

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 3907

Vragen van het lid **Van Nispen** (SP) aan de Minister voor Rechtsbescherming over de pilot van *Legal Guard*, de overeenkomst met de Raad voor Rechtsbijstand en eerdere vragen hierover (ingezonden 26 juni 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming) (ontvangen 10 september 2019). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 3496.

### Vraag 1

Herinnert u zich uw eerdere antwoorden op Kamervragen over de start van de pilot consumentenzaken met *Legal Guard*?<sup>1</sup>

### Antwoord 1

Ja, dat herinner ik mij.

### Vraag 2

Wat is de financiële betrokkenheid van het Ministerie van Justitie en Veiligheid bij de pilot? Hoe komt de Raad voor Rechtsbijstand aan het geld teneinde de kosten voor de pilot te betalen? Hoe kan het dat de vergoedingen voor sociaal advocaten zo laag blijven terwijl de Raad voor Rechtsbijstand kennelijk geld genoeg heeft om een dergelijke pilot te financieren?

### Antwoord 2

De pilot consumentenrechtelijke geschillen is een pilot die tot stand is gekomen op initiatief van de Raad voor Rechtsbijstand en die onder de verantwoordelijkheid van de Raad voor Rechtsbijstand wordt uitgevoerd. De Raad voor Rechtsbijstand betaalt de kosten voor de pilot uit haar beschikbare middelen.

In de pilot worden de binnen de rechtsbijstandsverzekeraars gebruikelijke vergoedingen gehanteerd. Deze zijn afgestemd op het volume van het aantal behandelde zaken. Er is derhalve geen sprake van een forfaitair bedrag, zoals binnen de gesubsidieerde rechtsbijstand. Een vergelijking tussen vergoedingen voor sociaal advocaten en de pilot is derhalve niet te maken.

<sup>1</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 2999

### Vraag 3

Waarom is de Raad voor Rechtsbijstand de pilot begonnen? Waarom heeft de Raad voor Rechtsbijstand gekozen voor een maximum van 750 zaken? Kan daaruit geconcludeerd worden dat de Raad voor Rechtsbijstand de pilot per se niet wilde aanbesteden? Zo nee, waarom niet? Vreesde men dat een ander dan Achmea mogelijk met het plan aan de haal kon gaan, zo ja, waarom?

### Antwoord 3

De Raad voor Rechtsbijstand is de pilot begonnen om ervaring op te doen met een andere aanbieder van juridische dienstverlening – in casu een rechtsbijstandsverzekeraar – die geen deel uitmaakt van het huidige stelsel van rechtsbijstand. Daarnaast kan ervaring met een andere manier van werken nieuwe inzichten wat betreft het verlenen van rechtsbijstand opleveren.

De besluitvorming over het wel of niet aanbesteden van de pilot en het maximaal aantal zaken in de pilot valt buiten mijn verantwoordelijkheid. De Raad voor Rechtsbijstand heeft mij laten weten dat voor een aantal van 750 zaken in deze pilot is gekozen om voldoende, significante data over de werkwijze van deze aanbieder te kunnen genereren.

### Vraag 4

Hoe kan het dat de totale kosten van de pilot niet bekend zijn? Wat verdient Legal Guard aan deze pilot?

### Antwoord 4

De totale kosten van de pilot zijn nog niet bekend, aangezien de pilot nog loopt. De totale kosten voor de pilot en de opbrengst voor LegalGuard hangen af van het aantal zaken dat gedurende de looptijd van de pilot door LegalGuard in behandeling wordt genomen.<sup>2</sup>

### Vraag 5

Erkent u inmiddels dat de vergoedingen aan Legal Guard hoger zijn en dat er daarnaast betere voorwaarden gelden dan voor sociaal advocaten in vergelijkbare zaken, en dat aan de betreffende juristen minder hoge eisen aan vooropleiding, beroepsopleiding en permanente opleiding gesteld worden?

### Antwoord 5

Zoals in het antwoord op vraag 2 is aangegeven is een vergelijking tussen de vergoedingen aan LegalGuard en aan de sociaal advocaten niet te maken. In de pilot kan ervaring worden opgedaan met een andere manier van bekostigen, namelijk via een staffel gebaseerd op het aantal zaken.<sup>2</sup> Dat is een ander uitgangspunt dan de forfaitaire vergoeding en daardoor niet vergelijkbaar.

Voorop staat het uitgangspunt dat de eisen aan de dienstverlening adequaat zijn voor het verlenen van de rechtsbijstand.

Wat betreft uw vraag merk ik het volgende op. Sociaal advocaten staan onder tuchtrecht en de juristen bij LegalGuard die geen advocaat zijn, niet. Voor advocaten die in dienst zijn van Achmea gelden de Advocatenwet en tuchtrechtelijke gedragsregels. Daarnaast heeft de Raad voor Rechtsbijstand in haar overeenkomst met Achmea afspraken wat betreft de dienstverlening en klachtrecht opgenomen.

Voor de juristen van LegalGuard die geen advocaat zijn, geldt dat zij niet voldoen aan dezelfde opleidings- en kwaliteitseisen als die worden gesteld aan sociaal advocaten. De juristen van LegalGuard moeten uitdrukkelijk wel voldoen aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand en de door de werkgever gestelde eisen.

### Vraag 6

Waarom zou de vergoedingssystematiek die met Legal Guard is afgesproken niet met sociaal advocaten kunnen worden afgesproken? Waarom kan dat slechts met een commerciële rechtsbijstandsverzekeraar?

---

<sup>2</sup> zie <https://www.rvr.org/binaries/content/assets/rvrorg/informatie-over-de-raad/besluit-wob-verzoek-d.d.-12-april-2019.pdf>

#### Antwoord 6

De Raad voor Rechtsbijstand is de pilot begonnen om ervaring op te doen met een andere aanbieder van juridische dienstverlening – in casu een rechtsbijstandsverzekeraar – die geen deel uitmaakt van het huidige stelsel van rechtsbijstand. De vergoedingssystematiek die de Raad voor Rechtsbijstand met LegalGuard heeft afgesproken, betreft een vergoedingssystematiek die in een privaatrechtelijke overeenkomst in de specifieke setting van deze pilot tot stand is gekomen.

Voor de vormgeving van het nieuwe stelsel wil ik experimenten doen op het gebied van het werken met rechtshulppakketten. Zoals in mijn voortgangsbrief benoemd, stel ik 10 miljoen euro beschikbaar voor pilots.<sup>3</sup> Bij de pilots kan ook voorzien worden in adequate vergoedingen voor dienstverleners. Ik nodig de sociale advocatuur uit om met voorstellen te komen. Bij het bespreken van die voorstellen kunnen we dan ook afspraken maken over de vergoedingssystematiek.

#### Vraag 7

Hoeveel juristen heeft Legal Guard in dienst? Indien zij geen juristen in dienst heeft, waar haalt Legal Guard dan de juristen vandaan? Heeft de rechtzoekende enige zeggenschap wie de zaak voor hem of haar gaat doen of bepaalt Achmea dat? Hoe verhoudt zich dat tot het recht op het zelf mogen kiezen van een advocaat voor een procedure?

#### Antwoord 7

LegalGuard is opgericht om niet verzekerde klanten op juridisch vlak te helpen vanuit de ervaring en *best practices* die Achmea heeft opgedaan. LegalGuard zet op dit moment zeven juristen in die aan de dienstverlening voor deze pilot werken. Deze juristen zijn in dienst van Achmea en werken alleen voor LegalGuard. LegalGuard zoekt voor de rechtzoekende de meest geschikte jurist voor zijn of haar probleem. Mocht de rechtzoekende een andere jurist als behandelaar willen, dan kan hij/zij dat aangeven en zoekt LegalGuard naar een passende oplossing.

Ik merk op dat een rechtzoekende zelf kan kiezen om al dan niet naar de pilot van LegalGuard doorverwezen te worden. Het recht op het zelf mogen kiezen van een advocaat voor een procedure speelt niet voor de zaken binnen de pilot. Is het voor de zaak van de klant nodig om een advocaat in te schakelen, bijvoorbeeld in geval van een gerechtelijke procedure met een belang van meer dan € 25.000,-, dan gaat de zaak in overleg met de rechtzoekende terug naar de Raad voor Rechtsbijstand voor een reguliere toevoeging.

#### Vraag 8

Hoe komen de kwaliteitscriteria die u gaat stellen aan de pakketten/ oplossingsrichtingen die voor de rechtshulp gelden eruit te zien? Zijn dat dezelfde kwaliteitscriteria die nu voor sociaal advocaten gelden? Zo nee, op welke manier is een rechtzoekende gebaat bij het verlagen van kwaliteitscriteria? Wordt de vraag van de rechtzoekende leidend bij het bepalen van de juiste oplossing? Of is dat de rechtsbijstandsverzekeraar die dringend zal gaan adviseren een bepaald wellicht onrechtvaardig compromis te slikken teneinde een procedure en dus meer werk te voorkomen?

#### Antwoord 8

Goede kwaliteit van rechtshulp vind ik van groot belang. De kwaliteitscriteria zullen samen met alle partijen in en om het stelsel worden opgepakt, zoals aangegeven in mijn voortgangsrapportage.<sup>4</sup> Daarbij geldt een aantal uitgangspunten, te weten dat de rechtzoekende centraal moet staan en dat het pakket gericht moet zijn op een duurzame oplossing voor de rechtzoekende.

<sup>3</sup> [https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven\\_regering/detail?id=2019Z15043&did=2019D30903](https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2019Z15043&did=2019D30903)

<sup>4</sup> [https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven\\_regering/detail?id=2019Z15043&did=2019D30903](https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2019Z15043&did=2019D30903)

#### Vraag 9

Klopt het dat een rechtzoekende geen nadeel mag ondervinden van het deelnemen aan de pilot? Klopt het eveneens, zoals u schrijft, dat als een zaak niet afgerond kan worden binnen de dienstverlening van Legal Guard, de rechtzoekende alsnog een reguliere toevoeging moet aanvragen, waardoor een advocaat dus reparatiewerk moet verrichten? Zorgt dit niet voor vertraging van de zaak van de rechtzoekende en het risico op minder kwaliteit? Moet de rechtzoekende dan opnieuw een eigen bijdrage betalen? Waarom zou een rechtzoekende er voor kiezen deel te nemen aan de pilot, afgezien van de lagere eigen bijdragen, als er een kans is dat de zaak alsnog bij een sociaal advocaat komt te liggen en als er lagere kwaliteitseisen worden gesteld aangezien de juristen van Legal Guard niet aan dezelfde opleidings- en kwaliteitseisen gebonden zijn?

#### Antwoord 9

Het klopt dat de rechtzoekende geen nadeel mag ondervinden van het deelnemen aan de pilot. Mocht een zaak niet kunnen worden afgerond binnen de dienstverlening van LegalGuard, dan kan de burger zich tot de Raad voor Rechtsbijstand wenden voor een reguliere toevoeging. Het kan soms voorkomen dat er in een zaak meerdere processtappen nodig zijn. Dat valt buiten de dienstverlening van LegalGuard. De rechtzoekende hoeft in dit geval geen nieuwe eigen bijdrage te betalen voor de reguliere toevoeging. Wat betreft de reden voor deelname aan de pilot merk ik het volgende op. Rechtzoekenden worden door de primaire verwijzer, het Juridisch Loket, zorgvuldig voorgelicht over de verschillende vormen van dienstverlening die mogelijk zijn voor het oplossen van hun consumentenprobleem. Ook worden zij zorgvuldig voorgelicht over wat deelname aan de pilot behelst. Rechtzoekenden kunnen daardoor een keuze maken. De motieven van de rechtzoekenden om deel te nemen aan de pilot vormen onderdeel van de evaluatie.

#### Vraag 10

Wanneer geldt deze pilot als geslaagd? Wie zal deze audit uit gaan voeren en door wie wordt deze audit betaald? Zal vooral gekeken worden vanuit het perspectief van de rechtzoekende of vanuit het perspectief van een deskundige op het gebied van consumentenzaken die juridisch inhoudelijk gaat beoordelen of het bereikte resultaat inderdaad voor de rechtzoekende het beste resultaat is geworden, in overeenstemming met de stand van zaken in de jurisprudentie? Of wordt het een soort klanttevredenheidsonderzoek waardoor onduidelijk blijft of het belang van de rechtzoekende hier werkelijk mee gediend is?

#### Antwoord 10

De pilot geldt als geslaagd indien een substantieel aantal zaken in de pilot zijn behandeld en leerervaring is opgedaan met de aangeboden dienstverlening.

De audit wordt uitgevoerd door de heer prof. dr. M.B.M. Loos, hoogleraar Consumentenrecht aan de Universiteit van Amsterdam, en mevrouw dr. mr. J.A. Luzak, assistent professor consumentenrecht aan de Universiteit van Amsterdam. De Raad voor Rechtsbijstand betaalt voor de audit. De auditor stelt een toetsingskader op aan de hand waarvan een aantal zaken wordt getoetst. Het toetsingskader, dat wordt vastgesteld door een klankbordgroep bestaande uit onder andere vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties in de consumentensector, bevat onder andere een juridisch-inhoudelijke beoordeling van het juridisch advies, de behandeling en het behaalde resultaat. Daarbij wordt inderdaad de stand van zaken in de jurisprudentie betrokken.

Daarnaast worden rechtzoekenden bevraagd op hun ervaringen met de dienstverlening van de jurist van LegalGuard. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door de onderzoeksafdeling van de Raad voor Rechtsbijstand.

De bevindingen uit zowel de externe audit als het klanttevredenheidsonderzoek van de Raad worden in de eindrapportage van de pilot opgenomen. De eindrapportage wordt in mei 2020 verwacht en zal worden gepubliceerd.