bij aanvang van de zaakbehandeling informeert de rechtshulpverlener de klant over de wijze waarop de zaak wordt aangepakt, waarbij ten minste wordt vastgelegd:

- a. De wijze van communiceren (bijvoorbeeld per post of e-mail).
- b. De termijn waarbinnen de rechtshulpverlener reageert op post/e-mail.
- c. Wie (naast de klant) door de rechtsbijstandverzekeraar geïnformeerd mogen worden.
- d. Wat het door de klant gewenste resultaat is, hoe realistisch dit is, wat de juridische haalbaarheid ervan is, en wat de eventuele alternatieven zijn.
- e. Welke strategie gevolgd gaat worden.
- f. Wat de klant van de rechtshulpverlener mag verwachten en wat de rechtshulpverlener van de klant verwacht.

5.4 Voortgang en informeren van de klant

Gedurende de zaakbehandeling informeert de rechtshulpverlener de klant over de voortgang van de zaak, conform de afspraken gemaakt als bedoeld in artikel 5.3, waarbij de klant alle



voor de zaakbehandeling relevante informatie ontvangt. In elk contact met de klant spreekt de rechtshulpverlener een nieuw contactmoment af.

5.5 Procesbewaking

De rechtshulpverlener draagt zorg voor een goede procesbewaking door ten minste:

- a. Acties, afspraken, contactmomenten en doorlooptijden systematisch vast te leggen en te bewaken.
- b. Overzicht te behouden over alle aspecten van het proces van juridische dienstverlening, waaronder de inschakeling van derden.

5.6 Overige gedragscodes

Voor verzekeraars gelden meerdere gedragscodes waar ook rechtshulpverleners aan dienen te voldoen. Zo werkt de rechtshulpverlener bij de behandeling van een zaak waarin sprake is van letselschade conform de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). De Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA) geldt bij zaken met betrekking tot medische aansprakelijkheid. Bij het vaststellen van schadebedragen worden zoveel mogelijk de richtlijnen en aanbevelingen van De Letselschade Raad gevolgd.

5.7 Overdracht

Indien een zaak wordt overgedragen (aan een andere rechtshulpverlener of aan een advocaat), zorgt de rechtsbijstandverzekeraar ervoor dat de nieuwe rechtshulpverlener / advocaat beschikt over het volledige dossier. Tevens informeert hij de klant tijdig over deze overdracht. Zodra de rechtsbijstandverzekeraar besluit de zaak uit te besteden aan een externe advocaat en er een gerechtelijke procedure gevoerd gaat worden, informeert de rechtsbijstandverzekeraar de klant over de vrije advocaatkeuze.

5.8 Fout in de behandeling

Als de klant van mening is dat de rechtshulpverlener een fout heeft gemaakt bij de behandeling van de zaak, waardoor de klant schade lijdt, kan de klant de rechtsbijstandverzekeraar hiervoor aansprakelijk stellen. Desgewenst kan de rechtsbijstandverzekeraar de klant informeren over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering die zij heeft afgesloten.

Artikel 6. Kennis en vaardigheden

De rechtsbijstandverzekeraar beschikt over een gedocumenteerd opleidingsplan, waarin minimaal is opgenomen dat:

- a. Alle rechtshulpverleners hebben een bij de functie passende vooropleiding genoten.
- b. Alle rechtshulpverleners bij indiensttreding een bij de functie passende basisopleiding krijgen.
- c. Rechtshulpverleners jaarlijks bij de functie passende permanente educatie dienen te volgen.
- d. Junior-medewerkers, naast opleidingen, een mentor en training-on-the-job krijgen.
- e. Ervaren medewerkers, naast opleidingen, collegiale coaching of intervisie krijgen.
- f. De continuïteit van het opleidingsplan gegarandeerd is.

Artikel 7 Kwaliteitsmanagement

De rechtsbijstandverzekeraar beschikt over een gedocumenteerd en geïmplementeerd kwaliteitssysteem, gericht op het meten, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de juridische dienstverlening. Dit systeem moet minimaal voldoen aan deze vereisten:

- a. Bevat een systeem van klachtenmanagement en klanttevredenheidsonderzoek
- b. Bevat een vorm van interne audit/kwaliteitscontrole met rapportage.



- c. Bevat een traject om geconstateerde verbeterpunten te bespreken en te implementeren.

Artikel 8 Aanspreekbaarheid en toetsbaarheid

- a. De rechtsbijstandverzekeraar is aanspreekbaar en zijn handelen is toetsbaar. Een klant kan dan ook altijd via de interne klachtenprocedure van de rechtsbijstandverzekeraar een klacht indienen. Indien deze naar de mening van de klant niet de gewenste uitkomst heeft, bestaat er de weg van geschilbeslechting door de daartoe bevoegde onafhankelijke instantie.¹
- b. De Tuchtraad Assurantiën toetst bij klachten het handelen en/of nalaten van de rechtsbijstandverzekeraar onder meer aan deze Kwaliteitscode. Naleving van deze Kwaliteitscode wordt periodiek getoetst door de Stichting toetsing verzekeraars.
- c. Voor advocaten die in dienst zijn van de rechtsbijstandverzekeraar gelden de Advocatenwet, verordeningen en tuchtrechtelijke gedragsregels. Deze hebben voorrang op de bepalingen in deze code. Naast de interne klachtenregeling kan de klant een klacht indienen bij de deken van het arrondissement waar de advocaat werkzaam is.

Artikel 9 Titel en ingangsdatum

1. Deze regeling wordt aangehaald als “Kwaliteitscode rechtsbijstand”.
2. De regeling treedt in werking op 1 april 2011 en heeft een looptijd van drie jaren. Na afloop van deze periode wordt de regeling, tenzij anders wordt overeengekomen, telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode.

¹ ¹ Voor de inwerkingtreding van deze code wordt bepaald of het KiFiD de aangewezen instantie is om naast klachten over de verzekeringsovereenkomst ook klachten van juridisch-inhoudelijke aard te behandelen





Toelichting bij “Kwaliteitscode rechtsbijstand”

Rechtsbijstandverzekeraars zijn zich meer en meer bewust van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid, zij bieden immers inmiddels aan heel veel huishoudens deskundige juridische bijstand. Deze bewustwording heeft geleid tot de “Kwaliteitscode Rechtsbijstand”. Het Verbond van Verzekeraars kent al een aantal (gedrags)codes die het gedrag van verzekeraars reguleren (bijvoorbeeld de gedragscode geïnformeerde verlenging, de gedragscode behandeling letselschade), maar deze kwaliteitscode gaat specifiek over de wijze waarop rechtsbijstandverzekeraars invulling geven aan hun rol als rechtshulpverlener. Deze kwaliteitscode legt vast welke verplichtingen de rechtsbijstandverzekeraar minimaal heeft richting zijn klant. Uiteraard kan elke individuele rechtsbijstandverzekeraar ervoor kiezen zijn dienstverlening verder uit te breiden.

Deze kwaliteitscode valt onder de zogeheten ‘bindende zelfregulering’, waarvoor instemming van de Algemene Ledenvergadering van het Verbond van verzekeraars vereist is. Alle bindende zelfregulering van het Verbond, dus ook deze kwaliteitscode, periodiek getoetst door de onafhankelijke Stichting toetsing verzekeraars.

Artikel 1. Definities

De definities zijn opgesteld om de reikwijdte van de regeling aan te geven.

Artikel 2. Reikwijdte

Artikel 3. Grondbeginselen rechtsbijstandverlening

Dit artikel bevat de basisregels van de rechtshulpverlening. Deze grondbeginselen hebben met name betrekking op het gedrag van de jurist. Dit betekent echter niet dat de rechtsbijstandverzekeraar zich hierachter kan verschuilen: hij is immers de werkgever van de jurist en heeft ook een verantwoordelijkheid om de kwaliteit te waarborgen.

Deze grondbeginselen maken de klant duidelijk wat hij kan verwachten van zijn jurist.

3.1

Met de klant zal aan het begin van de behandeling worden besproken welk resultaat te verwachten zou kunnen zijn (zie hiervoor verder artikel 5.3). Het belang van de klant voorop stellen betekent ook dat de jurist zich niet laat leiden door de belangen van een andere betrokken partij, bijvoorbeeld een commercieel belang van een expert.

3.2

De klant dient erop te kunnen vertrouwen dat zijn zaak zorgvuldig en deskundig wordt behandeld. Dat betekent bijvoorbeeld dat de jurist geen deadlines mag missen, hij de relevante jurisprudentie/wetgeving erop naslaat en geen cruciale elementen over het hoofd ziet. De deskundigheid wordt gewaarborgd door een goed opleidingssysteem (artikel 6) en een kwaliteitszorgsysteem (artikel 7).

3.3

Dit artikel beoogt een proactieve houding van de jurist. Verstoringen in de zaakbehandeling kunnen bijvoorbeeld optreden in de relatie tussen jurist en klant. De behandelaar dient deze verstoring waar te nemen, waar mogelijk te bespreken met de klant en indien noodzakelijk de zaakbehandeling over te dragen aan een andere behandelaar.



3.4

De jurist zal steeds onderzoeken of het daadwerkelijk in het belang van de klant is om een gerechtelijke procedure te voeren. De klant kan beter gediend zijn met een regeling in der minne. Dit is een afweging die gedurende de gehele behandeling opnieuw gemaakt moet worden. Transparantie over deze afwegingen richting klant is een vereiste: het moet de klant duidelijk zijn op welke gronden een beslissing wordt genomen.

3.5

Het vertrouwenskarakter van de zaakbehandeling is cruciaal voor de juridische dienstverlening. De jurist dient dit te waarborgen door er onder meer voor te zorgen dat informatie slechts raadpleegbaar is door degenen die hiertoe gerechtigd zijn. Met tegenstrijdige belangen wordt bijvoorbeeld bedoeld een zaak waarbij beide partijen een rechtsbijstandsverzekering bij dezelfde verzekeraar hebben. De Wft voorziet hierin met een bepaling dat in dergelijke gevallen de verzekerde zelf een advocaat kan aanwijzen. Voor het omgaan met persoonlijke betrokkenheid dient de rechtsbijstandverzekeraar een procedure te hebben die bij de betrokken medewerkers bekend is. De jurist moet hier te allen tijde alert op zijn. Met artikel 3.5.d (de jurist verstrekt geen informatie waarvan hij weet dat deze onjuist is) wordt bedoeld dat de jurist aan geen van de betrokken partijen aantoonbare onwaarheden meldt, ook al zou dat de behandeling van de zaak verder helpen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan antedatering. Dit artikel is mede in deze kwaliteitscode opgenomen om de jurist de mogelijkheid te bieden de klant hierop te wijzen, indien het de klant is die verzoekt onjuiste informatie te verstrekken.

Over het algemeen kan over dit artikel worden opgemerkt dat integriteit meer is dan een set regels. Integriteit uit zich in de praktijk, in de bedrijfscultuur en de beroepsethiek. Het is dan ook van belang vanuit de organisatie voortdurend aandacht te vragen voor integriteitsvraagstukken.

3.6

Het fatsoenlijk behandelen van alle partijen heeft uiteraard betrekking op de omgang met de klant: in alle uitingen (dus ook in interne notities) dient deze respectvol bejegend te worden. Overigens is hier sprake van wederkerigheid: van de klant wordt ook een correcte houding verwacht. Ook de communicatie met de tegenpartij en/of diens belangenbehartiger verloopt op correcte wijze, bijvoorbeeld door de tegenpartij tijdig van relevante stukken te voorzien.

Artikel 4. Communicatie

4.1

Dit artikel heeft betrekking op de wijze van communiceren van de rechtsbijstandverzekeraar richting zijn klant. Een 'taalniveau waarvan hij redelijkerwijs kan aannemen dat de klant het begrijpt' kan bijvoorbeeld worden toegepast door ervoor te zorgen dat alle informatie die de rechtsbijstandverzekeraar richting zijn klanten communiceert op taalniveau B1 is. Taalniveau B1 betekent dat 95% van de Nederlanders de tekst begrijpt. Ook kan gebruik gemaakt worden van een (eigen) schrijfwijzer. In het klanttevredenheidsonderzoek en in de collegiale coaching kan het taalniveau ook worden beoordeeld.

4.2

Duidelijk en begrijpelijk communiceren over een afwijzing zorgt ervoor dat de klant geen contact meer hoeft op te nemen met de rechtsbijstandverzekeraar om een toelichting te krijgen op de afwijzing. Uiteraard moet de klant ook na deze duidelijke toelichting indien hij daar behoefte aan heeft wel een nog nadere uitleg kunnen krijgen op zijn afwijzing.

4.3

De richtlijnen van het Kifid voor de klachtenprocedure waar in dit artikel naar wordt verwezen geven onder meer aan dat binnen de organisatie een 'klachtverantwoordelijke' dient te worden aangesteld, welke termijnen gesteld worden aan de klachtenprocedure en welke gegevens



een klachtdossier minimaal moet bevatten. De richtlijnen van het Kifid zijn te raadplegen op www.kifid.nl/dienstverleners. De klant moet in de polisvoorwaarden en op de website (aan de hand van de zoekfunctie) de klachtenprocedure kunnen achterhalen, waarbij ook duidelijk is in welke gevallen welke procedure doorlopen kan worden, bijvoorbeeld in welke gevallen de interne klachtenprocedure van toepassing is, en in welke gevallen de geschillenregeling.

4.4

De geschillenregeling is een belangrijke kwaliteitswaarborg van de rechtsbijstandverzekering. Bij een blijvend verschil van mening (dat niet in onderling overleg kan worden opgelost) tussen de klant en de rechtsbijstandverzekeraar over de te volgen gedragslijn bij de zaakbehandeling kan de klant aanspraak maken op deze regeling. Deze geschillenregeling dient niet alleen bekend te worden gemaakt aan de klant, maar de regeling dient uiteraard ook uitgevoerd te worden conform Wft 4:68, dat wil zeggen dat er sprake moet zijn van een objectieve 'scheidsrechter' en dat er sprake moet zijn van een bindend advies dat door de rechtsbijstandverzekeraar dient te worden opgevolgd. De geschillenregeling wordt op kosten van de rechtsbijstandverzekeraar uitgevoerd. De klant moet in de polisvoorwaarden en op de website (aan de hand van de zoekfunctie) de geschillenregeling kunnen achterhalen. Tevens dient de jurist deze geschillenregeling actief onder de aandacht van de klant te brengen, in elk geval zodra zich een meningsverschil voordoet.

4.5

In de praktijk blijken er bij veel partijen onduidelijkheden te bestaan over de regels rondom het inschakelen van een (externe) advocaat. Helderheid hierover kan veel onduidelijkheden en klachten van klanten voorkomen. In de regel is het zo dat het de rechtsbijstandverzekeraar is die bepaalt wanneer een (externe) advocaat dient te worden ingeschakeld (in ieder geval als gevolg van het procesmonopolie). Maar op het moment dat de rechtsbijstandverzekeraar een advocaat vraagt om in een procedure de klant bij te staan heeft de verzekerde het recht zelf te kiezen aan welke advocaat zijn zaak wordt overgedragen.

Artikel 5. dienstverlening

5.1

In dit artikel wordt onderscheid gemaakt in een eerste reactietermijn naar aanleiding van een zaakmelding en de reactietermijnen gedurende de zaakbehandeling. Voor de eerstgenoemde geldt een vastgestelde termijn van vijf werkdagen, voor de tweede situatie hangt het er vanaf wat met de klant is overeengekomen.

Door de klant al in een vroeg stadium mee te delen wie zijn zaak zal behandelen, weet hij tot wie hij zich in het vervolg kan wenden, de klant heeft zo al direct een eigen aanspreekpunt.

5.2

Uit de klachten die klanten indienen over hun rechtsbijstandverzekeraar blijkt onder meer dat het niet bereikbaar zijn van de jurist, dan wel het niet (tijdig) terugbellen door de jurist een grote bron van ergernis te zijn. Het gaat hier met name om 'vindbaarheid' van de betreffende jurist, en niet om de algemene bereikbaarheid van de rechtsbijstandverzekeraar.

5.3

Dit artikel heeft betrekking op het begin van de zaakbehandeling, waarbij de jurist aan de klant uitlegt op welke wijze zijn zaak zal worden aangepakt. Een Plan van Aanpak is hiervoor een geëigend middel. Een goede afstemming over de taakverdeling tussen jurist en klant zorgt ervoor dat de klant weet wat er in de behandeling van zijn zaak gebeurt en dat de zaakbehandeling niet onnodig vertraagd wordt. Een verantwoordelijkheid van de klant is bijvoorbeeld het verstrekken van de benodigde informatie, of meer in het algemeen het meewerken aan de zaakbehandeling. Op deze wijze weet de klant waar hij aan toe is en kan de jurist aan effectief verwachtingsmanagement doen. Het afstemmen van het doel van de rechtshulpverlening zorgt ervoor dat de klant geen valse verwachtingen heeft over een te



verwachten uitkomst en dat voor klant en jurist duidelijk is welke richting te volgen (bijvoorbeeld een snelle afwikkeling, of een maximale schadevergoeding). Ook is het verstandig de mogelijke alternatieven met de klant door te spreken.

De werkwijze die in dit artikel wordt beschreven zorgt ervoor dat de jurist een duidelijke regierol heeft gedurende de gehele zaakbehandeling.

5.4

De klant moet weten wat er gebeurt in zijn zaak. Dit betekent dat de jurist vertelt wat hij gaat doen (zie hiervoor ook artikel 5.3) en dat hij de gemaakte afspraken ook nakomt. Door de klant gedurende de zaakbehandeling op de hoogte te houden, wordt voorkomen dat de klant het idee krijgt dat zijn zaak niet met voldoende aandacht wordt behandeld.

5.5

Een goede procesbewaking zorgt ervoor dat de zaakbehandeling efficiënt kan verlopen en dat alle partijen weten waar ze aan toe zijn. De jurist dient hierop regie te voeren. Het inschakelen van een derde (bijvoorbeeld een expert) kan het zicht op de voortgang van de zaak belemmeren. Het is de taak van de jurist ook in dergelijke gevallen de regierol te behouden.

5.6

De rechtsbijstandverzekeraars hebben zich gecommitteerd aan de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA). De Letselschade Richtlijnen voor de vaststelling van de schade hebben in beginsel algemene werking. Mocht de toepassing van een dergelijke richtlijn in een gegeven geval onredelijk uitwerken of in de betreffende situatie van het slachtoffer niet passend zijn, dan treden partijen in overleg over een ander bedrag, respectievelijk een andere wijze van schadevaststelling. Daarnaast kan een afzonderlijke richtlijn in een gegeven geval onredelijk uitwerken of een richtlijn in het bijzonder een uitzonderingsbepaling of hardheidsclausule bevatten.

5.7

Heldere communicatie indien de zaakbehandeling wordt overgedragen aan een ander is essentieel. De klant moet hierover uiteraard worden geïnformeerd, waarbij duidelijk wordt aangegeven welke gevolgen deze overdracht heeft voor de behandeling.

5.8

Dit artikel omvat een extra waarborg voor de klant. Naast de interne en externe klachtenprocedures kan hij de rechtsbijstandverzekeraar ook aansprakelijk stellen voor geleden schade.

Artikel 6. Kennis en vaardigheden

Het behoeft geen toelichting dat goed opgeleide medewerkers essentieel zijn voor de kwaliteit van de juridische dienstverlening. De bepalingen in dit artikel hebben niet alleen betrekking op startende juristen, maar ook op de ervaren medewerkers: zij dienen allemaal geschoold te blijven. Het gaat hierbij niet alleen om juridisch-inhoudelijke opleidingen, maar ook over trainingen in 'soft skills', zoals communicatietrainingen, waarbij niet uit het oog verloren wordt dat het niet alleen gaat om het toetsen van theoretische kennis, maar ook om vaardigheden en uitvoering in de praktijk. Naast het uitvoeren van opleidingsplannen, is tevens het garanderen van de resources (geld, tijd) noodzakelijk.

Permanente educatie omvat het volgen van externe en interne cursussen, congressen, seminars etc. en/ of het optreden als inleider, docent, cursusleider, cursusontwikkelaar (tenzij dit optreden een zodanige herhaling betreft dat het educatieve aspect voor de betrokken juridisch medewerker vervalt).



Artikel 7. Kwaliteitsmanagement

De zorg voor een goede kwaliteit van de juridische dienstverlening is een belangrijke taak van de rechtsbijstandverzekeraar. Kwaliteitsbeleid dient centraal te staan in de organisatie, waarbij bijvoorbeeld de cyclus plan-do-check-act wordt gevolgd. Het houden van een klanttevredenheidsonderzoek is genoemd omdat de rechtsbijstandverzekeraar daarmee kan bepalen op welke punten zijn dienstverlening verbetering behoeft. Een goed kwaliteitssysteem bevordert de deskundigheid van de individuele juristen en van de gehele organisatie.

Artikel 8. Aanspreekbaarheid en toetsbaarheid

In geval van een particuliere rechtsbijstandverzekeringsovereenkomst kan de klant, nadat de interne klachtenprocedure van de rechtsbijstandverzekeraar doorlopen is, een blijk van onvrede ten aanzien van de verzekering en/ of de verzekeraar ter beslechting van het geschil aan KiFiD voorleggen. Het Verbond voert ten tijde van het opstellen van deze code overleg met het KiFiD om te beoordelen of zij de aangewezen instantie zijn om ook klachten specifiek in het kader van deze code te behandelen. Naleving van deze gedragscode wordt ook getoetst door de Tuchtraad Assurantiën. De onafhankelijke Tuchtraad behandelt consumentenklachten die betrekking hebben op het gedrag van de rechtsbijstandverzekeraar. De Tuchtraad toetst dit gedrag met name aan de toepasselijke bindende zelfregulering (deze kwaliteitscode). Omdat het de rechtsbijstandverzekeraar is die door de klachtinstantie wordt aangesproken, heeft deze een beleid geformuleerd op basis waarvan per geval onderzocht wordt of disciplinaire/arbeidsrechtelijke maatregelen tegen de jurist genomen moeten worden naar aanleiding van een uitspraak. Ingeval van een bedrijfsmatige rechtsbijstandverzekeringsovereenkomst kan de klant, wanneer de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgerond, zich wenden tot de rechter.

Voor zover voor advocaten in dienstbetrekking van de rechtsbijstandverzekeraar uit hoofde van wetten, regelgeving en het professioneel statuut afwijkende normen gelden dan wel de nakoming van deze Code in de weg staan dan zullen deze regels prevaleren. In dergelijke gevallen kan een klant een klacht bij de Nederlandse orden van Advocaten indienen.

De Stichting toetsing verzekeraars toetst de wijze waarop de rechtsbijstandverzekeraars deze kwaliteitscode naleven.