



## Rondetafelgesprek vaste commissie J&V over gefinancierde rechtshulp / Rapport Commissie Van der Meer

18 januari 2018

### Inleiding

Eén van de voorwaarden voor een goed werkende democratische samenleving is een goede toegang tot het recht. Dit is een belangrijk onderwerp voor het Verbond van Verzekeraars: de missie van rechtsbijstandverzekeraars is dan ook om het recht voor iedereen toegankelijk te maken. Als sector zijn we gewend voor mensen met een juridisch probleem de snelste weg naar de beste oplossing te vinden. Daarmee leveren wij een bijdrage aan een laagdrempelige toegang tot het recht. Hoe we dat doen, deelden we al eerder met de Commissies Wolfsen en Van der Meer. Wij beschrijven in dit paper vijf aanbevelingen, die we verderop nader toelichten:

1. *Zorg voor zoveel mogelijk kennis aan de voorkant van het proces*
2. *Zorg dat rechtshulpverleners breder kijken dan alleen naar een juridische oplossing en betrek hierbij ook andere aanvullende disciplines*
3. *Bevorder de transparantie door een benchmark*
4. *Ontwikkel inzicht in de historie van de hulpvraag*
5. *Omarm het verkennen, ontwikkelen en toepassen van nieuwe technologieën.*

### Voor elk juridisch probleem een passende oplossing

Iemand met een knieprobleem hoeft niet meteen naar een chirurg; er is (eerst) ook andere goede hulp beschikbaar, zoals de huisarts of een fysiotherapeut. Ook een operatie is in de meeste gevallen niet nodig: met bewegingstherapie en oefeningen is iemand vaak goed geholpen. Zo zien wij het ook bij mensen met een juridisch probleem: vaak zijn meerdere oplossingen mogelijk en is een gang naar de rechter in slechts een kleine minderheid noodzakelijk en het meest effectief. Dat is vooral als het om een principiële vraag gaat, zoals het recht op vakantiedagen tijdens langdurige ziekte. Maar bij consumentenzaken is dat bijvoorbeeld slechts in vijf tot tien procent het geval. Met als resultaat: een snelle(re) oplossing, naadloos passend bij de situatie, met (beter) behoud van de relatie tot de andere partij. Zo denken we dat het bij onderwijsrecht kwesties meestal niet verstandig is te procederen.

### Vraag achter de vraag

De ervaring leert dat de vraag achter de vraag vaak belangrijk is om een duurzame oplossing te kunnen vinden. Die vraag blijkt soms helemaal niet juridisch. Denk bijvoorbeeld aan burenrucht. Het gaat dan eigenlijk niet om de overhangende tak, maar de frustraties in de onderlinge relatie. De 'best practices' die wij bij het behandelen van zaken opdoen delen we binnen onze eigen organisaties, waardoor we continu het proces kunnen verbeteren. Via bijvoorbeeld een 'klantenpanel' leren we de behoeften van de rechtshulpzoekende kennen. De vraag van iemand voor wie ontslag dreigt is bijvoorbeeld niet alleen: 'ik wil mijn ontslag juridisch getoetst hebben', maar: 'ik wil weer aan het werk', of 'hoe betaal ik straks mijn huur?'. Uit ons onderzoek zien we dat de behoefte van rechtzoekenden vooral bestaat uit een snelle en bruikbare oplossing voor zijn probleem.

We zoeken steeds naar alternatieve manieren van geschilbeslechting. Zo neemt een aantal leden van het Verbond deel aan een proef met de Spreekuurrechter, waarvan de eerste resultaten erg positief zijn. En we verkennen de toepassing van technologie, zoals de online 'kans van slagen'-tool [Magontslag](#) van de Universiteit van Amsterdam.

### Onze concrete aanbevelingen

1. *Zorg voor zoveel mogelijk kennis aan de voorkant van het proces*  
Op die manier kun je veel mensen met een juridisch probleem al in een vroeg stadium een oplossing bieden en voorkomen dat een geschil escaleert. We zijn het daarom eens met de minister, die een versterking van de eerste lijn van de gesubsidieerde rechtsbijstand voor zich ziet. Een belangrijk onderdeel is investeren in het Juridisch Loket, zodat dit zelf eenvoudige zaken kan behandelen, de haalbaarheid van een zaak kan toetsen en kan



toetsen of sprake is van verzekerde hulp. Op die manier kan het aantal onnodige doorverwijzingen worden teruggebracht.

2. *Zorg dat de rechtshulpverleners breder kijken dan alleen een juridische oplossing en betrek daarbij ook andere aanvullende disciplines*

Waardeer de rechtshulpverlener voor het bereiken (of dichterbij brengen) van een passende oplossing in het belang van de rechtszoekende. In plaats van voor het zetten van een processtap, die juridisch mogelijk heel valide is, maar geen praktische bijdrage levert aan het beoogde resultaat of sterker nog: wat de rechtshulpzoekende wil. Zoals ook in de 'Zes suggesties tot verbetering van het recht' is benoemd. Kijk daarbij naar samenwerking met andere professionele hulpverleners dan alleen de advocatuur, zoals de vakbonden.

Voor zaken waarbij sprake is van multiproblematiek en meer sociale of financiële problemen spelen, raden we aan niet alleen juridische deskundigheid, maar ook andere disciplines te betrekken. Bijvoorbeeld maatschappelijk werkers of sociaal raadslieden.

3. *Bevorder de transparantie door een benchmark*

We adviseerden de Commissie Van der Meer om de transparantie te bevorderen door de tijd die advocaten aan een bepaalde zaaksoort besteden te vergelijken met die van andere juridische dienstverleners, zoals juristen in dienst van een rechtsbijstandverzekeraar. We legden daarbij uit dat we een zaak soms op dezelfde manier, maar vaak ook anders en vooral oplossingsgericht aanpakken.

4. *Ontwikkel inzicht in de historie van de hulpvraag*

Zo worden 'best practices' vastgelegd en wordt bevorderd dat effectieve oplossingen worden gekozen. Verzekeraars weten dat kennis van de voorgeschiedenis sneller tot een effectievere aanpak leidt. We begrijpen dat het Juridisch Loket en de Raad voor de Rechtsbijstand op dit moment al een klantvolgsysteem ontwikkelen, zoals Wolfsen adviseerde. Dat draagt volgens ons bij aan de hiervoor genoemde kennisopbouw in de eerste lijn en een goede uitwisseling van informatie tussen eerste en tweede lijn.

5. *Omarm het verkennen, ontwikkelen en toepassen van nieuwe technologieën*

De digitale technologie verspreidt zich razendsnel en kan rechtzoekenden op elk moment toegang verschaffen tot bronnen van juridische kennis en expertise. Dat is een richting waarin ook binnen de gesubsidieerde rechtsbijstand rechtshulpzoekenden oplossingen zou kunnen vinden. Bijvoorbeeld via platforms als 'Rechtwijzer uit elkaar', ontwikkeld door de Raad voor Rechtsbijstand. Vanzelfsprekend rekening houdend met verschillen in de mate van zelfredzaamheid. Onderzoek ook of initiatieven die in het buitenland al goed werken ook voor Nederland bruikbaar zijn en denk daarbij out-of-the-box.

Over rechtsbijstandverzekeraars

- In 2016 hadden ruim 2,5 miljoen huishoudens een gezinsrechtsbijstandverzekering. Een gezinsrechtsbijstandverzekering kost ca. € 150 – 280 (alleenstaande - familie) per jaar.
- Deze verzekering dekt rechtshulp voor de verzekerde en zijn / haar gezinsleden en biedt dekking voor de meeste conflictsituaties waarmee je te maken kunt krijgen, uitgezonderd echtscheidingen, straf- en vreemdelingenrecht. Veel verzekeraars bieden wel echtscheidingsmediation.
- Daarnaast waren er ruim 180.000 ondernemers met een bedrijfsrechtsbijstandverzekering.
- Rechtsbijstandverzekeraars behandelen jaarlijks ca. 400.000 rechtshulpverzoeken.
- Klanten geven een goede score voor de dienstverlening. Dat blijkt uit de diverse klanttevredenheidsonderzoeken, die in opdracht van rechtsbijstandverzekeraars worden uitgevoerd. Ook uit onderzoek van het WODC uit 2016 naar de kwaliteit van juridische bijstand in kantongerechtcaken bleek dat mensen met een juridisch probleem de hulp door rechtsbijstandverzekeraars als beste waardeerden.

-0-0-0-