

## Evaluatie Pilot consumentenzaken

---

Lessen uit een lerende praktijk



# Raad voor Rechtsbijstand

## Colofon

Afzendinggegevens

Raad voor Rechtsbijstand  
Programma Stelselvernieuwing Rechtsbijstand

Croeselaan 15  
3521 BJ Utrecht

Postbus 70503  
5201 CD 's-Hertogenbosch  
[www.rvr.org](http://www.rvr.org)

Contact

[info@rvr.org](mailto:info@rvr.org)

# Raad voor Rechtsbijstand

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	3
Evaluatie Pilot Consumentenzaken.....	4
1. Aanleiding voor de pilot.....	4
2. Primaire doelstelling: ervaring opdoen .....	4
3. Organisatie van de pilot .....	4
4. Vooraf vastgestelde monitoring en evaluatie .....	5
5. Verloop van de pilot.....	5
6. De pilot in de publiciteit.....	6
7. Doelstelling niet behaald .....	6
8. Wél te trekken lessen.....	6
9. Tot slot .....	6
Bijlage I: Samenstelling Klankbordgroep .....	8
Bijlage II: Data van het Juridisch Loket .....	9
Bijlage III: Data van LegalGuard .....	10
Bijlage IV: Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek .....	11
Bijlage V: Audit .....	23
Bijlage VI: Procesevaluatie .....	61

## Evaluatie Pilot Consumentenzaken

### 1. Aanleiding voor de pilot

Over de inzet van rechtsbijstandverzekeraars in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand wordt al jaren gesproken. Tot dusver is er, om verschillende redenen, echter geen ervaring opgedaan met de dienstverlening van verzekeraars aan rechtsbijstandgerechtigden. Dat is jammer, omdat nooit goed is onderzocht of de dienstverlening van verzekeraars potentieel interessant is voor het stelsel, met name vanwege hun ervaring in het gemoduleerd behandelen van grote aantallen soortgelijke geschillen, de gestandaardiseerde werkprocessen (waaronder geprotocolleerde intake en behandelprocessen) en de wijze waarop data wordt ingezet voor een efficiënte en effectieve dienstverlening. Mede in het kader van het rapport van de Commissie Wolfsen en de daaruit voortvloeiende activiteiten<sup>1</sup> wilde de Raad voor Rechtsbijstand (hierna de Raad) daarom een verkenning doen naar de dienstverlening van verzekeraars in het stelsel en de bruikbaarheid daarvan voor rechtsbijstandgerechtigden en voor het stelsel. Daarop is de Raad met Achmea in gesprek gegaan over het organiseren van een pilot op het gebied van consumentengeschillen.

### 2. Primaire doelstelling: ervaring opdoen

De doelstelling van de pilot was primair ervaring opdoen met de dienstverlening van een rechtsbijstandsverzekeraar door (maximaal) 750 consumentenzaken te behandelen volgens een gemoduleerde werkwijze. De Raad wilde inzicht krijgen in (1) de mate van effectiviteit en doelmatigheid van de dienstverlening; (2) de mate waarin de voornamelijk digitale en telefonische behandeling aansluit bij de doelgroep van de gefinancierde rechtsbijstand; (3) de mate waarin burgers tevreden zijn over het proces en de uitkomst van de dienstverlening en (4) de kwaliteit van de geleverde diensten. Tenslotte zou de pilot naar verwachting ook inzichten opleveren die voor de ontwikkeling van oplossingsroutes en rechtshulppakketten op het gebied van consumentenrecht van belang zijn en mogelijk ook breder van toepassing kunnen zijn.

### 3. Organisatie van de pilot

De pilot werd door de Raad geïnitieerd. Opdrachtgever was de bestuurder van de Raad. Tussen de Raad en Achmea werd hiervoor een overeenkomst gesloten. LegalGuard, het privaatrechtelijke initiatief van Achmea, was als behandelaar verantwoordelijk voor de behandeling van aangemelde consumentenkwesties.

Een projectteam, bestaande uit medewerkers van het Juridisch Loket, LegalGuard en de Raad werd ingericht voor de monitoring van de pilot. Het projectteam kwam periodiek bijeen.

Tevens werd een onafhankelijke Klankbordgroep onder voorzitterschap van de Raad ingesteld. De Klankbordgroep bestond uit leden met een diverse achtergrond op het terrein van consumentenrecht die zonder last of ruggenspraak gevraagd en ongevraagd adviseerde over de pilot. Meer specifiek adviseerde de Klankbordgroep over de vragenlijst ten behoeve van het klanttevredenheidsonderzoek; het toetsingskader ten behoeve van de audit; de procesevaluatie alsmede de opzet en inhoud van het

---

<sup>1</sup> Het Programma Versterking Rechtsbijstand (HSGR) en het project Versterken Regie.

# Raad voor Rechtsbijstand

eindrapport. In het kader van de stelselvernieuwing werd de pilot door de Minister voor Rechtsbescherming vermeld in zijn contourenbrief en daaropvolgende brieven aan de Tweede Kamer. Het departement heeft in faciliterende zin een rol gespeeld in de pilot, zoals in de samenwerking tussen de Raad en het Juridisch Loket.

## 4. Vooraf vastgestelde monitoring en evaluatie

Voorafgaand aan de pilot is door de Raad in het projectplan vastgelegd hoe de pilot zou worden gemonitord en geëvalueerd. Met de inzet van onderstaande instrumenten werd beoogd de pilot op objectieve en onafhankelijke wijze te evalueren.

1. Dataverzameling door LegalGuard, het Juridisch Loket en de Raad;
2. Een klanttevredenheidsonderzoek (KTO), uit te voeren door de onderzoeksafdeling van de Raad;
3. Een audit door een onafhankelijke, gezaghebbende auditor<sup>2</sup> die steekproefsgewijs 10% van de behandelde zaken, gelijkelijk verdeeld over de modules, beoordeeld op juridische kwaliteit van het advies, kwaliteit van de dienstverlening op overige aspecten, doorlooptijden van de modules en passendheid van de bereikte oplossing.

## 5. Verloop van de pilot

De pilot is op 1 maart 2019 gestart en kende een doorlooptijd van een jaar of tot het moment dat het maximum aantal van 750 zaken zou zijn bereikt. De pilot is op 29 februari 2020 geëindigd.

In totaal zijn er 17 zaken door LegalGuard behandeld. Het mag duidelijk zijn dat het aantal zaken ver beneden de beoogde 750 is gebleven. Het projectteam heeft vanaf het begin via verschillende maatregelen geprobeerd om meer zaken in de pilot te krijgen.

Zo heeft de Raad op de consumentenpagina van zijn burgerwebsite [www.rechtwijzer.nl](http://www.rechtwijzer.nl) informatie geplaatst over de pilot. Bezoekers van Rechtwijzer met een consumentenprobleem werden gewezen op de mogelijkheid om hun probleem aan te melden bij LegalGuard. Daarnaast heeft de Raad de pilot onder de aandacht van zijn netwerk gebracht, waaronder tevens de rechts- en wetswinkels

In augustus 2019 zijn er in het projectteam bovendien een aantal opties voor aanvullende maatregelen besproken. Zo zijn onder andere voorstellen gedaan om de pilot nogmaals onder de aandacht te brengen van de medewerkers van het Klantcontactcentrum van Juridisch Loket; de pilot op de website van het Juridisch Loket te vermelden en een vragenlijst uit te zetten onder de cliënten van het Juridisch Loket die het aanbod voor deelname aan de pilot hebben afgewezen, zodat meer inzicht kon worden verkregen over de redenen van de afwijzing.

Het Juridisch Loket heeft naar aanleiding van deze voorstellen ervoor gekozen om zich te richten op de medewerkers van het KCC en niet op voorhand de gehele dienstverlening hierop aan te haken. Het gaat hier om een pilot. Om de pilot scherp te houden onder de medewerkers van het KCC zijn zij zowel in de aanloop als tijdens de pilot goed geïnformeerd over wat de pilot inhoudt en wat van hen verwacht werd. Factsheets en

---

<sup>2</sup> Voor de audit werd Prof. mr. M.B.M. Loos, hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder Europees consumentenrecht en verbonden aan de Universiteit van Amsterdam benaderd. Professor Loos heeft de audit in samenwerking met dr. mr. J.A. Luzak, eveneens verbonden aan de Universiteit van Amsterdam en de University of Exeter (Verenigd Koninkrijk) uitgevoerd.

# Raad voor Rechtsbijstand

aandacht voor de pilot tijdens diverse werkoverleggen waren hier onderdeel van. Voor wat betreft de vragenlijst was de investering om dit te organiseren, met alle uitdagingen die hierbij om de hoek kwamen kijken zoals registratie en privacy, niet in overeenstemming met het aantal verwijzingen naar LegalGuard.

## 6. De pilot in de publiciteit

Niet alleen bleef het aantal zaken ver beneden de verwachtingen. Ook was de pilot vanaf de start volop in de publiciteit en waren de commentaren, zeker op *social media*, voor het overgrote deel negatief. De pilot was tevens aanleiding voor een flink aantal Wob-verzoeken aan de Raad en tientallen Kamervragen aan de minister.

## 7. Doelstelling niet behaald

Eén en ander leidt tot de conclusie dat de doelstelling van de Raad, namelijk ervaring opdoen met de dienstverlening van een rechtsbijstandsverzekeraar, niet is behaald.

Het aantal van 17 zaken biedt onvoldoende robuuste data om tot een zorgvuldige en onderbouwde analyse te kunnen komen. **Zowel in kwantitatieve als in kwalitatieve zin kunnen er derhalve geen conclusies worden verbonden aan de wijze waarop de zaken door LegalGuard zijn behandeld.** Uit oogpunt van transparantie zijn de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de audit in de bijlagen opgenomen, met daarbij de uitdrukkelijke waarschuwing dat de resultaten uit het KTO en de audit een wetenschappelijk verantwoorde onderbouwing missen en daardoor niet representatief zijn.

## 8. Wél te trekken lessen

Hoewel er géén conclusies kunnen worden getrokken over de wijze waarop de zaken door LegalGuard zijn behandeld, levert de pilot mogelijk wél inzichten op die voor de samenwerking en de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening in het stelsel relevant kunnen zijn.

Om die leerervaringen op te halen, te analyseren en te delen, heeft de Raad opdracht gegeven voor een onafhankelijke procesevaluatie. De procesevaluatie is uitgevoerd door drs. F. Beemer, *Academic Director* Ketenregie aan de Erasmus Academy en is opgenomen in bijlage IV.

## 9. Tot slot

De Raad wilde met de pilot consumentenzaken gebruik maken van de experimenteerruimte die een pilot biedt. Kijkend naar de 11 lessen uit de procesevaluatie (zie bijlage VI) constateert de Raad, met de kennis van nu, dat er in de opzet van de pilot weeffouten zaten. Dit leidt bij de Raad tot nieuwe inzichten, zoals het belang van het bijeen brengen van *the whole system in the room* aan het begin van elk experiment. Want samenwerking én de vaardigheid (en bereidheid) om dat over de organisatiegrenzen heen te laten werken zijn cruciaal voor de maatschappelijke meerwaarde die de betrokkenen in het rechtsbijstandstelsel voor burgers willen realiseren. Deze en de andere lessen neemt de Raad dan ook ter harte en daarom deelt de inzichten van de procesevaluatie ook graag met de ketenpartners, zodat het een gedeelde leerervaring kan worden.

# Raad voor Rechtsbijstand

Voor de Raad betekent het concreet dat we de benodigde competenties voor keten-brede samenwerking in huis gaan halen; bij de te organiseren opleiding worden ketenpartners van harte uitgenodigd om deel te nemen. De lessen neemt de Raad ook mee bij aankomende projecten zoals de ontwikkeling van de oplossingsroutes en rechtshulppakketten.

De beoogde impact – **maatschappelijke meerwaarde voor burgers** – via een keten-brede samenwerking moet haalbaar zijn, al betekent dat ook dat er meer tijd en energie in zal gaan zitten. Want dat is simpelweg nodig om tot die gedeelde ambitie te komen; vooral in een stelsel in transitie, waarin nieuwe rollen nog onzeker zijn en belangen van partijen soms het zicht op die maatschappelijke meerwaarde die we voor burgers willen realiseren, ontnemen. Samen uitvinden **wat werkt bij het oplossen van problemen van mensen**, door het bijeenbrengen van data, kennis en *best practices* uit de praktijk in werkzame oplossingsroutes en rechtshulppakketten, lijkt een *way forward*.

Een pilot kan slagen en falen. Maar ook als een pilot faalt, is 'ie nog niet mislukt. Want er zijn altijd lessen te trekken. Dat is de opbrengst van de pilot Consumentenzaken.

*"IF YOU'RE NOT MAKING MISTAKES, YOU'RE DOING SOMETHING WRONG. WHICH MEANS YOU'RE MAKING A MISTAKE. WHICH MEANS YOU'RE FINE. I DON'T KNOW."*

INSTITUUT VOOR FAALKUNDE

Utrecht, november 2020.

# Raad voor Rechtsbijstand

## **Bijlage I: Samenstelling Klankbordgroep**

Mw. Mr. J. Berkelaar – Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;

Mw. Mr. A.M. van den Bosch-de Gier – SER;

Mw. Mr. M. Hoeksema – Ministerie van J&V;

Dhr. Mr. A. Koopmans – VNO/NCW;

Mw. Mr. C. Wiskerke/dhr. Mr. J. Pruis – toehoorders namens de NOvA tot en met september 2019;

Mw. Drs. M. Stegeman, voorzitter – Raad voor Rechtsbijstand.



# Raad voor Rechtsbijstand

## Bijlage II: Data van het Juridisch Loket

Klantcontactcenter Den Haag  
1 maart 2019 tot 1 maart 2020

Verwijsgebied	Zaakcode		
Colportage	00220		33
Consumentenkoop	00210		765
Consumentenkoop, koop op afstand	00212		402
Consumentenkoop, ondeugdelijk produkt	00211		973
Geschil Verbintenissenrecht	00300		7.386
Levering NUTS- en Telecombédrijven	00240		442
Verzekeringsgeschil	00200		911
<b>Totaal contacten</b>			<b>10.912</b>

Verwijsgebied	Zaakcode	Actietype	2019-03												Forecast 01-03-2019 tot 01-03-2020*		
			2019-03	2019-04	2019-05	2019-06	2019-07	2019-08	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	2020-01	Totaal			
Colportage	00220	Verwijzing Geschillencommissie														0	0
		Verwijzing naar advocaat binnen arrangement								1						1	1
		Verwijzing naar advocaat buiten arrangement														0	0
<b>Colportage Totaal</b>			0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
Consumentenkoop	00210	Verwijzing Geschillencommissie				1			1						2	2	2
		Verwijzing naar advocaat binnen arrangement	1	1	2			1	1					1	7	8	8
		Verwijzing naar advocaat buiten arrangement	1	1	1	2	1	1	3		1	1	1	13	14	14	14
<b>Consumentenkoop Totaal</b>			2	2	3	3	1	3	4	0	1	1	2	22	24	24	
Consumentenkoop, koop op afstand	00212	Verwijzing Geschillencommissie			1										1	1	1
		Verwijzing naar advocaat binnen arrangement			1	1	1								3	3	3
		Verwijzing naar advocaat buiten arrangement	1												1	1	1
<b>Consumentenkoop, koop op afstand Totaal</b>			1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5	5	5	
Consumentenkoop, ondeugdelijk produkt	00211	Verwijzing Geschillencommissie				1									1	1	1
		Verwijzing naar advocaat binnen arrangement	1	3	5	1	5	2	1	4	2	2	2	28	31	31	31
		Verwijzing naar advocaat buiten arrangement	4	4	4	1	5	4	4	3	4	1	3	37	40	40	40
<b>Consumentenkoop, ondeugdelijk produkt Totaal</b>			5	7	9	3	10	6	5	7	6	3	5	66	72	72	
Geschil Verbintenissenrecht	00300	Verwijzing Geschillencommissie			1	2						2	1		6	7	7
		Verwijzing naar advocaat binnen arrangement	18	22	22	14	21	21	20	21	18	24	22	223	243	243	243
		Verwijzing naar advocaat buiten arrangement	41	56	63	30	50	37	46	54	47	42	55	521	568	568	568
<b>Geschil Verbintenissenrecht Totaal</b>			59	79	87	44	71	58	66	77	66	66	77	750	818	818	
Levering NUTS- en Telecombédrijven	00240	Verwijzing Geschillencommissie													0	0	0
		Verwijzing naar advocaat binnen arrangement	2	2		2	4	2	2			1	1	16	17	17	17
		Verwijzing naar advocaat buiten arrangement			2	3	2	2	1	3	5	2	1	21	23	23	23
<b>Levering NUTS- en Telecombédrijven Totaal</b>			2	4	3	4	6	3	5	5	2	2	1	37	40	40	
Verzekeringsgeschil	00200	Verwijzing Geschillencommissie													0	0	0
		Verwijzing naar advocaat binnen arrangement	4	6	7	4			4	1	6	2	4	2	40	44	44
		Verwijzing naar advocaat buiten arrangement	9	11	12	4	10	4	12	12	12	9	5	100	109	109	109
<b>Verzekeringsgeschil Totaal</b>			13	17	19	8	10	8	13	18	14	13	7	140	153	153	
<b>Totaal acties</b>		Verwijzing Geschillencommissie	0	2	2	2	0	1	0	2	1	0	0	10	11	11	11
		Verwijzing naar advocaat binnen arrangement	26	35	37	22	30	30	26	31	22	31	28	318	347	347	347
		Verwijzing naar advocaat buiten arrangement	56	74	83	39	68	47	68	74	66	54	64	693	756	756	756
		Verwijzingen naar LegalGuard	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
<b>Totaal acties</b>			82	111	122	63	98	78	94	107	89	85	92	1.021	1.114	1.114	

\* Het management informatie systeem van het Juridisch Loket geeft vanaf 29 januari onbetrouwbare data betreffende acties (verwijzingen). Om toch informatie over de gehele rapportageperiode te kunnen leveren is het totaal over 11 maanden geëxtrapoléerd naar 12 maanden.

# Raad voor Rechtsbijstand

## Bijlage III: Data van LegalGuard

**17 Zaken in totaal waarvan er 10 tijdens de looptijd van de pilot zijn afgehandeld.**

Verdeeld over de volgende zaaksoorten

- 7 dienstverleningszaken
- 5 koop/verkoop motorvoertuig
- 5 consumentenzaken

Zoals het er nu voor staat gaan we de zaken sluiten/zijn gesloten op het volgende

- 8 op advies, klant zelf naar het einddoel begeleid
- 6 onderhandelen, wij hebben namens de klant buiten de rechter om het einddoel bereikt
- 3 procedures

Verdere data

- Van de nu gesloten zaken is de gemiddelde doorlooptijd 98 dagen.
- Binnen 6 dagen is de eigen bijdrage betaald door de rechtshulpzoekende
- 15x is eigen bijdrage betaald via I-deal link, 2 hebben het rechtsreeks overgemaakt op ons bankrekeningnummer
- Gemiddelde leeftijd rechtshulpzoekende is 48,8 jaar
- Gemiddelde hoogte van het inkomen was € 17.794,-
- Gemiddeld binnen 8,7 dagen is inkomensverklaring ontvangen

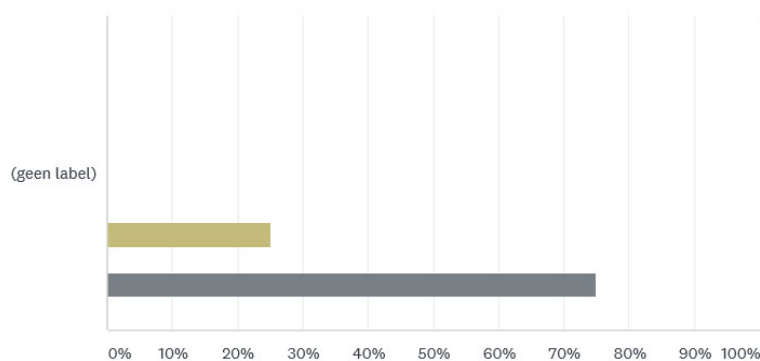
## Bijlage IV: Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door het Kenniscentrum van de Raad. Na afloop van een zaak kreeg de rechtzoekende van LegalGuard een link naar de vragenlijst. De anonieme antwoorden kwamen bij de onderzoekers van het Kenniscentrum binnen. Vier van de tien verzonden (links naar) vragenlijsten zijn ingevuld. De resultaten worden hieronder weergegeven.

### Vraag 1: (Vragen over de jurist die uw zaak behandelde.) Welk rapportcijfer geeft u de jurist die uw zaak behandelde?

Vragen over de jurist die uw zaak behandelde Welk rapportcijfer geeft u de jurist die uw zaak behandelde

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

🔍 (0)

### Vraag 2: Kunt u dit rapportcijfer toelichten?

Kunt u dit rapportcijfer toelichten?

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0

“Uitermate goede service en begeleiding gehad”

← Vorige

1 of 4

Volgende →

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

🔍 (0)

# Raad voor Rechtsbijstand

## Kunt u dit rapportcijfer toelichten?



Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0

“Ze deed heel erg goed haar best alles goed uit te leggen en mij op de hoogte te houden van het proces en wat er allemaal gebeurde. Het is geen 10 omdat ik voelde dat er niet erg veel zelfvertrouwen was (nu was mijn zaak ook geen winnaar, maar toch)”

[← Vorige](#)

2 of 4

[Volgende →](#)

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

(0)

## Kunt u dit rapportcijfer toelichten?



Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0

“Heeft zijn best gedaan om het zo goed mogelijk aan te passen.”

[← Vorige](#)

3 of 4

[Volgende →](#)

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

(0)

Kunt u dit rapportcijfer toelichten? ...

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0

“Heeft het prima uitgelegd .”

[← Vorige](#)

4 of 4

[Volgende →](#)

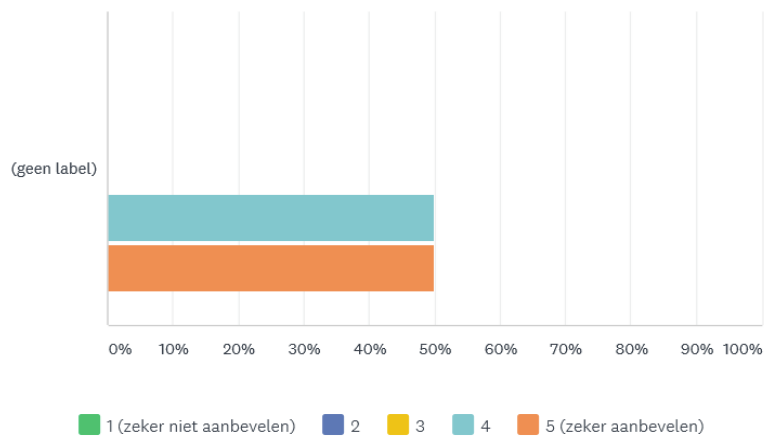
Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

 (0)

### Vraag 3: Zou u de jurist die uw zaak behandelde aanbevelen bij familie, vrienden of bekenden?

Zou u de jurist die uw zaak behandelde aanbevelen bij familie, vri... ...

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0



Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

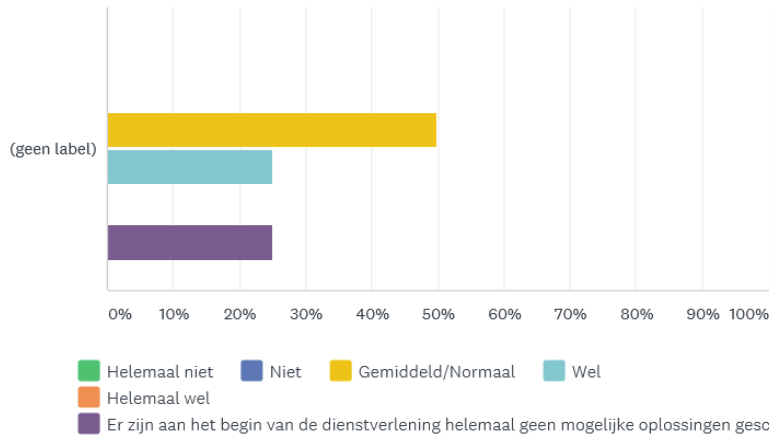
 (0)

# Raad voor Rechtsbijstand

## Vraag 4: (Vragen over de bereikte oplossing in uw zaak.) **Komt de bereikte oplossing in uw zaak overeen met wat de jurist aan het begin van de dienstverlening schetste aan mogelijke oplossingen?**

Vragen over de bereikte oplossing in uw zaak Komt de bereikte op... ...

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0



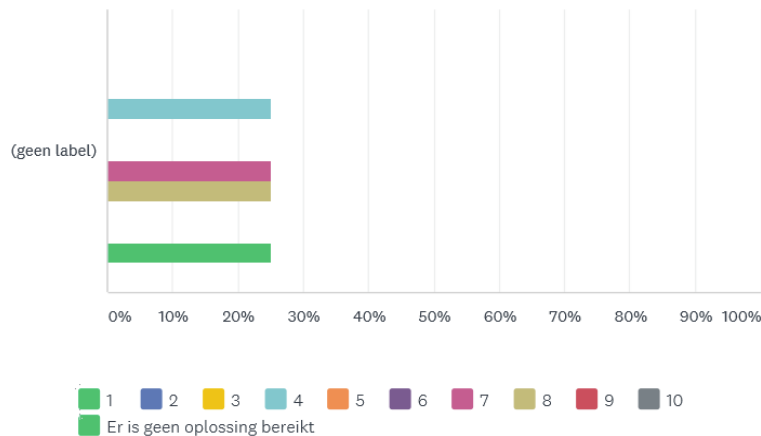
Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

(0)

## Vraag 5: Welk rapportcijfer geeft u de bereikte oplossing in uw zaak?

Welk rapportcijfer geeft u de bereikte oplossing in uw zaak? ...

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0



Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

(0)

# Raad voor Rechtsbijstand

## Vraag 6: Kunt u dit rapportcijfer toelichten?

Kunt u dit rapportcijfer toelichten? ...

Beantwoord: 3 Overgeslagen: 1

“Had graag het hele bedrag terug gehad maar de helft is ook voldoende ”

[← Vorige](#)

1 of 3

[Volgende →](#)

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

 (0)

Kunt u dit rapportcijfer toelichten? ...

Beantwoord: 3 Overgeslagen: 1

“Het is absoluut niet de oplossing die ik wil, maar ik heb wel het idee dat het de beste oplossing was ”

[← Vorige](#)

2 of 3

[Volgende →](#)

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

 (0)

Kunt u dit rapportcijfer toelichten? ...

Beantwoord: 3 Overgeslagen: 1

## “Ben er tevreden mee”

[← Vorige](#)

3 of 3

[Volgende →](#)

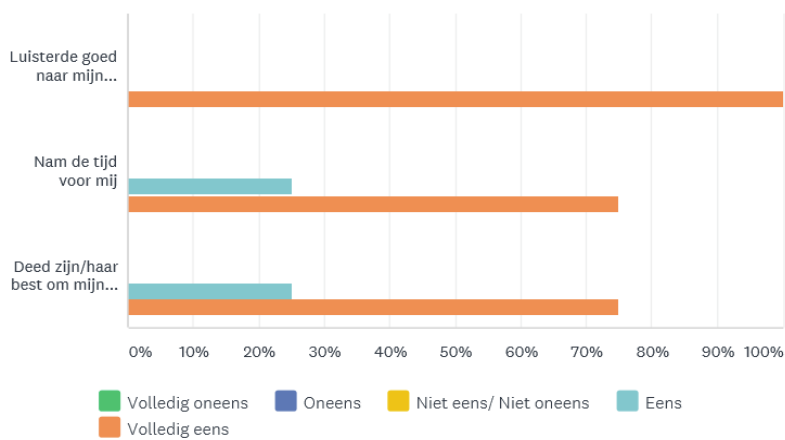
Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

(0)

**Vraag 7: We leggen u nu nog enkele stellingen voor over de jurist die u hielp. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over uw situatie? De jurist die u hielp...\***

We leggen u nu nog enkele stellingen voor over de jurist die u hiel... ...

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0



Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

(0)

\*Uitgeschreven antwoordopties:

- Luisterde goed naar mijn verhaal
- Nam de tijd voor mij
- Deed zijn/haar best om mijn situatie te begrijpen

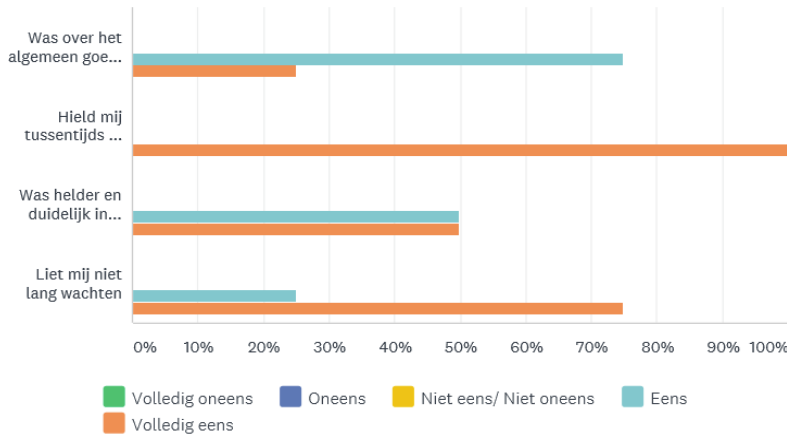


# Raad voor Rechtsbijstand

## Vraag 8: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over het contact en de bereikbaarheid? De jurist die u hielp...\*

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over het c... ⋮

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0



Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

⌵ (0)

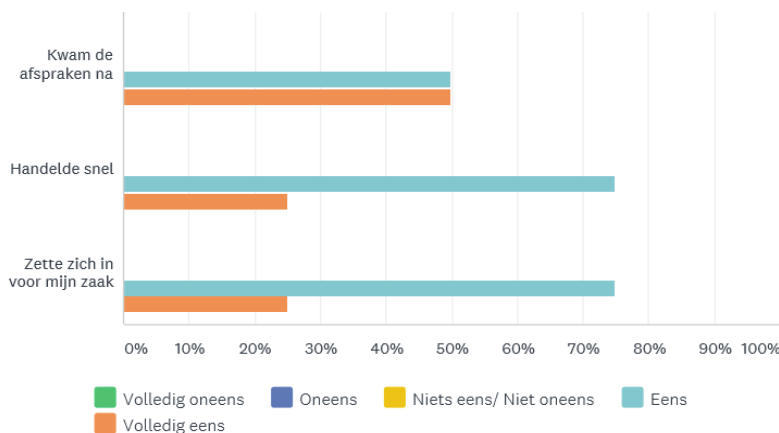
\*Uitgeschreven antwoordopties:

- Was over het algemeen goed bereikbaar
- Hield mij tussentijds op de hoogte van de zaak
- Was helder en duidelijk in het contact en de communicatie
- Liet mij niet lang wachten

## Vraag 9: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening? De jurist die u hielp...

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de di... ⋮

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0



Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

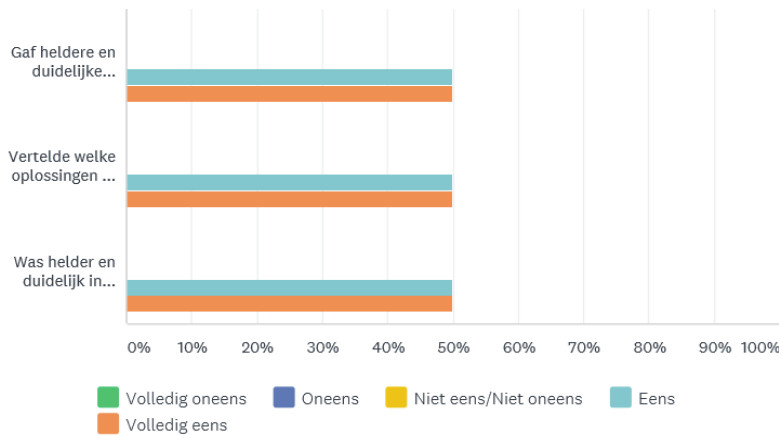
⌵ (0)

# Raad voor Rechtsbijstand

## Vraag 10: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over het advies? De jurist die u hielp...\*

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over het a... ...

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0



Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

(0)

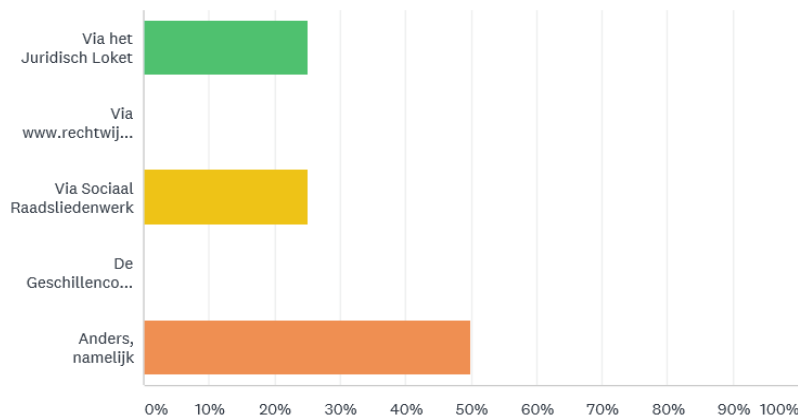
\*Uitgeschreven antwoordopties:

- Gaf heldere en duidelijke informatie over mijn rechten en plichten en de rechten en plichten van de wederpartij
- Vertelde welke oplossingen er in mijn zaak mogelijk waren
- Was helder en duidelijk in zijn/haar advies

## Vraag 11: Hoe bent u bij LegalGuard terechtgekomen?

Hoe bent u bij LegalGuard terechtgekomen? ...

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0



Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

(0)

# Raad voor Rechtsbijstand

## Vraag 12: Waarom heeft u gekozen voor deelname aan de pilot met LegalGuard?

Waarom heeft u gekozen voor deelname aan de pilot met LegalGu... ⋮

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0

“Geen antwoord”

[← Vorige](#)

1 of 4

[Volgende →](#)

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

[🔍 \(0\)](#)

Waarom heeft u gekozen voor deelname aan de pilot met LegalGu... ⋮

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0

“Kosten”

[← Vorige](#)

2 of 4

[Volgende →](#)

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

[🔍 \(0\)](#)

# Raad voor Rechtsbijstand

Waarom heeft u gekozen voor deelname aan de pilot met LegalGu... ...

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0

“proberen”

[← Vorige](#)

3 of 4

[Volgende →](#)

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

 (0)

Waarom heeft u gekozen voor deelname aan de pilot met LegalGu... ...

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0

“We wilde een oplossing ”

[← Vorige](#)

4 of 4

[Volgende →](#)

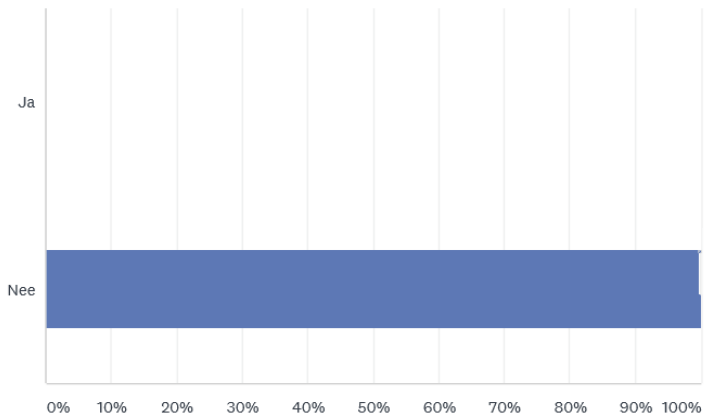
Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

 (0)

## Vraag 13: Bent u via LegalGuard naar de Geschillencommissie doorverwezen?

Bent u via LegalGuard naar de Geschillencommissie doorverwezen? ...

Beantwoord: 4 Overgeslagen: 0



Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

🔍 (0)

## Vraag 14: Op welke wijze heeft de Geschillencommissie bijgedragen in de oplossing van de klacht?

Op welke wijze heeft de Geschillencommissie bijgedragen in de o... ...

Beantwoord: 0 Overgeslagen: 4

▲ Geen overeenkomende reacties.

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

🔍 (0)

# Raad voor Rechtsbijstand

## Vraag 15: Welk rapportcijfer geeft u de behandelaar die uw klacht behandelde?

Welk rapportcijfer geeft u de behandelaar die uw klacht behandel... ⋮

Beantwoord: 0 Overgeslagen: 4

⚠ Geen overeenkomende reacties.

---

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

🔍 (0)

## Vraag 16: Wilt u nog iets kwijt, wat nog niet aan bod is gekomen in deze enquête?

Wilt u nog iets kwijt, wat nog niet aan bod is gekomen in deze enq... ⋮

Beantwoord: 0 Overgeslagen: 4

⚠ Geen overeenkomende reacties.

---

Klanttevredenheidsonderzoek LegalGuard

🔍 (0)



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM



**Bijlage V: Audit**

**PILOT CONSUMENTENZAKEN**

**EXTERNE AUDIT NAAR**

**DE DIENSTVERLENING VAN LEGALGUARD**

**Met een Executive summary**

**van de belangrijkste bevindingen**

Prof. dr. Marco B.M. Loos en dr. Joasia Luzak  
Amsterdam Centre for Transformative Private Law  
(ACT, Universiteit van Amsterdam)  
Centre for European Legal Studies (CELS, University of  
Exeter)

Amsterdam/Exeter, 8 oktober 2020



## **Executive summary**

In deze audit zijn 10 door LegalGuard aangeleverde dossiers onderzocht. Daarbij is gekeken naar de mate waarin uit het dossier blijkt dat LegalGuard het klantbelang voorop stelt. Verder hebben wij ook het niveau van de zorgvuldigheid en deskundigheid van de dienstverlening beoordeeld, evenals de mate van voortvarendheid die door de rechtsbijstandverlener is getoond. Van belang voor het onderzoek was ook de helderheid en begrijpelijkheid van de communicatie tussen rechtsbijstandverlener en cliënt en, voor zover relevant, tussen rechtsbijstandverlener en tegenpartij. Het laatste beoordelingscriterium was de vraag in hoeverre de rechtsbijstandverlener zich hierbij professioneel opstelde tegenover de cliënt en de tegenpartij.

Op basis van het kleine aantal dossiers kunnen slechts beperkte conclusies worden getrokken over de kwaliteit van de dienstverlening van LegalGuard. Wij hebben geconstateerd dat enerzijds in 3 zaken niet alleen de juridische kwaliteit van de informatieverstrekking en advisering als goed of uitstekend te noemen is, maar ook de voortvarendheid van de LegalGuard jurist en de communicatie ten opzichte van de cliënt en, voor zover relevant, de tegenpartij. Anderzijds schoot in 3 zaken de juridische kwaliteit van de informatieverstrekking en advisering tekort, en in twee van die dossiers ook de voortvarendheid van de LegalGuard jurist. In één dossier hebben wij ernstige slordigheden gesignaleerd, die echter geen afbreuk deden aan de juridische kwaliteit van de dienstverlening.

Naar onze mening kan uit deze audit niet worden geconcludeerd of de kwaliteit van de door LegalGuard geboden rechtsbijstand voldoet aan de eisen die daaraan kunnen worden gesteld. Algemene conclusies over het behandelproces kunnen, gelet op het beperkte aantal onderzochte dossiers, niet worden getrokken.





## 1. Inleiding

In 2019 heeft de Raad voor de Rechtsbijstand besloten dat hij een onderzoek wil laten uitvoeren naar de dienstverlening van rechtsbijstandsverzekeraars ten behoeve van rechtsbijstandsgerechtigden. Aanleiding hiervoor was dat de Raad ervaring wilde opdoen met de inzet van rechtsbijstandsverzekeraars in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. In samenwerking met LegalGuard – een initiatief van Achmea – heeft de Raad een pilot consumentenzaken opgezet. De pilot beoogt primair ervaring op te doen met de dienstverlening van LegalGuard, en verzamelt daartoe kwantitatieve en kwalitatieve data over de behandeling en afwikkeling van (maximaal) 750 consumentenzaken die in het reguliere rechtsbijstandstraject in aanmerking zouden komen voor toevoeging van een advocaat.

De pilot is op 1 maart 2019 gestart en zou een looptijd hebben van één jaar of zoveel korter wanneer het maximum aantal van 750 zaken wordt bereikt. De zaken worden behandeld door de juristen van LegalGuard. De online/telefonische dienstverlening bestaat uit drie modules:

1. ‘De klant zelf op weg helpen’: De module bestaat uit een juridische analyse van het probleem en een persoonlijk advies aan de klant. De klant gaat vervolgens zelf aan de slag.
2. ‘De klant buiten rechte naar het gewenste resultaat helpen’: De module biedt ook overleg over de gewenste en haalbare doelstelling en onderhandeling met de tegenpartij. Ook kan de klant geholpen worden bij het vinden van zijn weg naar de Geschillencommissie.
3. ‘De weg naar de rechter is onvermijdelijk’: De module wordt uitgebreid met het bepalen van een strategie, het opstellen van een dagvaarding en het vertegenwoordigen van de klant bij de rechter.

De pilot zou worden begeleid door een klankbordgroep. Voor de evaluatie voorziet de pilot in drie evaluatie-instrumenten (zie bijlage):

- Externe audit;
- Doorlopend klanttevredenheidsonderzoek (onderzoeksafdeling Raad);
- Overige data (LegalGuard).

Dit rapport vormt het verslag van de externe audit die is uitgevoerd door prof. dr. M.B.M. (Marco) Loos (Universiteit van Amsterdam) en dr. J.A. (Joasia) Luzak (University of Exeter). De audit bestaat uit een toetsing van de in de pilot opgenomen dossiers aan een vooraf opgestelde Toetsingskader. Dit Toetsingskader zal in par. 2 van dit rapport uiteengezet worden. In par. 3 volgt de kwalitatieve analyse van de toegezonden dossiers, in par. 4 de conclusie van het onderzoek. De beoordelingsformulieren van de afzonderlijke dossiers zijn als bijlage bij dit onderzoeksrapport opgenomen.

De opdracht voor de externe audit luidde als volgt:

‘Het steekproefsgewijs toetsen van in de pilot behandelde zaken, gelijkelijk verdeeld over de drie dienstverleningsmodules (25 zaken uit module 1, 25 zaken uit module 2, 25 zaken uit module 3) op de volgende aspecten:

- Kwaliteit van de juridische analyse en het persoonlijk (juridisch) advies;
- Kwaliteit van het behandelproces, waaronder de kwaliteit van de buitengerechtelijke onderhandelingen, de kwaliteit van de gevoerde juridische procedure en overige dienstverleningsaspecten die niet in het KTO aan de orde komen;
- Kwaliteit van de bereikte oplossing/uitkomst.’



Al voor de definitieve vaststelling van het in de volgende paragraaf besproken Toetsingskader is duidelijk geworden dat het beoogde aantal van maximaal 750 zaken niet zou worden behaald. Op dat moment is al duidelijk gemaakt dat deze audit slechts van beperkte waarde zou kunnen zijn bij de evaluatie. Dat geldt temeer nu de audit uiteindelijk betrekking heeft op slechts 10 dossiers. Weliswaar kan aan de hand van het Toetsingskader een kwalitatief oordeel worden geveld ten aanzien van deze dossiers, maar algemene conclusies kunnen uit dit beperkte aantal niet worden afgeleid. Een onderverdeling in modules is ook niet gemaakt.

Het was de bedoeling dat de externe audit kort na het afsluiten van de pilot zou worden uitgevoerd. Vanwege de coronacrisis waren de kantoren van LegalGuard echter gesloten voordat de audit kon plaatsvinden. De dossiers zijn uiteindelijk geanonimiseerd op het kantoor van LegalGuard en eind mei aan de onderzoekers op papier toegezonden. Vanwege andere verplichtingen heeft de analyse van de dossiers pas in september 2020 plaatsgevonden.

## 2.Toetsingskader

Het toetsingskader is, na eerdere op- en aanmerkingen vanuit de klankbordgroep, op 22 oktober 2019 door de onderzoekers vastgesteld; de klankbordgroep heeft per email laten weten in te stemmen met dit toetsingskader. Het toetsingskader is gebaseerd op:

- de Service Level Agreement, zoals overeengekomen tussen de Raad voor de Rechtsbijstand en LegalGuard,
- onderdelen uit de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, zoals vastgesteld door het Verbond van Verzekeraars in de ledenvergadering van 17 juni 2014. Die Kwaliteitscode maakt deel uit van de afspraken die de Raad voor de Rechtsbijstand met LegalGuard heeft gemaakt.

Bij de toepassing van dit Toetsingskader worden *per dossier* punten op een schaal van 1-100 toegekend. Daarbij worden de onderdelen als volgt gewogen:

1 Belang van de klant voorop	: max. 30 punten
2 Zorgvuldigheid en deskundigheid	: max. 30 punten
3 Voortvarendheid	: max. 10 punten
4 Communicatie en professionaliteit	: max. 30 punten

De onderdelen 3 en 4 wegen tezamen voor 40% van de maximale score mee, omdat deze onderdelen in belangrijke mate samenhangen met de klanttevredenheid. De klanttevredenheid wordt in een ander deel van de pilot nog uitgebreid geëvalueerd. In deze externe audit gaat het meer om een inhoudelijke beoordeling van de werkzaamheden van een jurist van LegalGuard als rechtsbijstandverlener. Desalniettemin zijn deze onderdelen ook voor de externe audit van belang, omdat een gebrek aan voortvarendheid in het handelen of een gebrekkige communicatie tussen rechtsbijstandverlener en cliënt, of rechtsbijstandverlener en tegenpartij ertoe kan leiden dat een minder gunstig resultaat voor de cliënt kan worden bereikt bij een schikking of in een juridische procedure. Het kan er ook toe leiden dat de cliënt de vordering op de tegenpartij laat vallen omdat zij de hele procedure te lang, vermoeiend of belastend ervaart of de moed heeft opgegeven.



In het toetsingskader zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen.

### **1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)**

Ten aanzien van de vraag of het klantbelang voorop is gesteld, is nagegaan:

- Heeft de rechtsbijstandverlener aan de cliënt duidelijk gemaakt dat/waarom een schikking wel of niet mogelijk/wenselijk is?
- Is een door de tegenpartij voorgestelde schikking wel of niet in het belang van de cliënt?
- In hoeverre is het advies van de rechtsbijstandverlener aan de cliënt juist/verdedigbaar gelet op de feitelijke en juridische haalbaarheid van de mogelijke vorderingen/verweren van de cliënt?

Deze punten zijn getoetst aan de hand van een analyse van het dossier. Daarbij hebben wij alleen gebruik gemaakt van de stukken waarover de rechtsbijstandsverlener beschikte

- op het moment waarop de schikking werd voorgesteld door de rechtsbijstandsverlener of de tegenpartij, of
- het moment waarop de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt duidelijk heeft gemaakt dat/waarom een schikking niet mogelijk/wenselijk is.

Daarbij hebben wij niet de taal en transparantie van het voorstel of van de mededeling beoordeeld (dat komt aan de orde in punt 4), maar

- of in het voorstel of de mededeling wordt aangegeven *waarom* een schikking wel of niet wordt aanbevolen, en
- of de voorgestelde schikking overeenstemt met de wettelijke rechten van de consument of daarvan afwijkt ten gunste of ten nadele van de consument, en
- in hoeverre de rechtsbijstandsverlener duidelijk maakt welke problemen er kunnen zijn om die rechten in een juridische procedure te handhaven.

### **2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

Ten aanzien van de zorgvuldigheid en deskundigheid van de dienstverlening hebben wij de volgende vragen in het onderzoek betrokken:

- Heeft, voor zover relevant, de rechtsbijstandsverlener op adequate wijze actie ondernomen om vorderingen en verweren jegens de tegenpartij of een derde veilig te stellen?
- Is het advies tot stand gekomen op basis van een zorgvuldige analyse van de feiten?
- Is het advies tot stand gekomen op basis van een zorgvuldige en actuele analyse van de geldende wet- en regelgeving?

Voor de beoordeling of de rechtsbijstandverlener zorgvuldig heeft gehandeld, hebben wij onder meer gekeken of hij de tegenpartij of een derde tijdig aansprakelijk heeft gesteld en tijdig de verjaring van vorderingen heeft gestuit. Daarnaast hebben we gekeken of uit het dossier is gebleken dat aan de cliënt een correcte en compleet beeld wordt gepresenteerd van de rechten en verplichtingen van de cliënt. Dit hebben wij beoordeeld aan de hand van een analyse van de uit het dossier blijkende stukken en de wettelijke regelgeving op het terrein waarin de advies wordt gezocht.

### **Beoordeling van punt 1 en 2 samengevat:**



**Concreet** hebben we **punt 1 en 2 samen** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt:

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft *(max. 20 punten)*
2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten, *(max. 10 punten)*
3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), *(max. 10 punten)*
4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, *(max. 10 punten)*
5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. *(max. 10 punten)*

### **3 Voortvarendheid (max. 10 punten)**

Bij dit onderdeel hebben wij beoordeeld of en in hoeverre LegalGuard voortvarend te werk is gegaan met de behandeling van het dossier. Daarbij zijn de volgende vragen relevant:

- Blijkt uit het dossier dat de LegalGuard jurist uiterlijk binnen 1 werkdag na ontvangst van de zaak schriftelijk of telefonisch contact heeft opgenomen met de cliënt?
- Blijkt uit het dossier dat de LegalGuard jurist binnen 5 werkdagen na het eerste inhoudelijk contact, of binnen 5 werkdagen na ontvangst van de voor de advisering gevraagde informatie, met de cliënt heeft gecommuniceerd?
- Blijkt uit het dossier dat een cliënt met wie gedurende de behandeling van de zaak een vervolgspraak is gemaakt, op het afgesproken moment door de LegalGuard jurist of zijn vervanger is benaderd via de telefoon of per email?
- Blijkt uit het dossier dat een tegenpartij of diens rechtsbijstandsverlener met wie gedurende de behandeling van de zaak een afspraak is gemaakt, op het afgesproken moment door de LegalGuard jurist of zijn vervanger is benaderd via de telefoon of per email?

Deze punten zijn aan de hand van een analyse van de uit het dossier blijkende stukken getoetst.

### **4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)**

In dit laatste onderdeel van het toetsingskader hebben wij gekeken naar de communicatie tussen LegalGuard en de cliënt, en de communicatie tussen LegalGuard en de tegenpartij. In de eerste plaats hebben we gekeken of de toon van de communicatie professioneel, respectvol en niet onnodig grievend was:

- Blijkt uit het dossier dat de rechtsbijstandsverlener de cliënt op een professionele, respectvolle en niet onnodig grievende wijze heeft benaderd?
- Blijkt uit het dossier dat de rechtsbijstandsverlener de tegenpartij of diens rechtsbijstandsverlener op een professionele, respectvolle en niet onnodig grievende wijze heeft benaderd?

Wij hebben hierbij vooral gekeken naar de vraag in hoeverre de rechtsbijstandsverlener geen agressieve, grove of vernederende woorden heeft gebruikt. Deze 2 punten samen leveren **max. 10 punten** op.

Daarnaast hebben wij beoordeeld of de tekst van de mededelingen aan de cliënt, aan de tegenpartij of eventueel aan een derde zo helder en eenvoudig geformuleerd was dat de rechtsbijstandsverlener er redelijkerwijs van mocht uitgaan dat de mededeling begrepen zou worden:



- Heeft de rechtsbijstandverlener in zijn uitingen naar de cliënt op een heldere wijze gecommuniceerd en was dat op een taalniveau waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de cliënt dit heeft begrepen?
- Heeft de rechtsbijstandverlener in zijn uitingen naar de tegenpartij of diens rechtsbijstandverlener, of (voor zover relevant) een derde, op een heldere wijze gecommuniceerd en was dat op een taalniveau waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde dit heeft begrepen?

Deze 2 punten samen leveren **max. 10 punten** op.

Ten slotte hebben wij beoordeeld of het advies aan de cliënt voldoende duidelijk en concreet was voor de cliënt om daar een beslissing op te kunnen baseren:

- Is het advies van de rechtsbijstandverlener aan de cliënt voldoende duidelijk voor de cliënt om zelf actie te ondernemen of een besluit te nemen over een voorgestelde vervolgactie door de rechtsbijstandverlener?

Dit punt levert **max. 10 punten** op.

Deze vijf punten zijn aan de hand van een analyse van de uit het dossier blijvende stukken getoetst. Of de taal van de communicatie helder was, is getoetst aan de hand van de toetsing van de tekst van het advies aan taalniveau B1 van het Gemeenschappelijk Referentiekader voor Talen van de Europese Unie.<sup>3</sup> Daarbij merken wij als onderzoekers op dat wij geen taalkundigen maar juristen zijn, zodat de waardering meer op gevoel dan wetenschappelijk onderbouwd is. Het feit dat twee verschillende personen de helderheid van de communicatie hebben beoordeeld, van wie één het Nederlands niet als moedertaal spreekt, maakt het aannemelijk dat consumenten onze beoordeling zouden delen.

### 3. De analyse van de dossiers

Zoals hierboven is aangegeven, zijn uiteindelijk slechts 10 dossiers ter beschikking van de auditors gesteld. De dossiers zijn voor wat betreft de namen en adressen van partijen (cliënt, tegenpartij en eventuele deskundige) geanonimiseerd aan ons gezonden opdat LegalGuard aan de eisen van geheimhouding en van de AVG zou kunnen blijven doen. De beoordelingsformulieren van de afzonderlijke dossiers zijn als bijlage bij dit onderzoeksrapport opgenomen.

#### 3.1 Belang van de cliënt voorop, zorgvuldigheid en deskundigheid (Punt 1 en 2 Toetsingskader)

Het grootste deel van de te behalen punten (60 van de 100) kon worden verdiend met de (onder 1 en 2 van het Toetsingskader opgenomen) onderdelen ‘Belang van de cliënt voorop’ en ‘zorgvuldigheid en deskundigheid’. Hierbij gaat het niet alleen om de vraag of de LegalGuard jurist de (juridisch) juiste analyse van de feiten heeft gemaakt, maar ook hoe hij of zij zijn cliënt hierover heeft geïnformeerd. Verder was het van belang of hij of zij uiteindelijk aan de cliënt

<sup>3</sup> We gaan hierbij uit van niveau B1 volgens het Gemeenschappelijk Referentiekader voor Talen van de Europese Unie. Dit niveau is begrijpelijk voor de overgrote meerderheid van de bevolking en wordt ook door de rijksoverheid gepropageerd voor het gebruik op overheidswebsites, zie <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/r/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/taalniveau-b1> (laatstelijk bezocht op 15 september 2020).



een advies heeft gegeven hoe die het beste kan handelen, op zodanige wijze dat de cliënt dat advies ook kon opvolgen.

Op deze punten varieert de score aanzienlijk. In 3 dossiers lijkt de LegalGuard jurist (bijna) alles goed te hebben gedaan: in deze zaken hebben we 50 punten of meer (van de 60 te behalen punten) toegekend. In deze zaken heeft de LegalGuard jurist duidelijk gemaakt welke rechten de cliënt heeft, welke bewijzen nodig zijn om zijn recht te kunnen halen, of het al beschikbare bewijs voldoende is of dat ander bewijs nodig is, welk bewijs de tegenpartij kan aanvoeren voor haar standpunt, en wat de cliënt wordt geadviseerd om te doen. Zo wordt in **dossier 3 (Volkswagen)** in de mail van 26 juni 2019 aan de cliënt duidelijk gemaakt dat niet de leasemaatschappij maar de verkoper moet worden aangesproken, dat de cliënt moet bewijzen welke gebreken de auto heeft en dat hij tijdig heeft geklaagd bij de verkoper, en wat nodig is om dat bewijs te leveren. De LegalGuard jurist heeft in dit dossier niet duidelijk gemaakt welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, maar hij adviseert terecht eerst zelf nog contact op te nemen voordat rechtsbijstandsverlener formele stappen neemt. De LegalGuard jurist heeft de cliënt geadviseerd om de tegenpartij een e-mail of whatsapp-bericht te sturen, en heeft daartoe een tekst voorgesteld die de cliënt direct kon overnemen in een e-mail of whatsapp-bericht. In **dossier 7 (Postzegels)** heeft de LegalGuard jurist de cliënt duidelijk gemaakt waarom de cliënt vordering beter kan laten vallen. Daarbij maakt de LegalGuard jurist ook duidelijk dat de cliënt moet bewijzen dat hij geld tegoed heeft van de tegenpartij en dat de verklaring van de echtgenote van de cliënt dat de door de cliënt gestelde feiten kloppen, juridisch niet veel waarde heeft. In **dossier 8 (Fiat)** heeft de LegalGuard jurist in haar plan van aanpak duidelijk gemaakt dat nu de cliënt als particuliere verkoper een auto heeft verkocht aan een professionele autohandelaar, op de koper een onderzoeksplicht rust, welke de koper geschonden heeft. Wat de koper had moeten doen, wordt in duidelijke en begrijpelijke taal uitgelegd. De rechtsbijstandsverlener geeft duidelijk aan dat de vordering van de koper tot betaling van schadevergoeding dan wel tot ontbinding van de overeenkomst, niet terecht is. Dit betekent dat de cliënt de verkoper dus niet hoeft te betalen voor de reparatie of de koopprijs hoeft terug te betalen. Dit is volstrekt helder opgeschreven en direct op te volgen.

Daar staat echter tegenover dat wij eveneens in 3 dossiers serieuze problemen ten aanzien van de inhoudelijke kwaliteit van de advisering hebben aangetroffen. In **dossier 1 (Aquariumhout)** ging het om een product dat aangeschaft was voor een tropisch aquarium. Volgens de cliënt waren de meeste tropische vissen de dag nadat het aquariumhout in het aquarium was gelegd, gestorven, terwijl het aquariumwater aan het schuimen was. Volgens de cliënt lag dat aan het aquariumhout. Zonder dat dit werd uitgelegd, stelde de LegalGuard jurist, in het eerste inhoudelijke contact met de cliënt, dat de procedure tegen de verkoper moet worden gevoerd, maar ‘Omdat groothandel (...) haar verzekering heeft ingeschakeld, starten wij uw zaak daar’ (e-mail van 2 augustus 2019). Aan de cliënt wordt niet uitgelegd welke rechten hij heeft. Op basis van de summier informatie die op dat moment bekend was, zou sprake kunnen zijn van een vordering tot schadevergoeding uit non-conformiteit bij consumentenkoop, maar ook van productaansprakelijk en zelfs van non-conformiteit bij een koop tussen twee professionele partijen (hoewel dit laatste niet heel waarschijnlijk lijkt, zijn daar wel wat aanwijzingen voor in het dossier). In de e-mail van 7 augustus 2019 meldt de LegalGuard jurist dat de verzekeraar van de groothandel de claim heeft afgewezen. Ook in die e-mail wordt niet duidelijk aangegeven op grond waarvan de verkoper aansprakelijk zou zijn. Als dit een vordering uit consumentenkoop is, mocht de consument verwachten dat het aquariumhout niet zou leiden tot



het massaal sterven van de vissen. Uit het dossier blijkt ook dat de cliënt het aquariumwater en de vissen zelf heeft laten testen. Uit het feit dat dit allemaal de dag nadat het aquariumhout in het aquarium was gelegd gebeurde, uit het feit dat het testen van het aquariumwater en de dode vissen zelf geen aanwijzing volgt dat er iets mis was met het water of dat de vissen al een ziekte onder de leden hadden, en de stelling dat het water aan het schuimen was, is de stelling dat de schade (de dode vissen) te wijten is aan het gebrekkige aquariumhout, onderbouwd. Op grond van art. 7:18 lid 2 BW heeft de verkoper dan de bewijslast dat de afgeleverde zaak op het moment van aflevering wél aan de overeenkomst beantwoordde. Uit het dossier blijkt niet dat de LegalGuard jurist de cliënt hiervan op de hoogte heeft gesteld. Integendeel: uit het hele dossier blijkt dat volgens de LegalGuard jurist de bewijslast geheel op de cliënt rust. Uiteindelijk heeft de cliënt zijn vordering laten vallen omdat hij het bewijs niet rond kreeg, terwijl de bewijslast (indien dit inderdaad een consumentenkoop was) op de verkoper lag. De actie van de cliënt is dus het gevolg van het ontbreken van een duidelijk en correct advies van de rechtsbijstandsverlener.

In **dossier 5 (Hairextensions)** lijkt de LegalGuard jurist uit het oog te hebben verloren dat het weliswaar de cliënt is die het bewijs van de non-conformiteit zal moeten leveren, maar dat een rechter al snel zal aannemen dat dit bewijs is geleverd. De cliënt had dit bewijs vrij eenvoudig kunnen leveren door foto's te maken van de aangebrachte hairextensions, zeker indien zij ook foto's na eerdere behandelingen had kunnen overleggen. Het is dan aan de kapper om te bewijzen dat het gebrek niet bestond op het moment dat de hairextensions werden aangebracht, of dat de aard van het gebrek of de aard van het product meebrengen dat de cliënt ook moet bewijzen dat het gebrek al bestond op het moment van het aanbrengen van de hairextensions. De cliënt hoeft dus niet te bewijzen waardoor de non-conformiteit is veroorzaakt. De LegalGuard jurist heeft slechts aangestuurd op de mogelijkheid tot het leveren van bewijs door een deskundige, wat een kostbare zaak is. De cliënt heeft uiteindelijk haar vordering laten vallen, en dat lijkt het rechtstreekse gevolg te zijn geweest van de onjuiste informatie over de bewijslastverdeling en de noodzaak om deskundigenbewijs te verkrijgen.

In **dossier 10 (Scootmobiel)** tot slot wordt, op zich terecht, in het plan van aanpak van 28 maart 2019 duidelijk gemaakt dat de cliënt aan de tegenpartij nog één kans moet bieden om de problemen op te lossen, en dat pas als dat niet gebeurt, andere stappen mogelijk zijn. In het plan van aanpak wordt gesteld dat als bewezen zou zijn dat sprake is van non-conformiteit, maar het herstel teveel geld kost, de cliënt wel recht heeft op terugbetaling van de koopprijs (en terugname van de scootmobiel), maar dat dan alleen de dagwaarde van de scootmobiel hoeft te worden terugbetaald. Dat is, in ieder geval als uitgangspunt, niet juist. Ernstiger nog is de handelwijze ten aanzien van de werkzaamheden van de – door de LegalGuard jurist namens de cliënt – ingeschakelde deskundige, die de scootmobiel moest onderzoeken en mogelijk het bewijs van de non-conformiteit zou kunnen leveren. Toen deze het onderzoek feitelijk niet uitvoerde, heeft de LegalGuard jurist geheel in het midden gelaten hoe de procedure moest worden afgewikkeld (zou bijv. een andere deskundige kunnen worden ingeschakeld?). Ook heeft zij de cliënt niet geïnformeerd over de rechten die de cliënt had tegenover de expert. Ook hier heeft de cliënt door het falen van de LegalGuard jurist uiteindelijk de gehele vordering op de tegenpartij laten vallen, hoewel juridisch er voldoende aanleiding was om de scootmobiel door een andere deskundige te laten onderzoeken. In deze zaak is het ook opmerkelijk dat de LegalGuard jurist, toen het onderzoek door de expert steeds maar op zich liet wachten, niet heeft voorgesteld zelf contact op te nemen om de afhandeling van het onderzoek te bespoedigen. Zij heeft volstaan met de cliënt te suggereren contact op te nemen met de expert. Die suggestie werd herhaald, ook toen de cliënt al diverse malen had aangegeven geen vooruitgang te boeken en begin augustus 2019 in een email aan de rechtsbijstandsverlener al had



aangegeven het goed zat te zijn dat zij door de expert aan het lijntje werd gehouden en dat zij de opdracht aan de expert wilde stopzetten. De rechtsbijstandverlener heeft daar dezelfde dag op gereageerd met de mededeling dat zij dat heel vervelend vond, maar dat ook zij niets meer gehoord heeft en juridisch gezien op dat moment niet veel anders kon doen. Dat laatste is juridisch ook niet juist. Het gebrek aan voortvarendheid heeft uiteraard ook gevolgen gehad voor de beoordeling van onderdeel 3 van het Toetsingskader.

Ook in **dossier 6 (Energieverbruik)** is de score op de onderdelen 1 en 2 van het Toetsingskader negatief. Een tweede blik op dat dossier maakt duidelijk dat weliswaar niet aan de cliënt is uitgelegd welke rechten hij heeft, maar lijkt de cliënt van die rechten wel op de hoogte te zijn aangezien hij inhoudelijk dezelfde verzoeken om terugbetaling en herberekening van het energieverbruik had gedaan aan de tegenpartij als de LegalGuard jurist namens hem deed in de brief van 7 mei 2019. De LegalGuard jurist heeft in deze zaak (met succes) aangestuurd op een schikking, vermoedelijk omdat er juridisch niet veel te halen was, maar uit het dossier blijkt niet dat dit is uitgelegd aan de cliënt. Dit dossier hebben wij daarom niet als een voorbeeld beschouwd van een zaak waarin serieuze problemen ten aanzien van de inhoudelijke kwaliteit van de advisering zijn gebleken.

### *3.2 Voortvarendheid, communicatie en professionaliteit (Punt 3 en 4 Toetsingskader)*

Uit de analyse van de 10 bestudeerde dossiers blijkt dat de juristen van LegalGuard in deze zaken veelal voldoende voortvarend te werk zijn gegaan. Verder heeft de communicatie tussen LegalGuard en de cliënt en, in voorkomende gevallen, tussen LegalGuard en (de rechtsbijstandsverlener van) de tegenpartij op respectvolle en duidelijke wijze plaatsgevonden. Wij zijn dan ook van oordeel dat het optreden van de LegalGuard jurist in de meeste zaken aan de eisen van professionaliteit voldeed.

Wij willen ten aanzien van deze onderdelen van het Toetsingskader nog enkele opmerkingen maken. De LegalGuard juristen hebben hun e-mails en brieven zo geschreven dat deze ook voor niet-juridisch geschoolde Nederlanders goed te begrijpen waren.<sup>4</sup> Slechts een enkele keer is een juridische term gebruikt, die vervolgens in begrijpelijk Nederlands werd uitgelegd. In de e-mails en brieven wordt veel met vetgedrukte kopjes gewerkt, wat de leesbaarheid van de tekst bevordert. Wel is ons opgevallen dat sommige e-mails en brieven storende spel- of tikfouten bevatten, vaak juist in de vetgedrukte teksten.

Een voorbeeld biedt **dossier 7 (Postzegels)**. De brief van 26 april 2019 aan de cliënt betreft het advies aan de cliënt. In dit advies is een merkwaardige tikfout opgenomen in een (nota bene) vetgedrukte tekst: 'overleiden'. De aan de tegenpartij gezonden brief van 31 mei 2019 in **dossier 2 (Renault Laguna)** bevat de ongelukkige kopjes 'Nu cliënten ontbinden de koop' en 'Cliënten reken op uw medewerking', de e-mail aan de cliënt van 11 juni 2019 in hetzelfde dossier bevat het kopje 'Dit betekend dat (...)'. Dergelijke fouten zijn slordig en vermijdbaar, en vallen op doordat zij vetgedrukt zijn.

Ernstiger is dat in hetzelfde dossier 2, in een e-mail van 14 oktober 2019 aan de cliënt, onduidelijkheid wordt geschapen over het tijdstip van een zitting bij de kantonrechter: 'Wij worden op 9 december 2019 om 13:30 uur verwacht. (...) Ik spreek graag rond 13:30 uur af

---

<sup>4</sup> Een uitzondering is de volgende zin uit een brief aan de tegenpartij in dossier 2 (Renault Laguna): 'Cliënten kunnen u volgen als u zegt dat er geen sprake is van bedrog'. Dat kan duidelijker: 'Cliënten willen wel geloven dat er geen sprake is van bedrog.', of: 'Cliënten geloven niet dat u ze bedrogen hebt.'





om de zaak voor te bespreken.’ In het dossier is ook geen latere email opgenomen waaruit blijkt dat deze onduidelijkheid is weggenomen. Opmerkelijk genoeg zijn ook deze beide zinnen weer vetgedrukt als kopje. In dezelfde mail wordt, over het meenemen van een stagiaire, gemeld: ‘Als u geen bezwaar kan het zijn dat één stagiair aansluit bij de zaak’. In deze zin ontbreekt het werkwoord ‘heeft’ na ‘bezwaar’. Deze zin is niet echt voor misverstand vatbaar, maar dit getuigt wel van slordigheid.

In **dossier 5 (Hairextensions)** heeft de LegalGuard jurist ook steken laten vallen op het terrein van de voortvarendheid. Zo heeft zij niet uit zichzelf gemeld dat het schrijven van de brief aan de tegenpartij later gereed zou zijn dan was afgesproken (zie de e-mails van 4 november 2019). Wel heeft zij in reactie op de melding dat de cliënt er niet in slaagde contact te krijgen met de tegenpartij, op vrijdag 11 oktober 2019 aangegeven zelf telefonisch contact op te zullen nemen. Zij heeft op de zelfde dag gemeld dat de tegenpartij niet bereid was de cliënt tegemoet te komen en dat zij de volgende week een brief zou voorbereiden aan de tegenpartij. Pas als de cliënt op maandag 4 november 2019 (dus 3½ week later) zelf vraagt naar de voortgang van de voorbereiding van die brief, meldt de rechtsbijstandverlener dat deze (vanaf dat moment?) online beschikbaar is.

Ook in **dossier 10 (Scootmobiel)** heeft de LegalGuard jurist naar ons oordeel niet de vereiste voortvarendheid getoond. In deze zaak heeft de rechtsbijstandverlener nagelaten contact op te nemen met de expert toen deze de opdracht niet uitvoerde. Dat deed zij zelfs niet toen de rechtsbijstandverlener al had gezegd het goed zat te zijn dat zij aan het lijntje werd gehouden en dat zij de opdracht wilde stopzetten.

Opmerkelijk is voorts dat slechts in twee dossiers gespreksnotities zijn aangetroffen van de telefoongesprekken die de LegalGuard jurist met de cliënt heeft gehad. In veel gevallen is de inhoud van het telefoongesprek wel per email van dezelfde dag bevestigd. Telefonische afspraken zijn in de 10 dossiers niet aangetroffen.

### *3.3 Overall-analyse*

In 3.1 is duidelijk geworden dat de juridische kwaliteit van de informatieverstrekking en advisering aan de cliënt in 6 dossiers goed tot uitstekend is, maar dat deze in drie van de bestudeerde zaken (**dossiers 1 (Aquariumhout), 5 (Hairextensions) en 10 (Scootmobiel)**) tekortschiet. In deze zaken lijkt op het eerste gezicht sprake te zijn van onvoldoende juridische kennis of zorgvuldigheid bij de LegalGuard jurist die de zaak heeft behandeld. Opmerkelijk is dat in twee van deze dossiers (**dossiers 5 (Hairextensions) en 10 (Scootmobiel)**), de desbetreffende LegalGuard jurist ook tekort is geschoten op het onderdeel voortvarendheid.

Tot slot is er één zaak waarin ernstige slordigheden zijn gesignaleerd (**dossier 2 (Renault Laguna)**). In andere dossiers komen incidenteel wel slordigheden voor, maar niet van zodanige aard dat de score op dit onderdeel onvoldoende is.

## **4. Conclusie**

Uit de analyse van deze 10 dossiers kan niet worden geconcludeerd dat de door LegalGuard geboden rechtsbijstand voldoet of niet voldoet aan de eisen als vastgelegd in het toetsingskader. Het aantal dossiers is te klein voor dergelijke algemene conclusies. Wel voldeed in 3 dossiers



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

UNIVERSITY OF  
**EXETER**

de juridische kwaliteit van de informatieverstrekking en advisering niet aan de norm in het toetsingskader en schoot in 2 van deze zaken ook de voortvarendheid van de LegalGuard jurist tekort. In één ander dossier hebben wij ernstige slordigheden gesignaleerd, die echter geen afbreuk deden aan de juridische kwaliteit van de dienstverlening.



## Dossier 1 (Aquariumhout)

**1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)**

**2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

**Concreet** hebben we **punt 1 en 2** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt: 15 punten

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft (max. 20 punten)

*ontbreekt. Gesteld wordt dat de procedure tegen de verkoper moet worden gevoerd, maar 'Omdat groothandel (...) haar verzekering heeft ingeschakeld, starten wij uw zaak daar' (mail 2 augustus 2019). De juridische grondslag voor een eventuele procedure is niet gemeld (is dit koop door een bedrijf (daar zijn wel wat aanwijzingen voor in het dossier, maar lijkt niet waarschijnlijk), is dit een consumentenkoop, of is het een vordering uit productaansprakelijkheid – gevolgschade door een onveilig product, waarvoor de producent aansprakelijk is, en de verkoper maar tot € 500 (art. 6:185 jo. 190 BW en art. 7:24 lid 2 BW). Geen duidelijkheid geboden in mail van 7 augustus 2019 dat nadat verzekeraar groothandel claim heeft afgewezen, de verkoper aansprakelijk moet worden gesteld.*

→ 0 punten

2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten (max. 10 punten)

*In de e-mail van 7 augustus 2019 worden de relevante feiten wel genoemd, maar hierin wordt niet aangegeven dat wanneer sprake is van een consumentenkoop, wordt aangenomen dat sprake is van een gebrek, en dat wanneer sprake is van een op productaansprakelijkheid gebaseerde vordering, het causaal verband tussen het in het verkeer brengen van een gebrekkig en gevaarlijk product en het ontstaan van de schade vaak door rechters wordt verondersteld.*

→ 5 punten

3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), (max. 10 punten)

*Als de koper een consument is, mocht hij verwachten dat het aquariumhout niet zou leiden tot het massaal sterven van de vissen. Voor het door de consument te leveren bewijs is relevant dat de koper het aquariumwater en de vissen heeft laten testen. Met de stelling dat het water aan het schuimen was, is de stelling dat de schade (de dode vissen) te wijten is aan het gebrekkige hout, onderbouwd. Op grond van art. 7:18 lid 2 BW had de verkoper hier de bewijslast dat de afgeleverde zaak op het moment van aflevering wél aan de overeenkomst beantwoordde.*

*Als dit geen consumentenkoop was, had de rechtsbijstandsverlener direct contact met de verkoper moeten opnemen, omdat die in een commerciële relatie mogelijk niet om hetzelfde uitgebreide bewijs gevraagd met het oog op bescherming van de handelsrelatie.*

*Over geen van deze punten wordt door de rechtsbijstandsverlener iets opgemerkt.*

→ 0 punten

4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, (max. 10 punten)

*In de email van 2 augustus aan de tegenpartij wordt gemeld dat de rechtsbijstandsverlener heeft begrepen dat de tegenpartij een expert heeft ingeschakeld en wordt de tegenpartij verzocht haar te informeren over de uitkomst van dat onderzoek. In de email van die datum aan de cliënt wordt geadviseerd het hout droog te bewaren om eventueel bewijs te kunnen leveren.*

→ 10 punten



5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. (max. 10 punten)

*De cliënt heeft de vordering laten vallen omdat hij het bewijs niet rond kreeg, terwijl de bewijslast – voor het geval dit een consumentenkoop-procedure was – op de verkoper zou hebben gelegen. De actie van de cliënt is dus het gevolg van het ontbreken van een duidelijk en correct advies van de rechtsbijstandsverlener.*

→ 0 punten

### **3 Voortvarendheid (max. 10 punten)**

10 punten

- contact met cliënt binnen 1 werkdag na ontvangst zaak?

*De zaak is ingediend op vrijdag 19 juli 2019, maar de opdracht tot dienstverlening aan LegalGuard is pas op 31 juli 2019 verstrekt. Op dezelfde dag is het verzoek om aanvullende informatie te zenden, gedaan.*

- binnen 5 werkdagen na eerste inhoudelijk contact met cliënt gecommuniceerd?

*Er heeft telefonisch contact plaatsgevonden op 1 augustus 2019 en contact per e-mail op 2 augustus 2019.*

- binnen 5 werkdagen na ontvangst informatie voor advies contact?

*Er heeft telefonisch contact plaatsgevonden op 1 augustus 2019 en contact per e-mail op 2 augustus 2019.*

- afspraak met cliënt, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*De rechtsbijstandsverlener heeft in zijn e-mails van vrijdag 2 augustus en woensdag 7 augustus 2019 aangegeven dat hij uiterlijk op woensdag 7 resp. woensdag 21 augustus 2019 een update zou geven. Dat heeft hij gedaan, in het tweede geval na voorafgaand telefonisch overleg met de cliënt.*

- afspraak met (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*Niet van toepassing.*

### **4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)**

30 punten

Respectvol tegenover cliënt en (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij? (max. 10 punten)

*Ja, geen opmerkingen → 10 punten*

Helder/begrijpelijke communicatie t/o cliënt en tegenpartij/derde? (max. 10 punten)

*Ja, geen opmerkingen → 10 punten*

Voldoende duidelijk en concreet advies voor vervolg door cliënt? max. 10 punten

*Ja: indien geen bewijs dan geen verdere hulp mogelijk (mail 13 september) → 10 punten*

**Totaal: 55 punten**



## Dossier 2 (Renault Laguna)

**1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)**

**2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

**Concreet** hebben we **punt 1 en 2** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt: 40 punten

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft (max. 20 punten)

*Uit het dossier blijkt niet dat duidelijke informatie aan de cliënt is verstrekt over zijn rechten.. In de eerste e-mail van 29 mei 2019 aan de cliënt wordt alleen gemeld: 'Ik vertrouw erop dat wanneer u het aankoopbedrag terug krijgt ...'. Aan deze e-mail was wel de concept-brief aan de garage gehecht, zodat de cliënt wel op de hoogte was van het feit dat LegalGuard zou aansturen op beëindiging van de overeenkomst; daarmee is het ook aannemelijk dat in het telefoongesprek over beëindiging van de overeenkomst is gesproken.*

*In de tweede e-mail van 29 mei 2019 wordt onjuiste informatie verstrekt over de vraag of kosten om herstel mogelijk te maken (vervoerskosten auto, kosten rechtsbijstand) voor vergoeding in aanmerking komen (vermoedelijk niet bij schikking, maar i.i.g. deels wel bij procedure, zie art. 6:74, 6:277 en 6:96 lid 2 BW).*

*In de e-mails aan de cliënt wordt er niet voor gewaarschuwd dat wanneer, zoals hier het geval lijkt te zijn, pas geruime tijd na de levering een beroep wordt gedaan op ontbinding wegens non-conformiteit, de rechter een waardevergoeding kan toekennen voor het gebruik van de auto in de tijd die gelegen is tussen het moment van aflevering en het moment van teruggave van de auto.*

*In de brief van 31 mei 2019 aan de **tegenpartij** wordt zowel ontbinding wegens dwaling (!) als wegens non-conformiteit genoemd als mogelijke gronden voor beëindiging van de overeenkomst. Bij dwaling is geen sprake van ontbinding, maar van vernietiging, die terugwerkende kracht heeft en ook andere gevolgen heeft, bijvoorbeeld ten aanzien van het recht op schadevergoeding of de verplichting om een waardevergoeding te betalen. Dat nakoming blijvend onmogelijk is, zoals in de brief wordt gesteld, is voor consumentenkoop niet relevant (art. 7:21 lid 4 BW spreekt slechts van 'onmogelijk'), maar ook niet uitgelegd. Daarbij wordt bovendien verwezen naar 'artikel 22 van het 7<sup>e</sup> burgerlijk wetboek', waar het moet gaan om art. 7:22 BW of, voluit, 'artikel 22 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek'. Wel wordt relevante rechtspraak genoemd ter ondersteuning van de stellingen van de cliënt.*

➔ 5 punten

2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten, (max. 10 punten)  
*In de e-mail van 28 mei 2019 is terecht navraag gedaan naar het kilometerteller-rapport.*

➔ 10 punten

3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), (max. 10 punten)

*Het kilometerteller-rapport levert voldoende bewijs van dwaling en non-conformiteit op.*

➔ 10 punten

4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, (max. 10 punten)

*De tegenpartij stelt (e-mail 11 juni 2019) dat de onjuiste stand van de kilometerteller wel gemeld is, maar dat wordt niet onderbouwd. Uit het dossier kan niet worden afgeleid of dit*



*bericht aan de cliënt is doorgezonden, en of de rechtsbijstandsverlener hierover een opmerking heeft gemaakt. Wel heeft de LegalGuard jurist nagevraagd bij de BOVAG of die werkelijk de stellingen van de garage ondersteunt, en aan de cliënt gemeld dat dit niet het geval is.*

*Het verweerschrift in de procedure bij de rechtbank is 'ter kennisgeving' aan cliënt gezonden (e-mail 1 oktober 2019) zonder dat hierover uitleg wordt gegeven en alleen gezegd dat de cliënt niets hoeft te doen.*

→ 5 punten

5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. (max. 10 punten)

*De rechtsbijstandverlener heeft in de e-mail van 11 juni 2019 duidelijk gemaakt waarom hij in dit geval adviseert een procedure bij de kantonrechter te beginnen, en welke financiële risico's daaraan verbonden waren.*

→ 10 punten

### **3 Voortvarendheid (max. 10 punten)**

8 punten

- contact met cliënt binnen 1 werkdag na ontvangst zaak?

*Uit het dossier blijkt niet wanneer de zaak is ingediend. Uit de managementrapportage blijkt dat de zaak op dinsdag 14 mei 2019 is ingediend, dat op donderdag 16 mei 2019 de opdracht tot dienstverlening aan LegalGuard is verstrekt, maar dat het eerste inhoudelijke contact pas op maandag 20 mei heeft plaatsgevonden. Dat is een dag (plus weekend) te laat.*

- binnen 5 werkdagen na eerste inhoudelijk contact met cliënt gecommuniceerd?

*Het eerste inhoudelijke contact vond plaats op 20 mei 2019. Op 23 mei 2019 heeft de jurist van LegalGuard om aanvullende stukken verzocht. Dat is binnen de daarvoor geldende termijn.*

- binnen 5 werkdagen na ontvangst informatie voor advies contact?

*Ja, op 28 mei en 3 juni 2019.*

- afspraak met cliënt, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*De rechtsbijstandverlener heeft steeds doorgegeven op welke datum de vervolgstappen in de juridische procedure zouden plaatsvinden en kort na het verstrijken van die datum aangegeven wat er gebeurd is.*

- afspraak met (rechtsbijstandverlener) tegenpartij, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*Niet van toepassing.*

### **4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)**

20 punten

- Respectvol tegenover cliënt en (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij? (max. 10 punten)

*Op dit punt hebben wij geen opmerkingen*

→ 10 punten

- Helder/begrijpelijke communicatie t/o cliënt en tegenpartij/derde? (max. 10 punten)

*De brief aan de wederpartij bevat een enkele ongelukkige zin: 'Cliënten kunnen u volgen als u zegt dat er geen sprake is van bedrog'. Dat kan duidelijker: 'Cliënten willen wel geloven dat er geen sprake is van bedrog.', of 'Cliënten geloven niet dat u ze bedrogen hebt.*

*Daarnaast zijn er diverse tikfouten, die in sommige gevallen ook tot verwarring hebben kunnen leiden. Zo staat in de e-mail van 11 juni 2019: 'Dit betekend dat ...' – nota bene vetgedrukt. Erger is dat tikfouten in de e-mail van 14 oktober 2019 onduidelijkheid veroorzaken over het tijdstip van een zitting bij de kantonrechter: 'Wij worden op 9 december 2019 om 13:30 uur verwacht. (...) Ik spreek graag rond 13:30 uur af om de zaak voor te bespreken.' Opvallend is*



*dat ook deze beide zinnen vetgedrukt zijn. In dezelfde e-mail, over het meenemen van een stagiaire, ontbreekt een werkwoord: 'Als u geen bezwaar kan het zijn dat één stagiair aansluit bij de zaak', waardoor de zin grammaticaal onjuist en daardoor moeilijk leesbaar wordt.*

*→ 0 punten*

- *Voldoende duidelijk en concreet advies voor vervolg door cliënt? (max. 10 punten)*

*De LegalGuard jurist heeft terecht en duidelijk het advies gegeven om te procederen en goede informatie gegeven over de afwikkeling van het geschil nadat de cliënt de procedure bij de rechtbank had gewonnen.*

*→ 10 punten*

***Totaal: 68 punten***



## Dossier 3 (Volkswagen)

**1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)**

**2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

**Concreet** hebben we **punt 1 en 2** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt: 50 punten

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft (max. 20 punten)

*In de e-mail van 26 juni 2019 heeft de LegalGuard aan de cliënt duidelijk gemaakt*

- *dat niet de leasemaatschappij maar de verkoper moet worden aangesproken;*
- *dat cliënt non-conformiteit moet bewijzen en wat daarvoor nodig is;*
- *en dat verkoper moet bewijzen dat non-conformiteit niet bestond op moment aflevering (art. 7:18 lid 2 BW)*

*Bovendien heeft de LegalGuard jurist in de e-mail van 24 juli 2019 een (door de client te versturen) concept-bericht aan de tegenpartij opgesteld, waarin alle rechten van de cliënt als opties worden genoemd in het kader van een mogelijke schikking.*

→ 20 punten

2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten, (max. 10 punten)

- *terecht wordt in mail van 26 juni 2019 aangegeven dat deskundigenonderzoek naar de koppelingsplaat nodig is*

→ 10 punten

3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), (max. 10 punten)

- *terecht wordt in mail van 26 juni 2019 aangegeven dat deskundigenonderzoek naar de koppelingsplaat nodig is, en herhaaldelijk dat er bewijs nodig is dat er tijdig is geklaagd, en adviezen gegeven om het bewijs van het klagen te kunnen leveren*

→ 10 punten

4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, (max. 10 punten)

*ontbreekt* → 0 punten

5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. (max. 10 punten)

- *terecht geadviseerd eerst zelf nog contact op te nemen voordat rechtsbijstandsverlener formele stappen neemt (mail van 26 juni 2019) en geadviseerd mail/whatsapp te sturen, met voorgestelde tekst*
- *uiteindelijk in overleg tussen cliënt en verkoper geregeld zonder contact tussen rechtsbijstandsverlener en verkoper*

→ 10 punten

**3 Voortvarendheid (max. 10 punten)**

*10 punten*

- contact met cliënt binnen 1 werkdag na ontvangst zaak?

*Uit het dossier blijkt dat de cliënt de opdracht tot dienstverlening op woensdag 5 juni 2019 heeft verstrekt. LegalGuard heeft op donderdag 6 juni telefonisch contact met de cliënt gehad.*

- binnen 5 werkdagen na eerste inhoudelijk contact met cliënt gecommuniceerd?





*Uit de telefonische gespreksnotities blijkt dat de LegalGuard jurist op donderdag 13 juni telefonisch contact heeft gehad met de cliënt. Dat is binnen de hiervoor geldende termijn.*

- binnen 5 werkdagen na ontvangst informatie voor advies contact?

*Ja (e-mail van 24 juli 2019 in reactie op een e-mail van de cliënt van 17 juli 2019).*

- afspraak met cliënt, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*De rechtsbijstandverlener heeft diverse malen, nadat de cliënt bewijs moest verzamelen, na enige tijd proactief contact opgenomen om te vragen naar de voortgang van de zaak. Anderzijds heeft hij bijna twee maanden voorbij laten gaan na het laatste advies over de bewijsvergaring (24 juli 2019) en het volgende contact met de klant, dat plaatsvond op 23 september 2019.*

- afspraak met (rechtsbijstandverlener) tegenpartij, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*Niet van toepassing.*

#### **4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)**

*30 punten*

- Respectvol tegenover cliënt en (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij? (max. 10 punten)

*Wij hebben hier geen opmerkingen over.*

- Helder/begrijpelijke communicatie t/o cliënt en tegenpartij/derde? (max. 10 punten)

*De LegalGuard jurist heeft duidelijke informatie en concrete suggesties gegeven hoe het geschil met de tegenpartij kan worden aangepakt.*

- Voldoende duidelijk en concreet advies voor vervolg door cliënt? (max. 10 punten)

*Ja.*

***Totaal 90 punten***



## Dossier 4 (Fitnessabonnement)

**1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)**

**2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

**Concreet** hebben we **punt 1 en 2** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt: 40 punten

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft (max. 20 punten)

*In de e-mail van 5 november 2019 aan de cliënt wordt duidelijk gemaakt dat zij een duurovereenkomst van 2 jaar heeft gesloten die niet tussentijds opzegbaar is. Een dergelijke duur is acceptabel indien de cliënt een redelijk compenserend voordeel krijgt ter compensatie van de niet-opzegbaarheid van het abonnement na één jaar. Een korting op de abonnementsprijs is een mogelijk compenserend voordeel, maar dat is alleen het geval indien dit voordeel substantieel en duurzaam is. Gezien het feit dat de abonnementsprijs volgens de algemene voorwaarden jaarlijks met 5% kan worden verhoogd, is onduidelijk of dat voordeel er werkelijk is. Dat maakt dat op dit punt onduidelijk is of de abonnementsduur terecht op 2 jaar is gesteld. Wel is duidelijk gemaakt dat de sportschool dient te bewijzen dat het beding redelijk is, en wordt daarom in de brief aan de tegenpartij van 6 november 2019 in 1<sup>e</sup> instantie een beroep op onredelijkheid van het beding gedaan.*

*Terecht is zowel in de e-mail aan de cliënt als de brief aan de tegenpartij opgemerkt dat een prijsverhoging alleen geldig is indien deze uiterlijk een maand voor het ingaan ervan aan de consument is medegedeeld. Als dit niet is gebeurd, heeft de rechtsbijstandverlener terecht een beroep op onredelijk bezwarendheid van het beding gedaan en dat beding vernietigd. Daar had zij echter aan toe moeten voegen dat in dit geval de prijsverhoging al per 1 januari 2019, dus binnen drie maanden na de contractsluiting is doorgevoerd, en dat betekent dat het prijsverhogingsbeding onredelijk bezwarend en dus vernietigbaar is (art. 6:236 onder i BW). Dat betekent dat het prijsverhogingsbeding op die grond vernietigd kon worden, zelfs als de prijsverhoging wel één maand vooraf was aangekondigd (wat de cliënt niet geheel uitsluit). De LegalGuard jurist heeft in haar e-mail aan de cliënt gesteld dat de verhuisclausule in het geval van de cliënt niet relevant is voor de opzegbaarheid van het abonnement: hoewel uit de rechtspraak over dergelijke bedingen afgeleid kan worden dat een dergelijk beding mogelijk onredelijk bezwarend is, zou de vernietiging van het beding er niet toe leiden dat het abonnement alsnog opzegbaar is, omdat het verhuisbeding dan helemaal vernietigd zou worden. Het is omstreden of dit een juiste toepassing is van de regels over oneerlijke bedingen; dat betekent dat de LegalGuard jurist hier te stellig was.*

*De LegalGuard jurist heeft goed uitgelegd waarom de actieperiode (1<sup>e</sup> 2 maanden gratis sporten) niet in de contractduur is inbegrepen.*

→ 15 punten

2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten, (max. 10 punten)

*Van belang is in hoeverre sprake is van een compenserend voordeel voor de langere abonnementsduur. In de e-mail van 5 november 2019 is die berekend op 12,5%. Dat lijkt ons onjuist: op een regulier maandtarief van € 25 wordt hier een korting toegekend van € 2,50. Dat is 10%.*

*Of een prijsverhoging per 1 januari 2020 mogelijk was (per 1 januari 2019 stuit die in ieder geval af op art. 6:236 BW), hangt af van de vraag of de aankondiging van de prijsverhoging tijdig is medegedeeld aan de cliënt. Dat is in dit geval onbekend, aangezien het dossier op 17*



december 2019 is gesloten en het dossier geen informatie bevat over de vraag of het abonnementsgeld per 1 januari 2020 wederom zou worden verhoogd.

→ 5 punten

3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), (max. 10 punten)

*Of de geboden korting een 'redelijke korting' is die de langere abonnementsduur rechtvaardigt, is onduidelijk – uiteindelijk kan alleen de rechter daarover oordelen, en dat oordeel is moeilijk te voorspellen. De rechtsbijstandverlener is hier echter in het geheel niet op ingegaan.*

→ 5 punten

4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, (max. 10 punten)

*De tegenpartij heeft niet inhoudelijk gereageerd op de stelling dat de abonnementsduur onredelijk bezwarend is. Juridisch is daarom het beding terecht vernietigd.*

→ 10 punten

5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. (max. 10 punten)

*In de e-mail van 17 december 2019 heeft de LegalGuard jurist, na een daaraanvoorafgaand telefoongesprek met de cliënt, geadviseerd om de vordering te laten vallen: de kosten en het procesrisico wegen niet op tegen belang bij vordering. Dat advies is terecht. Naar onze mening had LegalGuard hier echter een melding moeten doen aan de ACM (en dat moeten melden aan de cliënt) dat deze sportschool mogelijk abonnementstarieven verhoogd zonder dat aan de cliënten te melden, en dat in ieder geval de prijsverhogingen óók worden doorberekend aan cliënten die het abonnement nog geen drie maanden daarvoor hadden afgesloten; uit het laatste wordt duidelijk dat in ieder geval sprake is van een zwart beding in de algemene voorwaarden; naar onze mening is dat daarmee ook een oneerlijke handelspraktijk.*

→ 5 punten

### 3 Voortvarendheid (max. 10 punten)

7 punten

- contact met cliënt binnen 1 werkdag na ontvangst zaak?

*Uit het dossier blijkt dat de cliënt de opdracht tot dienstverlening op dinsdag 29 oktober 2019 aan LegalGuard heeft verstrekt. Op 30 oktober 2019 heeft de LegalGuard jurist om toezending van aanvullendestukken verzocht.*

- binnen 5 werkdagen na eerste inhoudelijk contact met cliënt gecommuniceerd?

*Ja: uit de e-mail van dinsdag 5 november 2019 wordt duidelijk dat in de week daaraan voorafgaand reeds mondeling advies was gegeven. Dat is binnen de gestelde termijn.*

- binnen 5 werkdagen na ontvangst informatie voor advies contact?

*Ja, op 5 november concept-brief aan tegenpartij.*

- afspraak met cliënt, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*Niet van toepassing*

- afspraak met (rechtsbijstandverlener) tegenpartij, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*In de email van vrijdag 8 november 2019 stelt de rechtsbijstandsverlener voor om de week erna de juridische afdeling van de tegenpartij te bellen. De reactie van de cliënt op die vraag zit niet in het dossier. Op 20 november 2019 bericht de rechtsbijstandverlener dat zij die*



*ochtend telefonisch contact heeft gehad met de tegenpartij, en dat die geen juridische afdeling heeft. De datum van dit gesprek lijkt niet overeenkomstig de met de cliënt gemaakte afspraken te zijn.*

**4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)**

*30 punten*

- Respectvol tegenover cliënt en (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij? (max. 10 punten)
  - *In de e-mail van 8 november 2019 is aangegeven dat de tegenpartij niet ingaat op juridische argumenten en wordt verzocht om toestemming om telefonisch contact op te nemen met de juridische afdeling van de handelaar.*
  - *In de e-mail van 20 november 2019 bericht de LegalGuard jurist de cliënt dat de tegenpartij geen juridische afdeling heeft.*
  - *In de e-mail van 22 november 2019 meldt de LegalGuard jurist de cliënt dat de handelaar bij zijn standpunt blijft.*
  - *De LegalGuard jurist stuurt de handelaar een nette, zakelijke reactie daarop bij e-mail van 28 november 2019.*

*→ 10 punten*

- Helder/begrijpelijke communicatie t/o cliënt en tegenpartij/derde? (max. 10 punten)

*Een foutje in de e-mail van 5 november 2019 is gecorrigeerd na een opmerking van de cliënt; de LegalGuard jurist heeft (terecht) aangegeven waarom dat in de brief aan de tegenpartij niet wordt gecorrigeerd.*

*→ 10 punten*

- Voldoende duidelijk en concreet advies voor vervolg door cliënt? (max. 10 punten)

- *In de e-mail van 17 december 2019, na een telefoongesprek met de cliënt, heeft de LegalGuard jurist de cliënt geadviseerd om de vordering te laten vallen: de kosten en het procesrisico wegen niet op tegen het belang van de cliënt bij de vordering.*

*→ 10 punten*

**Totaal 77 punten**



## Dossier 5 (Hairextensions)

**1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)**

**2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

**Concreet** hebben we **punt 1 en 2** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt: 25 punten

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft (max. 20 punten)

*In de brief d.d. 4 november 2019 die de LegalGuard jurist aan de cliënt zond, zijn de regels over conformiteit goed uitgelegd. Daarbij lijkt echter uit het oog te zijn verloren dat het bewijs van de non-conformiteit al snel aangenomen zal worden indien de cliënt dit bewijs door middel van foto's kan leveren, zeker omdat het gebrek direct na de aankoop en plaatsing aan de verkoper (de kapper) is gemeld. Het is dan aan de kapper om te bewijzen dat het gebrek niet bestond op het moment dat de hairextensions werden aangebracht, of dat de aard van het gebrek of de aard van het product meebrengen dat de cliënt ook moet bewijzen dat het gebrek al bestond op het moment van het aanbrengen van de hairextensions.*

*In de brief is bovendien ten onrechte gesteld dat een ingebrekestelling moet worden gestuurd; Dat heeft in dit geval geen juridische gevolgen, want de cliënt moet de kapper hoe dan ook een kans op herstel/vervanging bieden.*

→ 15 punten

2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten, (max. 10 punten)

*Duidelijk is gemaakt dat de cliënt de non-conformiteit van de hairextensions moet bewijzen. De LegalGuard jurist heeft echter niet duidelijk gemaakt dat het aan de kapper is om te bewijzen dat het gebrek niet bestond op het moment dat de hairextensions werden aangebracht, of dat de aard van het gebrek of de aard van het product meebrengen dat de cliënt ook moet bewijzen dat het gebrek al bestond op het moment van het aanbrengen van de hairextensions.*

→ 5 punten

3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), (max. 10 punten)

*In de brief aan de cliënt d.d. 4 november 2019 heeft de LegalGuard jurist terecht aangegeven dat de cliënt de non-conformiteit moet bewijzen. Daarbij is gesteld dat daarvoor een deskundigenrapport nodig is, en dat de kosten daarvoor voor rekening van de cliënt komen, tenzij er een gerechtelijke procedure komt die de cliënt wint. Dat lijkt in dit geval niet aannemelijk: het bewijs van het gebrekkig zijn van de hairextensions kan vermoedelijk al worden aangetoond aan de hand van foto's, eventueel vergezeld van foto's van eerdere, niet gebrekkige hairextensions. De cliënt behoeft niet te bewijzen waardoor de non-conformiteit is veroorzaakt.*

→ 5 punten

4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, (max. 10 punten)

*Ten onrechte wordt in de brief van 4 november 2019 gesteld dat de tegenpartij geen bewijzen hoeft te leveren voor haar standpunt: als de cliënt de non-conformiteit heeft bewezen, zal het juist de tegenpartij zijn die eventueel deskundigenonderzoek zou moeten doen.*

→ 0 punten



5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. (max. 10 punten)

*De client was niet in staat om het vereiste bewijs te leveren en heeft daarom in overleg met de rechtsbijstandsverlener de vordering niet doorgezet. Dit lijkt te zijn gebaseerd op een onjuist advies ten aanzien van de bewijslastverdeling in de brief van 4 november 2019.*

→ 0 punten

### **3 Voortvarendheid (max. 10 punten)**

3 punten

- contact met cliënt binnen 1 werkdag na ontvangst zaak?

*Uit het dossier blijkt dat de cliënt de opdracht tot dienstverlening op dinsdag 24 september 2019 aan LegalGuard heeft verstrekt. In de e-mail van maandag 7 oktober 2019 wordt verwezen naar een gesprek dat de LegalGuard jurist op vrijdag 4 oktober 2019 met de cliënt zou hebben gevoerd. Uit het dossier blijkt niet dat daaraan voorafgaand contact met de cliënt heeft plaatsgevonden; uit de managementrapportage kan worden afgeleid dat dergelijk contact heeft plaatsgevonden op vrijdag 27 september 2019. Dat is niet binnen de gestelde termijn.*

- binnen 5 werkdagen na eerste inhoudelijk contact met cliënt gecommuniceerd?

*Uit de managementrapportage wordt duidelijk dat de LegalGuard jurist op vrijdag 27 september 2019 contact heeft gehad met de cliënt. In de e-mail van maandag 7 oktober 2019 wordt verwezen naar een gesprek dat de LegalGuard jurist op vrijdag 4 oktober 2019 met de cliënt zou hebben gevoerd. Dat is binnen de gestelde deadline.*

- binnen 5 werkdagen na ontvangst informatie voor advies contact?

*Ja, zie de e-mails van 11 oktober 2019.*

- afspraak met cliënt, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*De rechtsbijstandsverlener heeft niet proactief gemeld dat het schrijven van de brief aan de tegenpartij later gereed zou zijn dan was afgesproken (zie mails van 4 november 2019).*

- afspraak met (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*De rechtsbijstandsverlener heeft in reactie op het feit dat de cliënt er niet in slaagde contact te krijgen met de tegenpartij, op vrijdag 11 oktober 2019 aangegeven zelf telefonisch contact op te zullen nemen. Zij heeft op de zelfde dag gemeld dat de tegenpartij niet bereid was de cliënt tegemoet te komen en dat zij de volgende week een brief zou voorbereiden aan de tegenpartij. Pas als de cliënt op maandag 4 november 2019 (3 ½ week later) zelf vraagt naar de voortgang van de voorbereiding van die brief, meldt de rechtsbijstandsverlener dat deze (vanaf dat moment?) online beschikbaar is.*

*Op woensdag 27 november 2019 meldt de rechtsbijstandsverlener de ontvangst van de reactie van de tegenpartij van 2 dagen daarvoor, met het verzoek daar telefonisch contact over op te nemen. Dat telefoongesprek heeft pas op donderdag 5 december 2019 plaatsgevonden, en de rechtsbijstandsverlener heeft de conclusie daaruit per mail van diezelfde dag bevestigd.*

### **4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)**

30 punten

- Respectvol tegenover cliënt en (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij? (max. 10 punten)

*Geen opmerkingen*

- Helder/begrijpelijke communicatie t/o cliënt en tegenpartij/derde? (max. 10 punten)

*Geen opmerkingen*

- Voldoende duidelijk en concreet advies voor vervolg door cliënt? (max. 10 punten)



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

UNIVERSITY OF  
**EXETER**

*Geen opmerkingen*

*Totaal 58 punten*



## Dossier 6 (Energieverbruik)

**1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)**

**2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

**Concreet** hebben we **punt 1 en 2** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt: 25 punten

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft (max. 20 punten)

*Uit het dossier blijkt niet dat aan de cliënt is uitgelegd welke rechten hij heeft.*

*Wel blijkt uit de brief van 7 mei 2019 aan de tegenpartij dat deze verzocht wordt te berekenen of schatten wat teveel is betaald aan elektriciteit en gas, en het teveel betaalde terug te betalen. Dat komt overeen met de brief die de cliënt op 6 maart zelf aan de tegenpartij heeft gestuurd. Dat impliceert een beroep op onverschuldigde betaling, maar de juridische onderbouwing daarvan ontbreekt in het dossier.*

*In de correspondentie tussen de cliënt en de rechtsbijstandverlener is hierover niets opgenomen.*

→ 0 punten

2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten, (max. 10 punten)

*Uit het dossier blijkt dat de cliënt herhaaldelijk bij zijn leverancier en de netbeheerder heeft geklaagd over de hoogte van de meterstanden. Hem is toen gemeld dat hij de meter kan laten ijkten (voor een substantieel bedrag). De cliënt heeft dat onderzoek achterwege gelaten vanwege de hoogte van de kosten. Na de vervanging van de meter is gebleken dat het gemeten verbruik gehalveerd is. Omdat de meter inmiddels was vernietigd, is echter aan de cliënt de mogelijkheid ontnomen om het bewijs van de omvang van zijn verbruik te kunnen leveren.*

*Deze informatie komt overeen met de brief die de cliënt op 6 maart zelf aan de tegenpartij heeft gestuurd.*

→ 10 punten

3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), (max. 10 punten)

*Het dossier bevat geen duidelijk advies op dit punt, maar uit de brieven tussen de cliënt en de tegenpartij(en) en uit de brieven tussen LegalGuard en de tegenpartij(en) lijkt te volgen dat de cliënt erover geïnformeerd is dat de cijfers uit de nieuwe meteropnames voldoende aannemelijk maken dat de oude meter inderdaad een onjuist verbruik toonden, zeker in aanmerking genomen de eerdere klachten van de cliënt over het door de oude meter getoonde verbruik.*

→ 10 punten

4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, (max. 10 punten)

*Uit het dossier blijkt slechts dat gesteld wordt dat de tegenpartij onbehoorlijk heeft gehandeld door ondanks meldingen daarover van de cliënt, niet zelf onderzoek te doen en vervolgens na vervanging de meter zonder meer te vernietigen. Dat gaat niet op deze punten in.*

*In de e-mail van 10 juli 2019 heeft de tegenpartij op basis van de nieuwe meteropnames een schatting van het eerdere verbruik gemaakt, op basis waarvan het coulance-bedrag is bepaald. Dat heeft geleid tot een verhoging van het gevraagde bedrag aan compensatie.*

→ 5 punten





5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. (max. 10 punten)

*De rechtsbijstandverlener heeft in deze zaak aangestuurd op een schikking, vermoedelijk omdat er juridisch niet veel te halen was, maar dat is niet uitgelegd aan de cliënt. Zonder de cliënt uit te leggen wat zijn rechten zijn en wat mogelijk in een juridische procedure kan worden bereikt, kan echter door de cliënt moeilijk worden beoordeeld wat de juiste keuze is. Wij vermoeden overigens dat de keuze van de rechtsbijstandverlener in dit geval de juiste was.*

→ 0 punten

### **3 Voortvarendheid (max. 10 punten)**

6 punten

- contact met cliënt binnen 1 werkdag na ontvangst zaak?

*Uit het dossier blijkt dat de cliënt de opdracht tot dienstverlening op woensdag 27 maart 2019 aan LegalGuard heeft verstrekt en dat de LegalGuard jurist op donderdag 28 maart 2019 contact heeft opgenomen met de cliënt. Dat is binnen de gestelde termijn.*

- binnen 5 werkdagen na eerste inhoudelijk contact met cliënt gecommuniceerd?

*Uit het dossier blijkt niet wanneer er weer met de cliënt (of diens vertegenwoordiger) gecommuniceerd is. Daardoor is het niet mogelijk om vast te stellen dat aan deze eis is voldaan.*

- binnen 5 werkdagen na ontvangst informatie voor advies contact?

*Uit het dossier volgt dat de rechtsbijstandsverlener actief heeft toegezien op de voortgang van dit slepende dossier.*

- afspraak met cliënt, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*Er is regelmatig per email met de cliënt gecommuniceerd over de voortgang van het dossier.*

- afspraak met (rechtsbijstandverlener) tegenpartij, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*De rechtsbijstandverlener heeft de tegenpartij actief benaderd om de voortgang van het proces te bevorderen.*

### **4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)**

30 punten

- Respectvol tegenover cliënt en (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij? (max. 10 punten)

*Geen opmerkingen*

- Helder/begrijpelijke communicatie t/o cliënt en tegenpartij/derde? (max. 10 punten)

*Geen opmerkingen*

- Voldoende duidelijk en concreet advies voor vervolg door cliënt? (max. 10 punten)

*De zaak is met een schikking afgehandeld. De LegalGuard is ook daarna in contact gebleven met de cliënt over de afwikkeling van deze schikking, onder meer over wanneer het coulancebedrag mocht worden verwacht en wanneer weer contact zou worden genomen met de tegenpartij als nog niet betaald zou zijn op het moment waarop betaling werd verwacht.*

**Totaal 61 punten**

**Dossier 7 (Postzegels)****1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)****2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

**Concreet** hebben we **punt 1 en 2** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt: 55 punten

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft (max. 20 punten)

*In het advies van 26 april 2019 wordt duidelijk gemaakt dat de cliënt, die vindt dat hij geld tegoed heeft van de tegenpartij, moet bewijzen dat hij de postzegels heeft ingeleverd. In dit kader wordt terecht art. 150 Wetboek voor Burgerlijke rechtsvordering genoemd. De LegalGuard jurist maakt niet duidelijk wat de juridische verhouding tussen de cliënt en de tegenpartij is. Gaat het om een koopovereenkomst? Of was de tegenpartij een tussenpersoon die had moeten zorgen voor de veiling van de postzegels? Voor de uitkomst van de zaak maakt dat in dit geval niet uit omdat de cliënt eerst moet bewijzen dat hij een overeenkomst heeft gesloten en dat hij de postzegels inderdaad heeft gegeven.*

→ 20 punten

2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten, (max. 10 punten)  
*In het advies wordt duidelijk gemaakt dat de cliënt moet bewijzen dat hij de postzegels heeft ingeleverd en wat de waarde daarvan is.*

→ 10 punten

3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), (max. 10 punten)

*Terecht wordt in het advies aangegeven dat de verklaring van de echtgenote van de cliënt onvoldoende bewijs oplevert van de juistheid van de vordering van de cliënt. Ook wordt gevraagd of de cliënt op een andere manier aan bewijs kan komen. De LegalGuard jurist laat echter na om suggesties te doen hoe dat bewijs zou kunnen worden geleverd. Waren er misschien nog andere getuigen dan de echtgenote?*

→ 5 punten

4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, (max. 10 punten)

*De cliënt wordt gevraagd of hij wil dat de rechtsbijstandverlener rechtstreeks contact opneemt met de tegenpartij om die (onverplicht) zelf te vragen te zoeken naar bewijs voor de juistheid van de stellingen van de cliënt wil leveren. Dat lijkt in deze zaak een slimme benadering, omdat de kans groot is dat de cliënt zelf geen bewijs zal kunnen leveren.*

→ 10 punten

5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. (max. 10 punten)

*Duidelijk wordt gemaakt dat de cliënt juridisch geen goede zaak heeft en dat hij de vordering beter kan laten vallen. Dat advies is naar onze mening juist, verondersteld dat er geen andere bewijsmiddelen voorhanden zouden blijken te zijn.*

→ 10 punten

**3 Voortvarendheid (max. 10 punten)**6 punten



- contact met cliënt binnen 1 werkdag na ontvangst zaak?

*Uit het dossier blijkt niet wanneer de zaak is ingediend. Daardoor is het niet mogelijk om vast te stellen dat aan deze eis is voldaan.*

- binnen 5 werkdagen na eerste inhoudelijk contact met cliënt gecommuniceerd?

*De rechtsbijstandverlener heeft op 26 april 2019 binnen drie werkdagen na ontvangst van de stukken een concept-advies aan de cliënt gezonden, met de melding dat hij de week erna niet beschikbaar was, maar vanaf 6 mei 2019 weer wel.*

- binnen 5 werkdagen na ontvangst informatie voor advies contact?

*De rechtsbijstandverlener heeft op 26 april 2019 binnen drie werkdagen na ontvangst van de stukken een concept-advies aan de cliënt gezonden, met de melding dat hij de week erna niet beschikbaar was, maar vanaf 6 mei 2019 weer wel.*

- afspraak met cliënt, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*Het dossier bevat geen aanwijzing dat de cliënt na 26 april 2019 nog contact heeft gehad met de rechtsbijstandverlener. Voor zover gewenst zou het initiatief daartoe logischerwijs van de kant van de cliënt hebben moeten komen.*

- afspraak met (rechtsbijstandverlener) tegenpartij, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*Niet van toepassing.*

#### **4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)**

*28 punten*

- Respectvol tegenover cliënt en (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij? (max. 10 punten)

*Het advies bevat een slechte boodschap voor de cliënt. Die boodschap is op empathische wijze overgebracht.*

→ 10 punten

- Helder/begrijpelijke communicatie t/o cliënt en tegenpartij/derde? (max. 10 punten)

*De rechtsbijstandverlener is heel helder in zijn advies, dat volstrekt helder is. Wel bevat het advies een merkwaardige tikfout (nota bene vetgedrukt): 'overleiden'. Dat is slordig en vermijdbaar.*

→ 8 punten

- Voldoende duidelijk en concreet advies voor vervolg door cliënt? (max. 10 punten)

*Het advies is om – tenzij de cliënt bewijs kan leveren – om de procedure te beëindigen. Dat advies is helder en begrijpelijk opgeschreven en kan direct worden opgevolgd.*

→ 10 punten

**Totaal 89 punten**



## Dossier 8 (Fiat)

**1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)**

**2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

**Concreet** hebben we **punt 1 en 2** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt: 60 punten

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft (max. 20 punten)

*De rechtsbijstandsverlener heeft in haar plan van aanpak duidelijk gemaakt dat nu de cliënt als particuliere verkoper een auto heeft verkocht aan een professionele autohandelaar, op de koper een onderzoeksplicht rust, welke de koper geschonden heeft. Wat de koper had moeten doen, wordt in duidelijke en begrijpelijke taal uitgelegd. De rechtsbijstandsverlener geeft duidelijk aan dat de vordering van de koper tot betaling van schadevergoeding dan wel tot ontbinding van de overeenkomst, niet terecht is en dat de verkoper dus niet hoeft te betalen voor de reparatie of de koopprijs hoeft terug te betalen.*

→ 20 punten

2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten, (max. 10 punten)

*De belangrijkste feiten zijn het gegeven dat de verkoper een particulier is, dat de koper een professionele partij is, en dat de koper zijn onderzoeksplicht heeft geschonden.*

3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), (max. 10 punten)

*De cliënt heeft bewijs geleverd dat de verkochte auto door de tegenpartij via internet te koop wordt aangeboden, zonder vermelding van de gebreken die de auto volgens de tegenpartij zou hebben, en tegen een hogere prijs dan de prijs die de koper aan de cliënt heeft betaald.*

→ 10 punten

4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, (max. 10 punten)

*De cliënt heeft pas contact opgenomen nadat hij de brief van de rechtsbijstandsverlener van de koper had ontvangen. Dat betekent dat zowel LegalGuard en de cliënt de informatie over de vorderingen van de tegenpartij hadden, en die konden afwijzen op basis van het beschikbare bewijs en de juridisch relevante feiten.*

*De koper had bovendien zelf de koopovereenkomst opgesteld en heeft daarin verklaard dat hij ermee akkoord gaat de auto geleverd te krijgen zoals gezien, bereden en zonder garantie. Dit heeft de LegalGuard jurist ook geschreven aan de rechtsbijstandsverlener van de koper. Daarmee heeft de koper zelf het bewijs van de onjuistheid van zijn stellingen geleverd.*

→ 10 punten

5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. (max. 10 punten)

*De rechtsbijstandsverlener heeft duidelijk gemaakt dat en waarom de vordering van de tegenpartij onterecht is en dat de cliënt niets hoeft te betalen. Dat is volstrekt helder opgeschreven en direct op te volgen.*

→ 10 punten

**3 Voortvarendheid (max. 10 punten)**

10 punten

- contact met cliënt binnen 1 werkdag na ontvangst zaak?

*Uit het dossier blijkt dat de opdracht tot dienstverlening op woensdag 10 april 2019 aan LegalGuard is verstrekt. Op dezelfde dag heeft de LegalGuard jurist inhoudelijk contact gehad met de cliënt.*

- binnen 5 werkdagen na eerste inhoudelijk contact met cliënt gecommuniceerd?

*Met de e-mail van 10 april 2019 heeft de rechtsbijstandverlener een plan van aanpak gezonden. Dat is ruim binnen de gestelde deadline.*

- binnen 5 werkdagen na ontvangst informatie voor advies contact?

- *Met de e-mail van dinsdag 10 april 2019 heeft de rechtsbijstandverlener een plan van aanpak gezonden. Dat is ruim binnen de gestelde deadline.* afspraak met cliënt, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*Uit de tweede email van dinsdag 9 april 2019 volgt dat de rechtsbijstandverlener uiterlijk op donderdag 11 april 2019 contact met de cliënt zou hebben. Op woensdag 10 april 2019 heeft de rechtsbijstandverlener het plan van aanpak en een 'voorbeeldbrief' aan de tegenpartij gezonden, en na instemming van de cliënt is de brief diezelfde dag nog verstuurd aan de tegenpartij. Op maandag 29 april 2019 meldt de rechtsbijstandverlener geen reactie te hebben gekregen van de tegenpartij, en stelt zij voor het dossier ter zijde te leggen totdat dat wel zou gebeuren. Aangezien hier de vordering van de tegenpartij afkomstig is, is dit een voldoende voortvarende aanpak. In de email van 24 juni 2019 geeft zij aan nog steeds geen reactie te hebben ontvangen en te verwachten dat die ook niet meer zal komen.*

- afspraak met (rechtsbijstandverlener) tegenpartij, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*Niet van toepassing.*

**4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)**

28 punten

- Respectvol tegenover cliënt en (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij? (max. 10 punten)

*Geen opmerkingen.*

➔ 10 punten

- Helder/begrijpelijke communicatie t/o cliënt en tegenpartij/derde? (max. 10 punten)

*De meeste e-mails aan de cliënt zijn in duidelijke en begrijpelijke taal geschreven. In de email van woensdag 10 april 2019 geeft de rechtsbijstandverlener dat zij een plan van aanpak en een 'voorbeeldbrief aan de tegenpartij' meezendt. Daarmee wordt de indruk gewekt dat het om een brief gaat die de cliënt, na aanpassing, aan de tegenpartij zou kunnen zenden. Uit de reactie van de cliënt, van 11 minuten later, en de verzending door de rechtsbijstandverlener van de brief aan de tegenpartij (1 minuut daarna, bevestigd per email weer enkele minuten later) blijkt echter dat het ging om een concept-brief die door de rechtsbijstandverlener werd verstuurd.*

*In de e-mail van 29 april 2019 maakt de rechtsbijstandverlener duidelijk dat als zij geen reactie van de tegenpartij zou krijgen, en dat als de cliënt niets meer van haar hoort, alles in orde is. Dat is een goede manier om aan te geven dat 'geen nieuws' hier inderdaad 'goed nieuws' is. In de e-mail van 24 juni 2019 bevestigt de rechtsbijstandverlener dat nogmaals.*

*Het plan van aanpak bevat wel een enkele tikfout: 'De het is dan ook aan de koper ...'*

➔ 8 punten

- Voldoende duidelijk en concreet advies voor vervolg door cliënt? (max. 10 punten)



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

UNIVERSITY OF  
**EXETER**

*De brief van de rechtsbijstandverlener aan de tegenpartij was helder en begrijpelijk. Het advies om bij het uitblijven van een reactie daarop dat als een goed teken op te vatten, eveneens.*

**→ 10 punten**

**Totaal 94 punten**



## Dossier 9 (Alfa Romeo)

**1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)**

**2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

**Concreet** hebben we **punt 1 en 2** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt: 45 punten

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft (max. 20 punten)

*Het is ons onbekend vanaf welk moment LegalGuard betrokken is bij deze procedure en daarmee of de juridische argumenten door de cliënt zelf zijn bedacht of dat deze door de LegalGuard jurist zijn aangedragen. In ieder geval heeft de LegalGuard jurist de cliënt niet schriftelijk geïnformeerd over andere rechten waar de cliënt zich op zou kunnen beroepen, zoals een beroep op non-conformiteit of op een oneerlijke handelspraktijk. Beide leerstukken zouden de juridische positie van de cliënt hebben versterkt indien de garage niet bereid zou zijn geweest om de overeenkomst te beëindigen.*

→ 15 punten

2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten, (max. 10 punten)

*In de eerste e-mail van dinsdag 4 februari 2020 heeft de rechtsbijstandverlener duidelijk gemaakt dat informatie nodig was over de kilometerstand en het gebruik door de vorige eigenaar. Daarnaast is duidelijk gemaakt dat wat er gezegd en besproken is over het onderhoudsboekje, van belang is.*

*Omdat de LegalGuard jurist – al dan niet in aansluiting op de eerder gemaakte keuze van de cliënt – is uitgegaan van een beroep op vernietiging van de overeenkomst, is op zich begrijpelijk dat is uitgegaan van de daarbij behorende relevante feiten. In dat kader is het in de eerste plaats aan de cliënt om te onderbouwen dat hij zou hebben afgezien van de aankoop van de auto als hij de juiste informatie over het uitgevoerde onderhoud had gehad. Ook zou hij meoten bewijzen wat daarover besproken is. Ten slotte zou hij moeten bewijzen wat het verschil aan financiële waarde is tussen de juiste en de onjuiste weergave in het onderhoudsboekje. Indien echter zou zijn uitgegaan van non-conformiteit, zou de cliënt in ieder geval de eerste twee punten niet behoeven te bewijzen, aangezien de non-conformiteit dan op de garage zou hebben gerust, nu nog geen 6 maanden waren verstreken na de aflevering van de auto.*

→ 5 punten

3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), (max. 10 punten)

*In de eerste e-mail van dinsdag 4 februari 2020 heeft de rechtsbijstandverlener duidelijk gemaakt dat informatie nodig was over de kilometerstand en het gebruik door de vorige eigenaar. Daarnaast is duidelijk gemaakt dat wat er gezegd en besproken is over het onderhoudsboekje, van belang is. Het tot dan toe aangeleverde bewijs was daarvoor nog onvoldoende.*

→ 10 punten

4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, (max. 10 punten)

*Duidelijk is gemaakt dat voor zover de vordering van de cliënt gebaseerd is op dwaling, de cliënt de bewijslast heeft, en dat de tegenpartij in beginsel niets hoeft te doen totdat dat gebeurt is. Uit het dossier blijkt niet of de cliënt deze e-mail zelf heeft opgesteld, of dat deze tijdens een*



telefoongesprek gedictieerd is door de LegalGuard jurist of de tekst was opgenomen in een e-mail van de LegalGuard jurist aan de cliënt, welke e-mail niet in het dossier is opgenomen. In het laatste geval heeft de jurist van LegalGuard over het hoofd gezien dat de bewijspositie van de cliënt sterker was bij een vordering uit non-conformiteit, omdat dan een groot deel van de bij een beroep op dwaling door de cliënt te bewijzen punten, de bewijslast op de verkoper zou hebben gelegen.

→ 5 punten

5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. (max. 10 punten)

Geadviseerd is om eerst op de reactie van de tegenpartij te wachten, en die zo nodig een reminder te sturen; daarvoor is een concept-mail gemaakt. De cliënt heeft die ook zo verzonden. De tegenpartij heeft uiteindelijk ingestemd met de beëindiging van de overeenkomst en het bedrag van de aanbetsaling terugbetaald, zonder dat de rechtsbijstandsverlener in actie behoefde te komen.

→ 10 punten

### 3 Voortvarendheid (max. 10 punten)

10 punten

- contact met cliënt binnen 1 werkdag na ontvangst zaak?

Uit het dossier blijkt dat de opdracht tot dienstverlening op 29 januari 2020 aan LegalGuard is verstrekt en dat op 30 januari 2020 tussen partijen telefonisch contact heeft plaatsgevonden. Dat is binnen de gestelde termijn.

- binnen 5 werkdagen na eerste inhoudelijk contact met cliënt gecommuniceerd?

Het eerste inhoudelijke contact heeft plaatsgevonden op 4 februari 2020. Dat is binnen de gestelde deadline.

- binnen 5 werkdagen na ontvangst informatie voor advies contact?

Het advies is op 4 februari 2020 gegeven. Dat is binnen de gestelde deadline.

- afspraak met cliënt, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

De rechtsbijstandsverlener heeft op de daarvoor logische momenten contact onderhouden met de cliënt.

Vanaf het eerste in dit dossier opgenomen e-mail van LegalGuard is de vereiste voortvarendheid (verder) in acht genomen.

- afspraak met (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

Niet van toepassing.

### 4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)

30 punten

- Respectvol tegenover cliënt en (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij? (max. 10 punten)

Geen opmerkingen

→ 10 punten

- Helder/begrijpelijke communicatie t/o cliënt en tegenpartij/derde? (max. 10 punten)

Geen opmerkingen

→ 10 punten

- Voldoende duidelijk en concreet advies voor vervolg door cliënt? (max. 10 punten)

Ja.

→ 10 punten





UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

UNIVERSITY OF  
**EXETER**

*Totaal 85 punten*



## Dossier 10 (Scootmobiel)

**1 Belang van de klant voorop (max. 30 punten, zie hieronder)**

**2 Zorgvuldigheid en deskundigheid (max. 30 punten, zie hieronder)**

**Concreet** hebben we **punt 1 en 2** getoetst door te kijken of de rechtsbijstandsverlener aan de cliënt heeft duidelijk gemaakt: 20 punten

1. welke rechten de cliënt op basis van de wet heeft (max. 20 punten)

*In het plan van aanpak van 28 maart 2019 wordt niet uitgelegd welke rechten de cliënt heeft in deze zaak en hoe de bewijslast tussen de cliënt en de tegenpartij is verdeeld. Wel wordt duidelijk gemaakt dat de cliënt de tegenpartij nog één kans moet bieden om de problemen op te lossen, en dat pas als dat niet gebeurt, andere stappen mogelijk zijn.*

*Juridisch onjuist is de opmerking in het plan van aanpak dat als bewezen zou zijn dat sprake is van non-conformiteit, maar het herstel teveel geld kost, de cliënt wel recht heeft op terugbetaling van de koopprijs (en terugname van de scootmobiel), maar dat dan alleen de dagwaarde van de scootmobiel behoeft te worden terugbetaald. Dat is, in ieder geval als uitgangspunt, niet juist.*

*De rechtsbijstandsverlener heeft niet aangegeven welke rechten de cliënt had tegenover de expert toen die het deskundigenonderzoek – waartoe de rechtsbijstandsverlener namens de cliënt opdracht had gegeven – niet voldoende uitvoerde en ook niet (anders dan was afgesproken, zie de e-mail van de cliënt aan de expert van 7 september 2019) door een derde liet uitzoeken of er iets mis was met de scootmobiel. Dit leidde er uiteindelijk toe dat de cliënt de gehele vordering op de tegenpartij heeft laten vallen.*

→ 0 punten

2. welke feiten van belang zijn voor het kunnen afdwingen van die rechten, (max. 10 punten)  
*Terecht wordt aangegeven dat de cliënt de non-conformiteit van de scootmobiel moet bewijzen en dat daarvoor deskundigenonderzoek noodzakelijk is.*

→ 10 punten

3. in hoeverre de door de cliënt aangedragen informatie bewijs voor de juistheid van zijn vordering biedt (in hoeverre is sprake van feiten, en in hoeverre gaat het om nog te bewijzen stellingen), (max. 10 punten)

*Uit de e-mail van de cliënt aan LegalGuard van 9 september 2019 volgt dat de expert kennelijk in het weekend daarvoor aan de cliënt een e-mail heeft gestuurd. Uit het bericht van de cliënt volgt dat de expert mogelijk wel enige werkzaamheden heeft verricht, maar aangezien diens e-mail niet in het dossier is opgenomen, is dit niet zeker. Hierdoor kan niets worden gezegd over de vraag of de cliënt voldoende bewijs heeft aangedragen.*

→ 10 punten

4. welke bewijzen de tegenpartij heeft geleverd of zou kunnen leveren voor haar standpunt, (max. 10 punten)

*Hier merkt de LegalGuard jurist niets over op. In een e-mail van 3 april 2019 heeft de LegalGuard jurist een brief van diezelfde datum van de rechtsbijstandsverlener van de tegenpartij zonder commentaar doorgezonden. In die brief wordt alleen inhoudelijk verweer gevoerd tegen een eventuele vordering tot schadevergoeding wegens reparatie van de scootmobiel in de periode totdat een redelijke termijn voor herstel zou zijn verstreken. Andere argumenten worden echter niet aangevoerd.*

→ 0 punten



5. en waarom het op basis van het voorgaande voor de cliënt gunstiger is om die rechten te proberen te handhaven in een juridische procedure of om akkoord te gaan met een schikking. (max. 10 punten)

*De rechtsbijstandverlener heeft geheel in het midden gelaten hoe de procedure moest worden afgewikkeld toen de door haar namens de cliënt ingeschakelde expert het onderzoek niet uitvoerde. De cliënt is hierdoor niet in de mogelijkheid gekomen om te kiezen voor een schikking of een juridische procedure.*

→ 0 punten

### 3 Voortvarendheid (max. 10 punten)

3 punten

- contact met cliënt binnen 1 werkdag na ontvangst zaak?

*Ja. De zaak is op maandag 25 maart 2019 ingediend, op dezelfde werkdag is contact met de cliënt geweest en is gevraagd om documenten up te loaden.*

- binnen 5 werkdagen na eerste inhoudelijk contact met cliënt gecommuniceerd?

*Ja. Het eerste inhoudelijke contact heeft plaatsgevonden op donderdag 28 maart 2019, 3 werkdagen na indiening van de zaak.*

- binnen 5 werkdagen na ontvangst informatie voor advies contact?

*Ja.*

- afspraak met cliënt, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?

*Op dinsdag 26 maart 2019 is aangekondigd dat uiterlijk op donderdag 28 maart 2019 inhoudelijk contact zou plaatsvinden om een plan van aanpak te bespreken. Dat gesprek heeft op die dag plaatsgevonden en schriftelijk bevestigd op dezelfde dag.*

*Op 28 maart 2019 is aangegeven dat de voorbeeld-brief uiterlijk op maandag 1 april zou worden toegezonden. De concept-brief is uiteindelijk al op donderdag 28 maart 2019 aan de cliënt gezonden.*

*De rechtsbijstandverlener heeft op diverse momenten de rechtsbijstandverlener van de tegenpartij verzocht inhoudelijk te reageren op deze brief. Dat gebeurde uiteindelijk pas op 30 april 2019.*

*De rechtsbijstandverlener heeft wel namens de cliënt een expert aangezocht en ook de opdracht aan de expert verstrekt (e-mails van 1 mei 2019 en 8 mei 2019). Zij heeft echter, toen het onderzoek door de expert steeds maar op zich liet wachten, niet voorgesteld zelf contact op te nemen om de afhandeling van het onderzoek te bespoedigen. Integendeel, zij heeft steeds volstaan met de cliënt te suggereren dat die contact op moest nemen met de expert, hoewel die herhaaldelijk heeft aangegeven geen vooruitgang te boeken. Begin augustus 2019 heeft de cliënt in een email aan de rechtsbijstandverlener al aangegeven het goed zat te zijn dat zij aan het lijntje werd gehouden en dat zij de opdracht wilde stopzetten. De rechtsbijstandverlener heeft daar dezelfde dag op gereageerd met de mededeling dat zij dat heel vervelend vindt, maar dat ook zij niets meer gehoord heeft en dat zij juridisch gezien op dat moment niet veel anders kon doen. Ook toen heeft de LegalGuard jurist echter geen contact opgenomen met de expert. De cliënt heeft op 7 september 2019 de opdracht aan de expert stopgezet en op 9 september 2019 de opdracht aan Legal Guard beëindigd.*

*Omdat de cliënt uiteindelijk door het uitblijven van een afdoende rapport van de expert haar vordering laat vallen, en de LegalGuard jurist op dit punt nauwelijks iets ondernomen heeft om dat rapport te verkrijgen, kennen wij voor dit onderdeel van het Toetsingskader in het geheel slechts 3 punten toe.*

- afspraak met (rechtsbijstandverlener) tegenpartij, indien gemaakt, op afgesproken tijdstip nagekomen?



Hier hebben wij geen opmerkingen over.

**4 Communicatie en professionaliteit (max. 30 punten)**

18 punten

- Respectvol tegenover cliënt en (rechtsbijstandsverlener) tegenpartij? (max. 10 punten)

*Geen opmerkingen.*

→ 10 punten

- Helder/begrijpelijke communicatie t/o cliënt en tegenpartij/derde? (max. 10 punten)

*De meeste e-mails en brieven aan de cliënt zijn in duidelijke en begrijpelijke taal geschreven. In het plan van aanpak van 28 maart 2019 geeft de rechtsbijstandsverlener dat zij een 'voorbeeldbrief' uiterlijk op 1 april aan de cliënt zal worden gezonden. Daarmee wordt de indruk gewekt dat het om een brief gaat die de cliënt, na aanpassing, aan de tegenpartij zou kunnen zenden. Uit de e-mail van later die dag wordt gesproken over een concept-brief die de rechtsbijstandsverlener aan de tegenpartij zou verzenden indien de cliënt akkoord zou zijn met die concept-brief. De cliënt blijkt de brief ook in de laatste zin te hebben opgevat.*

*De e-mails aan de cliënt bevatten een enkele tikfout (zie bijv. de email van 1 mei 2019: 'Dan DAS ontving ik ...').*

→ 8 punten

- Voldoende duidelijk en concreet advies voor vervolg door cliënt? (max. 10 punten)

*Nee. Diverse malen wordt geadviseerd om contact op te nemen met de op advies van de rechtsbijstandsverlener ingeschakelde expert. Dat advies was helder, en is opgevolgd.*

*Opvallend genoeg heeft, toen het onderzoek steeds maar op zich liet wachten, de rechtsbijstandsverlener niet voorgesteld zelf contact op te willen nemen om de afhandeling van het onderzoek te bespoedigen, hoewel de rechtsbijstandsverlener namens de cliënt een expert heeft aangezocht en ook de opdracht aan de expert heeft verstrekt (e-mails van 1 mei 2019 en 8 mei 2019). De rechtsbijstandsverlener heeft op 8 augustus 2019 wel gezegd dat zij het heel vervelend vindt dat de expert de opdracht niet uitvoerde. , maar dat ook zij niets meer gehoord heeft en juridisch gezien op dat moment niet veel anders kon doen. De cliënt heeft op 7 september 2019 de opdracht aan de expert stopgezet en op 9 september 2019 de opdracht aan LegalGuard beëindigd.*

→ 0 punten

**Totaal 41 punten**

## **Bijlage VI: Procesevaluatie**

# **Verslag Procesevaluatie Pilot Consumentenrecht**

Recht doen aan de complexiteit van het stelsel van rechtsbijstand, 11 lessen

Frank Beemer, Academic Director Ketenregie Erasmus Academie

14 oktober 2020

## Vooraf

Dit is een Procesevaluatie van een pilot die niet heeft opgeleverd wat beoogd is. Dat is moedig, want daarmee stelt de Raad voor Rechtsbijstand, en de partners in deze pilot, zich kwetsbaar op. Maar bovenal is het waardevol. Voor de Raad als opdrachtgever, voor elk van de betrokken partijen met een rol in de pilot, maar ook voor al die andere pilots en projecten die momenteel lopen en worden opgestart in de stelselvernieuwing van de rechtsbijstand. Ook die vinden plaats in hetzelfde dynamische, en bij tijd en wijle gespannen, krachtenveld rondom de rechtsbijstand, en kunnen alleen tot waarde leiden als verschillende partijen hierin hun verantwoordelijkheid (kunnen) nemen.

Deze procesevaluatie is juist gericht op het leren van lessen voor de vormgeving van andere en nieuwe pilots en projecten in de stelselvernieuwing van de rechtsbijstand. In de aanpak van de procesevaluatie, en ook de opbouw van dit verslag heeft dit principe centraal gestaan. Dat betekent dat ik op basis van de initiële documenten, en interviews met betrokken respondenten, op zoek ben gegaan naar de factoren en patronen, die we kennen uit de theorie, en herkenbaar zijn uit mijn praktijk in diverse domeinen, en die kunnen verklaren hoe de pilot het verloop kreeg dat we nu kennen. Die theorie betreft dan vooral de inzichten rondom samenwerken in ketens en netwerken om maatschappelijke opgaven te realiseren. Die factoren en patronen leiden tot aanbevelingen (lessen) die initiatiefnemers van dit type pilots en projecten in de rechtsbijstandketen kunnen gebruiken bij de vormgeving daarvan en de sturing op voortgang. Daarbij is het voor de lessen niet zo interessant wie wat gezegd heeft; het verslag bevat, zoals ook vooraf afgesproken met de deelnemers, geen direct tot de persoon herleidbare uitspraken.

Ik durf ook wel te stellen dat de relevantie van deze procesevaluatie veel breder is dan het stelsel van rechtsbijstand. Het basispatroon in deze pilot is zeer herkenbaar. Vanuit de theorie, maar vooral ook vanuit de praktijk van vele andere projecten en pilots in allerhande domeinen. Ambities die daadwerkelijk maatschappelijke waarde beogen te genereren, kunnen niet anders dan in een netwerk van partijen tot stand komen. De onvermijdelijke complexiteit van de opgave die dan aan het licht komt, leidt tot sterke twijfels aan de beheersbaarheid. Met het, op zichzelf natuurlijk valide, motief van beheersbaarheid wordt vervolgens gekozen voor een sterk “gesloten” aanpak die echter niet meer toereikend is voor de initiële ambitie.

De lessen uit deze procesevaluatie zijn wat mij betreft dus breed toepasbaar. Ik zal in mijn opleidingsactiviteiten dankbaar (doch discreet) gebruik maken van de casus, en daarmee krijgt deze procesevaluatie al weer extra waarde, naast de lessen die de partners zelf in de praktijk kunnen gaan brengen. Ik wil de opdrachtgever en alle respondenten danken voor hun adequate en zonder uitzondering plezierige bijdrage aan deze procesevaluatie, en Patricia Zoete van de RvR voor de vlekkeloze ondersteuning.

Frank Beemer, 14 oktober 2020

## Inhoudsopgave

Voor de opbouw van dit verslag hanteer ik de structuur uit de gespreksleidraad die ik in de gesprekken met de respondenten heb gebruikt, en die is gebaseerd op het chronologische verloop van dit type pilots.

1. Aanleiding, vraagstelling en aanpak van de procesevaluatie	4
2. Totstandkoming Pilot	6
3. Ambitie van de pilot Consumentenrecht	7
4. Aanpak en Governance	11
5. Verloop	16
6. Lessen op een rij	19
Bijlagen	20
Bijlage 1	Opdrachtformulering Procesevaluatie
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten
Bijlage 3	Gespreksleidraad
Bijlage 4	Respondentenlijst

## 1. Aanleiding, vraagstelling en aanpak Procesevaluatie

### Aanleiding

De pilot Consumentenrecht startte operationeel op 1 maart 2019 (vanaf dat moment konden consumentenzaken via de beoogde werkwijze in de pilot behandeld worden) en eindigde op 1 maart 2020. Er werd vrij snel duidelijk dat de pilot weinig inhoudelijke kennis zou opleveren over de geschiktheid van de te beproeven werkwijze omdat er te weinig zaken met die werkwijze zijn behandeld om tot representatieve uitkomsten te komen.

De pilotpartners, de Raad voor Rechtsbijstand (RvR), Legal Guard (LG) en Het Juridisch Loket (HJL), gesteund door de Klankbordgroep (met diverse partijen met een rol in het consumentenrecht en de rechtsbijstand), realiseerden zich dat dat er wel waardevolle lessen uit het *proces* geleerd konden worden. De pilot heeft immers, wellicht juist door het beperkte effect dat verschillende partijen al vroeg zagen aankomen, voor veel dynamiek tussen partijen in het domein van de rechtsbijstand gezorgd. Dynamiek die ook niet los te zien is van het actuele krachtenveld rond de beoogde stelselherziening van de rechtsbijstand, en waarin diverse andere pilots en projecten tot wasdom moeten komen.

Tegen deze achtergrond heeft de RvR, als opdrachtgever, mij gevraagd als neutrale deskundige een procesevaluatie uit te voeren om te inventariseren welke lessen uit deze ervaring te leren zijn voor toekomstige pilots in de stelselvernieuwing. Zie ook de achtergrond en vraagstelling vanuit de RvR in bijlage 1.

### Vraagstelling

De vraag die de RvR stelde was (zie bijlage 1 voor de volledige tekst van de vraagstelling):

1. Inventariseer per individuele pilotpartner wat de belangen, motieven, zorgen en bezwaren waren voor de pilot;
2. Haal *lessons learned* op die voor toekomstige pilots in de lopende stelselvernieuwing kunnen worden gebruikt;
3. Betrek tevens andere stakeholders
4. Organiseer en faciliteer een brede bijeenkomst met pilotpartners en stakeholders
5. Beschrijf de *lessons learned* en aanbevelingen in een eindverslag.

### Aanpak

Op basis van deze vraagstelling en oriënterende gesprekken met de opdrachtgever heb ik de volgende aanpak ontwikkeld, en uitgevoerd voor deze procesevaluatie:

1. Opdracht bespreken met opdrachtgever
2. Documenten bestuderen (voor de documentenlijst zie bijlage 2)
3. Gespreksleidraad opstellen en toetsen bij de opdrachtgever (gespreksleidraad zie bijlage 3)
4. Gesprekken met Respondenten (online) op basis van de gespreksleidraad  
De respondenten kregen ter voorbereiding de leidraad vooraf toegestuurd (respondentenlijst zie bijlage 4). Alle beoogde respondenten werkten graag mee, en hebben dus ook hun input geleverd. Een flink deel van de respondenten was overigens niet zelf actief betrokken bij de pilot, dat waren hun voorgangers die inmiddels elders werken. Het illustreert de huidige dynamiek in het krachtenveld van de Rechtsbijstand.
5. Concept-bevindingen bespreken met opdrachtgever RvR
6. Verdiepingsessie, dd. 8 september 2020  
Alle respondenten zijn voor deze sessie uitgenodigd. Uiteindelijk hebben 11 mensen deelgenomen. In de verdiepingsessie hebben we de concept-lessen van de procesevaluatie besproken, en getoetst en verdiept met de deelnemers.



7. Concept-verslag

Op basis van de verdiepingssessie heb ik een eerste verslag samengesteld, dat is besproken met de directe opdrachtgever. Het concept-verslag is verzonden naar alle respondenten. Zij zijn in de gelegenheid gesteld hun opmerkingen bij mij aan te geven. Een drietal respondenten heeft dat gedaan. Het concept-verslag is ook besproken in de KlankbordGroep. De reacties van respondenten en de klankbordgroep hebben geen effect gehad op de grote lijn, conclusies en lessen van de procesevaluatie.

8. Definitief verslag. Na bespreking in de klankbordgroep heb ik alles in een definitief verslag verwerkt. Het definitieve verslag wordt besproken door de opdrachtgever, en opgenomen in de totale verslaglegging over deze pilot.

## 2. Totstandkoming Pilot

Sinds 2017 verkent de RvR met LG de mogelijkheid van een pilot op het gebied van huurrecht. Daarbij delen RvR en LG data en best practices. De RvR verkreeg inzicht in de aanpak van zaken, de klantbejegening en de (zoveel mogelijk buiten rechte) gevonden passende oplossingen bij LG. Daaruit ontstond bij de RvR het idee voor een pilot op het gebied van consumentengeschillen. Beide partijen zagen veel kansen voor maatschappelijke waardecreatie; de werkwijze zou mogelijk klantvriendelijk kunnen zijn voor rechtzoekenden. De moeite waard om eens uit te proberen. LG wilde door het delen van kennis bijdragen aan een goede toegang tot het recht. Daarnaast zou de rechtsbijstand mogelijk een nieuwe markt met groeimogelijkheden kunnen zijn, interessant om via een pilot te verkennen.

Het plan voor een gezamenlijke pilot Consumentenrecht heeft concreet vorm gekregen in het projectplan Versterken Regie dat de RvR in 2018 heeft opgesteld, in het kader van het advies van de commissie Wolfsen. In het rapport Herijking Rechtsbijstand adviseert de commissie dat de RvR een actieve regierol in het stelsel van rechtsbijstand zou moeten vervullen. De pilot is opgenomen in de brief van de Minister voor Rechtsbescherming aan de Tweede Kamer en genoemd in de opdrachtbrief van het departement aan de RvR.

De projectleiders van de RvR polsten, veelal via hun (rijke) informele netwerk, bij relevante andere partners hoe zij daar tegenaan keken: is dit een goed idee? Daarbij kregen ze geen negatieve reacties. Wel was duidelijk dat HJL niet onverdeeld enthousiast was; vanuit de RvR werd dit vooral beschouwd in de context van de toenmalige bestuurlijke spanningen tussen RvR en HJL, juist over de regierol van de RvR.

De vorm waarin de samenwerking tussen RvR en LG gegoten moest worden had nogal wat voeten in aarde. Hoe kon dat juridisch en aanbestedingstechnisch goed vorm krijgen? Uiteindelijk is, onder meer in overleg met het ministerie van J&V, gekozen voor een opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie, met een overeenkomst tussen de RvR en LG. Deze vormgeving heeft echter veel tijd en aandacht gekost, en was een extra reden om de pilot niet aan te vullen met meer partners: “zou de pilot dan überhaupt wel van de grond kunnen komen”?

### 3. Ambitie van de pilot Consumentenrecht

Voor een waardering van het proces van samenwerking is het van belang te achterhalen hoe de relevante partijen aankijken tegen de maatschappelijke ambitie van de pilot. We weten uit de praktijk en literatuur dat “een gedeelde ambitie” cruciaal is voor het slagen van projecten waar meerdere partijen een bijdrage aan moeten leveren: “partijen kunnen alleen onderdeel van de oplossing zijn, als ze ook onderdeel zijn van het probleem” is een veel geciteerde wijsheid in theorieën over besluitvorming in netwerken. Anders gezegd, partijen willen wel verantwoordelijkheid nemen voor een (deel van) een oplossing, als zij ook de probleemdefinitie onderschrijven.

In het projectplan van de pilot is de ambitie als volgt geformuleerd:

*“De standaardisatie van processen, het datagebruik, de hoge oplossingsgraad en klanttevredenheid vormen de redenen voor de verkenning naar de mogelijke waarde van de dienstverlening van rechtsbijstandverzekeraars voor het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. In samenwerking met LegalGuard is een pilot consumentenzaken opgezet.*

*De pilot beoogt primair ervaring op te doen met de dienstverlening van LegalGuard, en verzamelt daartoe kwantitatieve en kwalitatieve data over de behandeling en afwikkeling van (maximaal) 750 consumentenzaken die in het reguliere rechtsbijstandstraject in aanmerking zouden komen voor toevoeging van een advocaat. Tevens levert de pilot een update van de business case op en genereert inzichten voor de ontwikkeling van oplossingsroutes/rechtshulppakketten op het gebied van consumentenrecht.”*

Zoals te zien in de gespreksleidraad is elke respondent expliciet bevraagd naar de ambitie van de pilot. Vond, en vind de respondent die zinvol? En realistisch? En wat zijn kritische factoren?

Vanzelfsprekend vonden en vinden vertegenwoordigers van RvR en LG, de ambitie heel zinvol; de pilot zou kunnen toetsen of de werkwijze van een verzekeraar maatschappelijke waarde zou kunnen toevoegen voor bepaalde zaken: zou dat sneller, en “lichter” voor de burger, kunnen? Er wordt al jaren over gesproken, goed om dat eens serieus uit te testen.

Eigenlijk geldt dat voor alle respondenten. Zij zien allemaal de meerwaarde van de pilot, en nog steeds; er is ruimte, volgens sommigen noodzaak, voor innovatie in de rechtsbijstand, en mogelijk kan een pilot als deze die invullen. Als we echter nader ingaan op de ambitie, blijkt iedere respondent toch zijn eigen interpretatie van de (kern van de) ambitie te hebben; iets dat per definitie het geval is in dit soort multi-actor omgevingen. Op het eerste gezicht lijken de interpretatieverschillen misschien niet groot, maar ze hebben aanzienlijke betekenis in de uitwerking en randvoorwaarden die moeten worden geschapen voor een succesvolle pilot.

Ik onderscheid op basis van de gesprekken in grote lijnen drie interpretaties van de ambitie van de pilot, met consequenties:

1. Welke toegevoegde waarde kan de *werkwijze* van een verzekeraar (meer gestandaardiseerd, volumes, en daardoor beschikbaarheid van data) hebben (in termen van effectiviteit en doelmatigheid) voor bepaalde typen zaken in de rechtsbijstand?  
Dit is zo'n beetje de ambitieformulering uit het projectplan, en deze wordt uiteraard gedeeld door de primaire pilotpartners RvR en LG. Maar bijvoorbeeld ook door de vertegenwoordiger van de NOVA. Ook voor hen is het (nog steeds) een zinvolle exercitie om dit uit te vinden. Maar dan moet je ook kunnen vergelijken, en dat betekent dat in de onderzoeksopzet een “controlegroep” zou moeten worden opgenomen die via een andere werkwijze ondersteund zou worden (door sociale advocatuur bijvoorbeeld). Pas dan zou vastgesteld kunnen worden of er daadwerkelijk sprake zou zijn van toegevoegde waarde.

2. Leidt het hanteren van de “drie module-aanpak”, die in de pilot wordt geschetst, met duidelijkheid voor de burger “aan de voorkant” tot meer klantvriendelijkheid en andere oplossingen? Partijen als Het Juridisch Loket en de Geschillencommissie Consumentenzaken beschouwen dit als de kernvraag waarop de pilot antwoord zou moeten geven. Daarmee hangt de vraag ook niet zozeer samen met wie die aanpak uitvoert; dat zouden dus ook andere partijen dan LG kunnen zijn. Waaronder overigens Het Juridisch Loket, en de geschillencommissie (“wij doen het al zo”) zelf bijvoorbeeld, al of niet in samenwerking met anderen. Hiermee komen ook andere waarden en belangen aan de oppervlakte van de betrokken partijen, dan die in het proces op tafel gekomen zijn. Diverse andere partijen, betrokken in de pilot, zien voor zichzelf eigenlijk ook wel een rol weggelegd.
3. Het stelsel van rechtsbijstand moet “opgeschud” worden, en daarom is het goed als ook *andere aanbieders* in aanmerking komen. Kunnen verzekeraars in bepaalde typen zaken mogelijk sneller en goedkoper handelen dan advocaten en die taken dan dus beter overnemen?

Bij het deel van de sociale advocatuur dat zich actief heeft bemoeid met de pilot (bijvoorbeeld door diverse WOB-verzoeken in te dienen), ontstond direct de verdenking dat deze “agenda van de minister” de ambitie was voor de pilot. En dat minister en ministerie de RvR hebben aangezet tot deze pilot. Het “invliegen” van verzekeraars past immers naadloos in zijn agenda volgens hen. Ik heb geen aanwijzingen dat er druk of initiatief vanuit het ministerie of de minister is uitgeoefend voor deze pilot. Het initiatief komt voort uit het enthousiasme voor een idee dat al langer leefde bij medewerkers van de RvR en ook LG. Natuurlijk beseften zij wel dat de pilot goed zou passen bij het Programma “Redesign” dat het ministerie inmiddels was gestart.

Overigens is dit wel het accent dat het ministerie zelf ook geregeld zet. Bijvoorbeeld in de “stand van zaken Pilots”, die in juni 2020 naar de Tweede Kamer is gestuurd:

*“Het doel van de pilot is 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, laagdrempelige manier van werken nieuwe inzichten opleveren voor wat betreft het verlenen van rechtsbijstand. Daarmee sluit de pilot aan bij de doelstelling om in het nieuwe stelsel ook andere aanbieders van juridische dienstverlening de mogelijkheid te geven om – bij het voldoen aan bepaalde criteria en randvoorwaarden – diensten te leveren. De nieuwe manier van werken kan inzichten opleveren voor de ontwikkeling van rechtshulppakketten.”*

Voor een partij als de consumentenbond was het daarbij weer de vraag waarom het (alleen) een commerciële aanbieder zou moeten zijn om dit uit te testen. Er zijn toch ook genoeg andere, (semi)publieke partijen die dit zouden kunnen?

Zo kan het dus gebeuren dat, hoewel eigenlijk elk van de relevante partijen op het eerste gezicht waarde ziet in de pilot, er toch geen sprake is van een gedeelde ambitie en daarmee geen gedeeld eigenaarschap: dat is er, buiten de RvR en LG, ook nimmer geweest moet ik vaststellen.

### **Een gedeelde ambitie is een product van interactie: een “doelzoekend proces”**

In een situatie waarin partijen met een uiteenlopende achtergrond tot een gezamenlijke prestatie moeten komen, lopen de perspectieven op en de invulling van een ambitie, hoe nobel ook, per definitie uiteen. We noemen dat ook wel “wicked problems”: vraagstukken waarbij verschillende waardeoriëntaties een rol spelen, en dat is in de rechtsbijstand het geval, en zal dus voor veel vernieuwingsprojecten opgaan.

Dat betekent niet dat succes onmogelijk is; integendeel, de rijkheid aan perspectieven kan er voor zorgen dat er een prestatie en kwaliteit kan worden geleverd die niemand op voorhand in zijn eentje had kunnen voorzien. Maar er is dan wel interactie nodig om met elkaar een gedeelde ambitie te construeren, die maatschappelijke waarde oplevert, en waarmee alle partijen verder kunnen.

In de bestuurskundige literatuur over complexe samenwerking wordt dan gesproken over een “doelzoekend proces”: voor mensen die zichzelf doelgericht vinden een onaantrekkelijke term, maar wel een noodzakelijke stap in de samenwerking om eigenaarschap, en vertrouwen in het proces te creëren.

In de pilot consumentenrecht waren de initiatiefnemers zich wel degelijk bewust van de relevantie van de betrokkenheid van een aantal partijen. Ze hebben de diverse vertegenwoordigers informeel gepolst over de ambitie en de pilot, en geconcludeerd dat er bij de relevante partijen voldoende draagvlak zou zijn om de pilot te starten. De analyse van de diverse interpretaties van de ambitie laat zien dat deze vorm van (informeel) bevragen echter ontoereikend is om van een gedeelde ambitie en draagvlak te kunnen spreken.

Een meer open aanpak voor deze pilot had kunnen zijn een oriënterende gespreksronde door de initiatiefnemers (de RvR en/of LG), en vervolgens een bijeenkomst waarin de relevante partijen een gedeelde ambitie zouden kunnen formuleren. De betrokken partijen hadden de gelegenheid gehad om e.e.a. te bespreken met hun achterbannen (bestuurlijk en operationeel), en vervolgens hun interpretaties en overwegingen kunnen inbrengen. Op basis van de diverse inbreng had een nieuw geformuleerde, gedeelde ambitie, kunnen ontstaan, waarvoor elk van de kernpartners ook verantwoordelijkheid kon nemen.

Die nieuwe ambitie was zonder twijfel anders geweest dan de ambitie die nu is opgenomen in het projectplan; dat is het lot van de initiatiefnemer. Maar de waarde, kansrijkheid en robuustheid van de pilot zou “verrijkt” zijn en versterkt. Het had de scope en aanpak evenwel ook aanzienlijk complexer en zwaarder gemaakt. In dit geval zou waarschijnlijk de uitkomst zijn geweest dat er meerdere uitvoerders een rol zouden kunnen krijgen, en dat gewerkt zou worden met controlegroepen bijvoorbeeld. Dan zou er echter ook een aanzienlijk groter volume aan zaken nodig zijn, voor een wetenschappelijk verantwoorde vergelijking. Dat betekent dat naast HJL ook andere partijen betrokken zouden moeten worden om zaken aan te leveren.

De RvR heeft dit ook overwogen, maar had ernstige twijfels of dit uitvoerbaar zou kunnen zijn. Ook vreesden ze “competitie” als er verschillende aanbieders zich zouden willen bewijzen in de pilot. Dit zijn allemaal terechte en ook professionele overwegingen. Hetzelfde geldt voor de eventuele “contracteringsvorm”; die was nu al ingewikkeld, laat staan met meerdere uitvoerders. In een open aanpak hadden elk van die overwegingen ook onderwerp van gesprek kunnen zijn met de partners; ook de RvR is immers een van de partners die zijn overwegingen moet inbrengen, waarna de verschillende partijen samen hadden kunnen wegen wat dat voor de aanpak en kansrijkheid had betekend.

Daarbij geldt steeds dat betrokkenheid van (meer) partijen extra complexiteit oplevert, omdat zij hun eigen issues en belangen meebrengen. Maar het levert ook oplossend vermogen op vanwege de specifieke kracht (competenties, middelen, bevoegdheden, relatiemacht, etc.) die elk van de partijen

meeneemt. Deze procesevaluatie laat juist goed zien, dat zo'n investering in de "voorkant" van het proces, veel rendement kan opleveren wanneer het doel alsnog gehaald wordt. Op basis van de gesprekken die ik met de betreffende partijen heb gevoerd, is mijn inschatting dat dit allemaal uitvoerbaar was geweest, de invloed van de twee "verstoringen" (zie verloop) voor de pilot aanzienlijk minder was geweest, en daarmee de slaagkans aanzienlijk groter zou zijn. Maar het zou natuurlijk wel meer (doorloopt)tijd en investeringen gevraagd hebben, van iedereen, dan nu voorzien was.

Als de overwegingen en belangen op een juiste wijze geadresseerd worden zal bovendien bij de partijen het vertrouwen ontstaan dat hun inbreng op waarde geschat wordt in de samenwerking. Daarmee bouwt de initiatiefnemer ook aan het vertrouwen van de relevante partijen dat hun overwegingen in dit samenwerkingsproces in goede handen zijn, en dat zij zich ook "veilig" als eigenaar en ambassadeur van de pilot kunnen opstellen.

Overigens kan ook de conclusie zijn van de open oriëntatiefase, dat een gedeelde ambitie, in ieder geval op dit moment, niet mogelijk of uitvoerbaar is. Bijvoorbeeld omdat een van de partners die een bijdrage moeten leveren dat door interne strubbelingen of andere omstandigheden niet kan. Of dat bepaalde randvoorwaarden voor sommige partners (nu) niet te realiseren zijn. In de open oriëntatiefase, waarin belangen en overwegingen van elke partij expliciet op tafel komen, wordt dat dan wel in een vroeg stadium duidelijk. En kan de initiatiefnemer, of een deel van de partijen mogelijk, zich oriënteren op de mogelijkheden voor een ambitie met een beperktere rijwijdte, of een andere focus, of de keuze maken dat andere ambities (of pilots) meer kans van slagen hebben.

#### **Overigens.....**

Uit de gesprekkenronde komt overigens ook naar voren dat er, door vrijwel alle partijen, nog altijd waarde wordt gehecht aan de "basisambitie" achter de pilot.

#### **Lessen**

1. Het domein van de rechtsbijstand is complex, misschien wel "wicked"; vele partijen met uiteenlopende belangen en waardeoriëntaties hebben een verantwoordelijkheid, en dat betekent dat veel pilots en vernieuwingsprojecten alleen van betekenis kunnen zijn als een netwerk van partijen hierin samenwerkt
2. Partijen zijn alleen bereid verantwoordelijkheid te nemen, als ze ook invloed kunnen uitoefenen op de formulering van de ambitie: een gedeelde ambitie is een voorwaarde voor gedeelde verantwoordelijkheid
3. Een gedeelde ambitie is een product van interactie tussen de relevante partijen
4. De complexe, wicked, pilots of projecten in het kader van vernieuwing van het stelsel van rechtsbijstand vragen om een "open oriëntatiefase" bij de start, waarin partijen tot een gedeelde ambitie, en daarmee gedeeld eigenaarschap kunnen komen

#### 4. Aanpak en governance

##### Aanpak

De initiatiefnemers van de pilot zijn de RvR en LG tezamen. Daarbij heeft de RvR, vanuit zijn regierol voor het stelsel van rechtsbijstand, de verantwoordelijkheid voor de pilot op zich genomen. Vanuit het interne project “versterking regie” was “consumentenrecht” een van de pilots om invulling te geven aan de regierol, zoals “Wolfsen” adviseerde.

De RvR heeft de ambitie en aanpak verder uitgewerkt, en potentiële andere partners gepolst. Vervolgens heeft de RvR de verantwoordelijkheid genomen voor ambitie en aanpak in de vorm van het projectplan, dat via de interne lijnen van de RvR is goedgekeurd, inclusief de bijbehorende capaciteit en benodigde middelen. Hiermee was de pilot, ook formeel, een project van de RvR.

De RvR en LG hebben hun relatie, mede als gevolg van aanbestedingsoverwegingen, in deze pilot vormgegeven als opdrachtgever (RvR) en opdrachtnemer (LG), op basis van een overeenkomst. Niettemin blijkt uit de stukken en gesprekken dat beide “pilotpartners” zich ook daadwerkelijk “eigenaar” voelden van de pilot: beide partijen trokken er hard aan om van de pilot een succes te maken.

Uit de gesprekkenronde blijkt dat de andere partijen dit ook zo zagen, en zien. De pilot was een project van de RvR en LG, waaraan zij op verzoek medewerking verleenden. Zij beschouwden het niet als “hun” pilot, omdat ze in de aanloop weinig gelegenheid hebben gehad om hun expertise en randvoorwaarden in te brengen.

Het lijkt erop dat de initiatiefnemers bewust hebben gekozen voor een “smallere” aanloop, vooral vanuit beheersings- en tempo-overwegingen. Het idee voor een pilot consumentenrecht bestond al langer bij de initiatiefnemers, en dit was het moment om het ook te gaan doen. Er was bovendien bij de RvR (ook op bestuurlijk niveau) behoefte om “concreet” met de invulling van de regierol van de RvR te experimenteren; het advies van de commissie Wolfsen was immers al in 2015 uitgebracht, en tot dan voornamelijk verzand in bestuurlijke discussies over de wederzijdse rolverdeling tussen RvR en HJL (daar is zelfs een onderzoek van ABD Topconsult aan gewijd). Ook was duidelijk dat er bij het ministerie (een belangrijke stakeholder uiteraard) ook veel behoefte was aan concrete initiatieven inzake de stelselvernieuwing. Het was belangrijk om nu door te pakken, want het momentum zou zomaar kunnen vervliegen.

Tegelijkertijd was het krachtenveld rond de rechtsbijstand ronduit gespannen. De sociale advocatuur wantrouwt de ambities van de minister, en het ministerie, naast de bestuurlijke spanningen tussen RvR en HJL. Met een brede aanpak zou je die spanningen zomaar kunnen “importeren” in deze pilot, en daarmee de kans op succes verkleinen.

##### Complexe ambities hebben een “open aanpak” nodig

Deze overwegingen zijn legitiem, professioneel, en bovenal zeer herkenbaar. Toch stel ik vast dat de aanpak te “gesloten” geweest is voor de ambitie van de pilot. Voor het slagen van deze pilot was, achteraf gezien, vroegtijdige inbreng van kennis en competenties van andere partijen, cruciaal. Een “open aanpak”, waarvan een vorm is geschetst in de vorige paragraaf, had dat kunnen bewerkstelligen. Ik wil dat illustreren met het knelpunt van “te weinig zaken”:

Het risico van te weinig zaken is vanaf de start onderkend. Er is veel druk op HJL gezet om zaken aan te leveren: cijfermatig moesten ze voldoende kunnen leveren was de opvatting van de RvR en LG. Dat ze dat niet deden zou kunnen liggen aan de gespannen bestuurlijke relatie (op dat moment) tussen RvR en HJL. Diverse partijen hebben (tijdens de procesevaluatie) aangegeven dat er wel degelijk ook andere bronnen voor zaken voorhanden waren (bijvoorbeeld de bemiddelingsbureaus van brancheorganisaties), maar dat ze lopende de pilot niet meer in staat (en bereid?) waren die te mobiliseren. Een “open aanpak” met

invloedsmogelijkheden voor meer partijen had ervoor kunnen zorgen dat deze mogelijkheden zouden zijn verwerkt in de aanpak, en daarmee het risico van te weinig zaken zou zijn gemitigeerd.

Behalve deze (en andere) inhoudelijke verrijking die met een (meer) open aanpak zou zijn gerealiseerd, had een open aanpak ook voor gedeeld eigenaarschap kunnen zorgen van meer partijen.

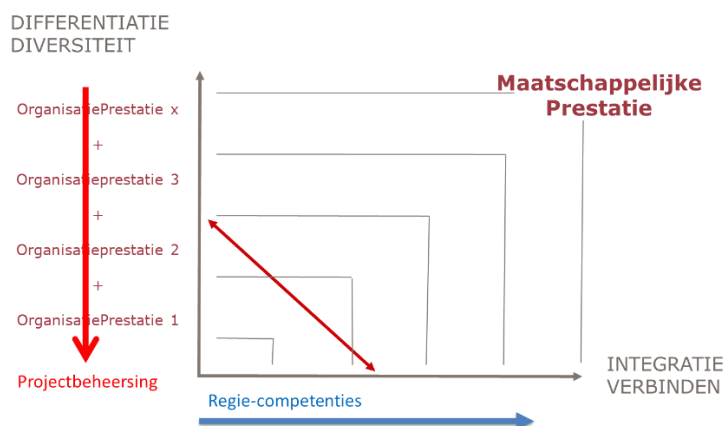
### Beheersingsparadox

Het patroon waarin beheersmatige overwegingen (uiteindelijk) de overhand krijgen boven inhoudelijke, is voor iedereen herkenbaar, en ook invoelbaar. We noemen dat ook wel de “beheersingsparadox” bij complexe vraagstukken, zoals ketensamenwerking:

- bij complexe vraagstukken neemt de kans op daadwerkelijke impact sterk af als beheersmatige overwegingen dominant worden;
- maar juist in complexe, meervoudige, omstandigheden heeft iedereen in de beginfase juist extra behoefte aan beheersing (“klein houden” is de beheersmatige reflex)

In de Designwereld wordt dat ook wel “the fuzzy front end” genoemd: de rommelige beginfase, waar verschillende perspectieven (moeten) samenkomen, maar nog onduidelijk is hoe we daar in hemelsnaam chocola van moeten maken; “gaan we hier ooit nog een resultaat halen”? De beheersingsreflex is dan vaak om bepaalde partijen uit te sluiten, maar dat betekent onvermijdelijk dat ook inhoudelijke input wordt uitgesloten.

Het is van belang om in die fase, als er evident sprake is van een ambitie waar verschillende partijen een rol in (moeten) hebben, de “beheersingsreflex” te weerstaan. Niet om een soort beleefdheidsnorm dat iedereen betrokken moet zijn, maar vanuit de conclusie dat de ambitie dat vraagt. We kunnen de aanpak “leaner” maken, maar dan leveren we ook in op kwaliteit. Het onderstaande plaatje laat dat zien.



### The Whole System in The Room als uitgangspunt

Het principe om alle relevante invalshoeken te betrekken, wordt ook wel “The Whole System in The Room” genoemd: breng de partijen samen die een rol hebben, of zouden moeten hebben, bij het realiseren van de beoogde ambitie, zodat alle relevante invalshoeken, ook in relatie tot elkaar op tafel komen. Ik denk dat voor vrijwel alle pilots en projecten in het kader van de stelselvernieuwing dit een relevant principe voor de aanpak zal zijn.



Doet project- of programmabeheersing er dan niet toe? Vanzelfsprekend wel. We werken in een professionele omgeving, aan maatschappelijk relevante opgaven; het mag geen hobbyisme zijn. In de ogen van LG kon het projectmanagement in deze pilot ook beter; niet altijd was duidelijk welke afspraken in projectgroep of KBG waren gemaakt, hoe daarvan verslag werd gelegd, en of acties waren opgevolgd. Dat is ook belangrijk bij netwerksamenwerking, ook voor het vertrouwen van de partners in het proces. Maar in mijn ogen is dit niet de factor geweest waardoor de effectiviteit van de pilot is achtergebleven.

Binnen eigenlijk alle organisaties hebben we de projectmatige competenties inmiddels goed verankerd, en dat is een goede zaak. Bij eenduidige vraagstukken is projectmanagement een beproefd instrument. Het is nu zaak dat organisaties die veel in netwerken opereren, ook hun regievaardigheid op peil brengen; de competentie om met anderen over organisatiegrenzen heen effectief samen te werken kan in veel organisaties een impuls gebruiken.

Er zijn methodes en manieren om open benaderingen met The Whole System in the Room effectief en (relatief) efficiënt vorm te geven. Enerzijds door “de kleinste schaal” te kiezen waar alle aspecten zich voordoen; zoals bijvoorbeeld werken met casuïstiek, of lokale experimenten zijn manieren om “the whole system in the room” samen te brengen, met een overzichtelijke omvang. Anderzijds vraagt het iets van de inrichting en begeleiding van interactieve bijeenkomsten met veel partijen (inmiddels ook digitaal).

### **Consequenties voor lijnmanagement**

“The whole system in the room” als principe bij de aanpak van pilots en projecten heeft ook consequenties voor het lijnmanagement van organisaties in de rechtsbijstandketen, inclusief de RvR zelf natuurlijk. Ook in deze casus zien we dat “beheersbaarheid” voor het lijnmanagement (dat vaak beslist over wel of niet uitvoeren) een belangrijk criterium is bij het wel of niet honoreren van initiatieven en projectvoorstellen. In het Plan “versterking regie” van de RvR is dan ook opgenomen dat de regiefunctie met “kleinschalige pilots” zal worden verkend. Het criterium “kleinschaligheid” appelleert aan de waarde die aan beheersbaarheid wordt gehecht in de lijn, en initiatiefnemers anticiperen daarop door een kleinschalige, en vaak gesloten aanpak voor complexe ambities. Als we de slaagkans van dat type pilots willen vergroten zal er in de lijn dus ook met andere ogen gekeken moeten worden naar initiatieven voor vernieuwing. Een “open aanpak” is dan juist een vereiste geworden, maar dat vraagt onmiskenbaar meer tijd en inspanning, vanwege de grotere complexiteit van de pilots en projecten.

Dit vraagt in mijn ogen dan ook om gerichte sturing vanuit besturen en directies op het “samenwerkingsportfolio”: welke samenwerkingsverbanden, pilots en -projecten zijn van strategisch belang, en vragen dus ook serieuze inzet van capaciteit en middelen, en sturing op strategisch niveau (P&C-cyclus van samenwerkingsprojecten en -verbanden)? Teveel pilots met een complexe vraag, hebben nog een gesloten karakter, ook uit overwegingen van de beschikbaarheid van mensen en middelen. Dat kunnen we ons zo langzamerhand niet meer veroorloven. “Als we gaan samenwerken aan een ambitie doen het goed of we doen niet” moet uitgangspunt worden. Een “beetje meedoen” heeft geen zin, laat ook deze pilot zien.

### **Governance**

Voor wat betreft de formele governance was de RvR dus opdrachtgever, LG opdrachtnemer. Er was op tactisch niveau een projectgroep samengesteld met de projectleider vanuit de RvR, en vertegenwoordigers van LG en HJL. Daarnaast was er een Klankbordgroep (KBG) met een adviserende rol ingericht, waarin vertegenwoordigers van andere relevant partijen konden deelnemen (zoals de SER, VNO/NCW en het departement van J&V), naast de leden van de projectgroep. De KBG adviseerde dan aan de RvR, die als opdrachtgever beslissingen kon nemen, en daarmee ook de eindverantwoordelijkheid droeg.

In het model valt allereerst op dat Het Juridisch Loket, dat een cruciale rol had in het primaire proces van de Pilot, namelijk in het aanleveren van zaken, alleen een rol had in de projectgroep op tactisch niveau. Gezien de grote inhoudelijke afhankelijkheid van HJL voor het slagen van de pilot, had het voor de hand gelegen dat HJL een gedeelde verantwoordelijkheid zou dragen voor de pilot, bijvoorbeeld in de vorm van een gedeeld opdrachtgeverschap. Dat hiervoor niet gekozen is, is waarschijnlijk te verklaren uit de toenmalige bestuurlijke spanningen tussen RvR en HJL, die op dat moment zo'n constructie wellicht onmogelijk maakte.

Het is wel duidelijk dat het beperkte formele, en ook informele, eigenaarschap van HJL in deze pilot, een faalfactor is gebleken. Enerzijds omdat bepaalde overwegingen van het HJL mogelijk onvoldoende op waarde zijn geschat, bijvoorbeeld ten aanzien van de beperkingen die de verwijsprotocollen van HJL geven voor het doorverwijzen van zaken in het kader van deze pilot. Anderzijds ten aanzien van de wat formele opstelling van HJL ("we hebben keurig meegewerkt", is de opvatting van HJL), waarmee ze niet al hun relevante overwegingen hebben ingebracht. Bij de bijeenkomsten van de KBG was HJL structureel afwezig.

HJL zelf heeft bij aanvang ook niet expliciet aangegeven dat deze beperkte rol in de governance een dermate probleem zou zijn dat ze niet zouden deelnemen. In mijn optiek zou het van professionaliteit getuigen als HJL dat wel gedaan had. Er werd in deze pilot aardig wat verwacht van HJL, met consequenties voor de eigen inzet, en dan moet je ook invloed kunnen uitoefenen: evenwicht tussen bevoegdheid en verantwoordelijkheid. Dat evenwicht was er voor HJL in deze pilot niet; een expliciete boodschap van HJL hierover zou het gesprek over een goede verantwoordelijkheidsverdeling in de pilot aan de voorkant tot gevolg hebben gehad. Ook hier zal de gespannen bestuurlijke verhouding een remmende rol hebben gespeeld.

Voor wat betreft de KBG, zie ik dat niet iedere vertegenwoordiger dezelfde rolopvatting had. De deelnemers waren zonder uitzondering zeer deskundig inzake consumentenrecht en rechtsbijstand, maar waar de een zichzelf als vertegenwoordiger van een achterban zag, gaf een andere deelnemer aan vooral de eigen inhoudelijke expertise in te brengen op persoonlijke titel. Dit laatste impliceert dat er geen "bindende" rol richting achterban wordt verwacht, en de KBG dus ook geen functie heeft in het betrokken houden van partijen, maar vooral het mobiliseren van kennis en ervaring.

Hoewel de adviserende rol van de KBG weinig verantwoordelijkheid impliceert, was dat voor enkele partijen toch al teveel. Zij wilden slechts alleen deelnemen als "toehoorder". Hiermee gaven deze partijen dus expliciet aan geen verantwoordelijkheid te willen nemen voor de uitkomsten van deze pilot. Ook als de pilot succesvol zou zijn geweest in termen van aantallen zaken die zouden kunnen worden onderzocht, zou dit een groot risico zijn geweest voor het draagvlak en mogelijke implementatie van de dan geleerde lessen en inzichten.

### **Richt een vorm van netwerk-governance in**

Deze pilot had alleen een kans van slagen als een netwerk van verschillende partijen een bijdrage zou leveren. Dat gold sowieso voor de RvR, LG en HJL, maar ook voor partijen als de NOVA, het ministerie en VNO/NCW bijvoorbeeld. In die situaties is gedeeld eigenaarschap cruciaal, en het in te richten governance-model moet dat faciliteren: de relevante partijen in staat stellen hun verantwoordelijkheid te nemen voor de ambitie, door ze de mogelijkheid te geven invloed uit te oefenen. Daarmee wordt het evenwicht tussen verantwoordelijkheid en bevoegdheid georganiseerd.

De eenduidige verantwoordelijkheid die de RvR, als enige opdrachtgever, heeft gepakt in deze pilot, past niet bij de complexiteit van de ambitie, en ook niet in het gespannen krachtenveld waarin die gerealiseerd moet worden (daarover meer in "verloop"). Een vorm van netwerk-governance, waarin meer relevante partijen (om te beginnen HJL) de gelegenheid krijgen samen sturing geven aan de pilot, was nodig. Zowel op bestuurlijk als op "tactisch" niveau.

Hiermee heeft de RvR, maar ook LG, zich kwetsbaar opgesteld. Er is veel negatieve publiciteit en beeldvorming ontstaan als gevolg van deze pilot, en die hebben vooral de RvR en LG ervaren. “Wie bepaalt betaalt” is de andere kant van de medaille van “Wie betaalt bepaalt”, en dat heeft zich hier ook voorgedaan. Een vorm van netwerk-governance, met “the whole system in the room” had dit zeker kunnen voorkomen.

### **Ketengovernance rechtsbijstand**

In mijn ogen zou een vorm van “permanente ketengovernance” voor de “rechtsbijstandketen” overigens ook zinvol zijn. De waarde van de rechtsbijstand is voor de burger effectieve conflictoplossing tegen zo een zo laag mogelijke belasting (in termen van geld, maar ook van tijd en stress bijvoorbeeld). Die prestatie wordt per definitie geleverd door een samenstel van partijen in de rechtsbijstandketen (HJL, RvR, Sociale advocatuur, Rechtspraak, etc.). Natuurlijk moet iedere partij zijn eigen organisatieprestatie blijven optimaliseren, maar het is niet voldoende voor het structureel verbeteren van de maatschappelijke prestatie. Een vorm van netwerk-governance, waarin de relevante partijen samen verantwoordelijkheid nemen voor de gehele maatschappelijke prestatie: ontwikkelingen monitoren en duiden, kansen voor vernieuwing signaleren, samen vernieuwingsimpulsen initiëren, uitvoeren en implementeren, zou de impulsen voor vernieuwing richten, sterker maken, en ook effectiever. Het zou een bestuurlijk platform kunnen zijn dat voor diverse projecten en pilots als gezamenlijk opdrachtgever zou kunnen dienen, zodat niet per pilot nieuwe structuren hoeven te worden ingericht.

### **Aanvullende lessen**

5. Een Open Aanpak, met The Whole System in the Room zorgt er voor dat zoveel mogelijk relevante overwegingen bij de opzet van een pilot of project snel en in samenhang op tafel kunnen komen
6. Weersta de “beheersingsparadox”, zowel in de aanpak van pilots, als in de beoordeling van initiatieven in de lijn
7. Investeer in de ontwikkeling van “regiecompetenties”: de vaardigheid om over organisatiegrenzen effectief te kunnen samenwerken, en dat te faciliteren (regiefunctie). Ook al omdat pilots de “spiegel” vormen van het vraagstuk: ze worden snel complex, en dat vraagt veel regievaardigheid
8. Complexe ambities, zoals in de rechtsbijstand, vragen een vorm van netwerk-governance waarin elk van de relevante partijen operationeel en bestuurlijk hun verantwoordelijkheid ook kunnen nemen
9. Richt een vorm van “ketengovernance” in in de rechtsbijstandketen, waarin de relevante partijen samen sturen op de Maatschappelijke Prestatie van de rechtsbijstandketen, en een bestuurlijk regieplatform voor pilots en projecten ontstaat

## 5. Verloop

De pilot is anders verlopen dan beoogd. Er zijn twee dominante “verstoringen” die zich los van elkaar hebben voorgedaan, namelijk:

- het aantal zaken bleef al snel achter
- met name in de sociale advocatuur ontstond consternatie over de pilot

Het governance-model bood weinig mogelijkheden voor bijsturing in dezen. Ik bespreek beide ontwikkelingen en de praktijk van de governance hierbij.

### Achterblijvend aantal zaken

Uiteindelijk heeft de pilot geen representatieve uitkomsten opgeleverd, omdat er simpelweg te weinig zaken door LG op de beoogde wijze behandeld konden worden. Er kan op basis van de pilot dus niet vastgesteld worden welke waarde de beoogde werkwijze en/of uitvoerder zou kunnen leveren.

De oorzaak hiervoor is dat het aantal zaken dat “instroomde” in de pilot zeer beperkt was (uiteindelijk 17 zaken in 1 jaar). Dit risico was ook voorzien in de risico-analyse die in de beginfase gemaakt is. Maar uit data van de RvR was gebleken, in ieder geval in de ogen van de RvR, dat er via HJL voldoende Consumentenzaken werden behandeld, om een deel in aanmerking te laten komen voor deze pilot. HJL heeft direct aangegeven dat “het moeilijk zou worden”, om drie redenen:

1. “we lossen veel zelf op”
2. het verwijzingsprotocol waar HJL mee werkt laat weinig ruimte om zaken via een andere route te laten verlopen (“we gaan niet zomaar experimenteren met mensen”)
3. het implementeren van de werkwijze is een aanpassing in het primaire proces van HJL. Het is onmogelijk dat op die korte termijn op alle vestigingen te doen. Dus is er voor gekozen om het alleen te doen op het landelijke contactcentrum.

Volgens het HJL werd er weinig gedaan met hun overwegingen, en mede daarom beschouwden zij dit niet als “hun” project. Maar het was voor HJL geen aanleiding om hun betrokkenheid bij de pilot expliciet ter discussie te stellen; dat was een professionele samenwerkingshouding geweest. Andere partijen, waaronder de RvR vonden dat HJL “harder moest lopen” voor de pilot; zo ging HJ niet in op het aanbod van LG om trainingen bij HJL te verzorgen om de instroom van zaken te vergroten. RvR en anderen vermoedden dat het onwil van HJL was, gevoed door de gespannen bestuurlijke verhoudingen tussen de RvR en HJL.

Ik heb al eerder vastgesteld dat het gebrek aan eigenaarschap van de pilot bij HJL zich hier heeft gewroken. De risico-analyse, waarin dit risico al gesignaleerd was, had er toe moeten leiden dat ofwel HJL mede-eigenaar (formeel en informeel) van de pilot had moeten worden, ofwel, de afhankelijkheid van HJL voor het aanleveren van zaken verminderd had moeten worden (daar waren mogelijkheden voor). Waarschijnlijk had een inhoudelijke bespreking van de bezwaren van HJL tot beide geleid, en daarmee tot een aanzienlijk grotere slagingskans van de pilot.

### Consternatie in de Sociale Advocatuur over de pilot

Een andere verstoring is dat er gaandeweg veel consternatie ontstond over de pilot in de sociale advocatuur. Voor de activistische sociale advocatuur paste deze pilot naadloos in hun frame dat minister Dekker de ambitie heeft om de verzekeraars de rechtsbijstand “binnen te fietsen”, ten koste van de sociale advocatuur: “dit is de agenda van de minister”. Het filmpje waarbij de minister op bezoek was bij Achmea, en zijn bewondering uitsprak voor de werkwijze van Achmea, was daarvoor voor hen een ondersteuning. In de ogen van die advocatuur liet de pilot bovendien zien dat de RvR,

toch een ZBO, zich voor het karretje van de minister liet spannen. Dat is pijnlijk omdat zij de RvR zien als hun partner, en dit is dus een “motie van wantrouwen tegen de sociale advocatuur”.

Want waarom kan alleen een verzekeraar participeren in de pilot? Mag de sociale advocatuur niet laten zien dat zij het minstens zo goed en goedkoper kan? Waarom alleen LG? En tegen welke prijs doet LG dit eigenlijk? Diverse advocaten besloten via WOB-verzoeken informatie te verzamelen over de pilot. En wisten ook de landelijke media te bereiken met de boodschap dat er in de aanbesteding zaken niet goed zouden zitten.

Uiteindelijk is deze consternatie niet de oorzaak geweest van het feit dat de pilot vrijwel geen inhoudelijke resultaten heeft opgeleverd. Maar het heeft de RvR, en in mindere mate andere partijen, erg veel werk gekost om de WOB-verzoeken in goede banen te leiden, en met de negatieve publiciteit om te gaan. Daarnaast ervaren RvR en LG dat ze imagoschade hebben geleden in deze pilot.

Niettemin was ook dit risico in de risico-analyse voorzien, de rechtsbijstand is immers sterk gepolitiseerd de laatste jaren. Hadden de pilotpartners er dan maar vanaf moeten zien?

Voor LG zou dat een conclusie kunnen zijn. Zij moeten steeds weer afwegen of de potentiële waarde voor hen opweegt tegen het afbreukrisico. Op basis van deze ervaring zullen ze het afbreukrisico zwaar laten wegen schat ik in. Voor de RvR ligt het anders. Als de RvR zijn regierol serieus neemt, kunnen ze natuurlijk niet afzien van initiatieven waarvan ze vinden dat die bijdragen aan de waarde van de rechtsbijstand. Een “open benadering”, zoals eerder voorgesteld kan hierin ook een uitweg bieden. Samen met de kernpartners kan overwogen worden in welke mate dit risico van politisering gemitigeerd kan worden.

Ook in deze pilot waren daarvoor mogelijkheden. De NOVA had ideeën over een actieve rol van de sociale advocatuur in de pilot, en er hadden zich ook al advocaten actief gemeld om deel te nemen aan de pilot. Dit had waarschijnlijk een deel van de bezwaren (en emotie) van de activistische advocatuur kunnen wegnemen. Bovendien had de NOVA zich dan ook als mede-eigenaar kunnen opstellen, en dat had wellicht een enigszins disciplinerende werking kunnen hebben op dit deel van de achterban. Dat zou ook de kwetsbaarheid van de RvR en LG hebben verminderd.

Ook hier geldt weer: het had de pilot wel complexer en zwaarder gemaakt, maar het afbreukrisico verminderd. Garanties zijn er nooit, maar in het gepolitiseerde krachtenveld van de rechtsbijstand zal deze publieke dynamiek nog wel even blijven, en dus moet er bij komende pilots en projecten rekening mee gehouden worden.

### **Governance niet toereikend om bij te sturen**

Beide “verstoringen” laten ook zien dat het in het gekozen governance model eigenlijk niet mogelijk bleek om bij te sturen. Dit tot grote frustratie van met name LG, die merkte dat de mooie pilot waar ze zo trots op waren, vast begon te lopen, maar zij zelf eigenlijk geen enkel instrument in handen hadden.

In de Klankbordgroep is met name het achterblijven van het aantal zaken continu onderwerp van gesprek geweest, blijkt uit de verslaglegging en agenda’s. HJL “moest harder lopen”. De KBG was echter nimmer voltallig, en de Klankbordgroep was natuurlijk geen sturend gremium, maar adviserend. Hoewel sommigen wel sturing leken te verwachten.

Die sturing kon in dit model alleen komen van de RvR als opdrachtgever, maar die had geen positie jegens andere partijen. Op enig moment heeft de RvR “geëscaleerd” bij het Programma Redesign. De programmadirecteur heeft dit beschouwd als een hulpvraag, en haar “capacity to convene” ingezet: haar kracht om de partijen aan tafel te krijgen. Dat is ook gebeurd, maar tot een grotere instroom heeft het niet geleid.

In een vorm van netwerk governance, waarbij elk van de partijen medeverantwoordelijkheid draagt, zou een bestuurlijke “regiegroep” (o.i.d.) het platform zijn voor escalatie van dit type problemen. Bestuurders kunnen elkaar daarin direct aanspreken op het commitment van hun organisatie aan de gedeelde ambitie, als dat op tactisch niveau een probleem blijkt te zijn. Alleen op bestuurlijk niveau is immers “commitment power” gegarandeerd (het vermogen om de hele organisatie te committeren aan de gedeelde ambitie, maar ook het vermogen om via de lijnorganisatie bij te sturen, indien nodig). Als ook op bestuurlijk niveau de commitment power ontbreekt, is er kennelijk te weinig urgentie bij de betreffende partij om daadwerkelijk bij te dragen en moeten de bestuurders dat bij elkaar bespreekbaar maken. Daarom is bestuurlijke betrokkenheid altijd noodzakelijk, en is het zaak die zo efficiënt mogelijk te organiseren. Een vorm van ketengovernance in de rechtsbijstand zou daarin kunnen voorzien.

### **Aanvullende Lessen**

10. Individueel opdrachtgeverschap van een pilot met veel afhankelijkheden van andere partijen biedt veel te weinig bijsturingmogelijkheden en maakt de individuele opdrachtgever kwetsbaar
11. Bestuurlijke netwerk governance is nodig om commitment power bij relevante partijen te verzekeren

## 6. 11 Lessen op een rij

1. Het domein van de rechtsbijstand is complex, misschien wel “wicked”; vele partijen met uiteenlopende belangen en waardenorientaties hebben een verantwoordelijkheid, en dat betekent dat veel pilots en vernieuwingsprojecten alleen van betekenis kunnen zijn als een netwerk van partijen hierin samenwerkt
2. Partijen zijn alleen bereid verantwoordelijkheid te nemen, als ze ook invloed kunnen uitoefenen op de formulering van de ambitie: een gedeelde ambitie is een voorwaarde voor gedeelde verantwoordelijkheid
3. Een gedeelde ambitie is een product van interactie tussen de relevante partijen
4. De complexe, wicked, pilots of projecten in het kader van vernieuwing van het stelsel van rechtsbijstand vragen om een “open oriëntatiefase” bij de start, waarin partijen tot een gedeelde ambitie, en daarmee gedeeld eigenaarschap kunnen komen
5. Een Open Aanpak, met The Whole System in the Room zorgt er voor dat zoveel mogelijk relevante overwegingen bij de opzet van een pilot of project snel en in samenhang op tafel kunnen komen
6. Weersta de “beheersingsparadox”, zowel in de aanpak van pilots, als in de beoordeling van initiatieven in de lijn
7. Investeer in de ontwikkeling van “regiecompetenties”: de vaardigheid om over organisatiegrenzen effectief te kunnen samenwerken, en dat te faciliteren (regiefunctie). Ook al omdat pilots de “spiegel” vormen van het vraagstuk: ze worden snel complex, en dat vraagt veel regievaardigheid
8. Complexe ambities, zoals in de rechtsbijstand, vragen een vorm van netwerk-governance waarin elk van de relevante partijen operationeel en bestuurlijk hun verantwoordelijkheid ook kunnen nemen.
9. Richt een vorm van “ketengovernance” in in de rechtsbijstandketen, waarin de relevante partijen samen sturen op de Maatschappelijke Prestatie van de rechtsbijstandketen, en een bestuurlijk regieplatform voor pilots en projecten ontstaat
10. Individueel opdrachtgeverschap van een pilot met veel afhankelijkheden van andere partijen biedt veel te weinig bijsturingmogelijkheden en maakt de individuele opdrachtgever kwetsbaar
11. Bestuurlijke netwerk-governance is nodig om commitment power bij relevante partijen te verzekeren

## Bijlage 1 Odrachtformulering Procevaluatie

### Achtergrond pilot consumentenrecht LegalGuard tbv procesevaluatie

- In het kader van de stelselherziening gefinancierde rechtsbijstand is de Raad voor Rechtsbijstand (RvR) in 2017 gestart met de voorbereidingen van een pilot Consumentenzaken met een rechtsbijstandverzekeraar.
- De pilot beoogde ervaring op te doen met de dienstverlening van een aanbieder (i.c. LegalGuard), die tot op heden geen positie heeft in het stelsel van rechtsbijstand.
- De pilot is in maart 2019 gestart en heeft gelopen tot maart 2020. Het beoogde aantal te behandelen zaken was 750. Helaas zijn er slechts 16 zaken in de pilot gekomen.
- Ten behoeve van de pilot is een klankbordgroep ingesteld bestaande uit vertegenwoordigers van de SER, VNO/NCW, Stichting Geschillencommissie en het Ministerie van J&V. De Nederlandse Orde van Advocaten heeft kort als toehoorder geparticipeerd in de klankbordgroep. Met het terugtreden van de Orde uit alle gremia rondom de stelselherziening is ook de deelname aan de klankbordgroep gestaakt. De klankbordgroep geeft gevraagd en ongevraagd advies over de pilot.
- In het pilotplan is vooraf vastgelegd dat de pilot wordt geëvalueerd en dat het rapport openbaar zal zijn. De Minister voor Rechtsbescherming heeft dat ook aan de Tweede Kamer bericht.
- De afspraken tussen de pilotpartners (RvR, LegalGuard, het Juridisch Loket) zijn, m.n. daar waar het gaat om de participatie van het Juridisch Loket, niet echt vlot tot stand gekomen. Pas na een interventie van de Programmadirecteur stelselherziening van J&V wilde het Juridisch Loket meewerken in de pilot (zie het verslag van het gesprek 5 juli 2019). Daarmee impliceren we overigens geen waardeoordeel over de beweegredenen van het Juridisch Loket om aanvankelijk niet deel te nemen aan de pilot, noch over de motieven van de RvR en LegalGuard om de pilot te starten.
- De pilot heeft vervolgens veel ophef in de omgeving gegenereerd.
  - Hoewel de Orde van Advocaten zich niet expliciet tegen de pilot heeft uitgesproken, hebben individuele advocaten via social media zich flink geroerd en zich in tal van bewoordingen negatief uitgelaten jegens LegalGuard, de RvR en m.n. de minister die men van een 'een-tweetje' met Achmea (moedermaatschappij van LegalGuard) verdenkt; doel van de pilot zou in die beleving zijn de gefinancierde rechtsbijstand in de toekomst uit te besteden aan rechtbijstandverzekeraars.
  - Belangenorganisaties van advocaten en individuele advocaten (en één journalist) dienden een flink aantal Wob-verzoeken in.
  - Ook in de Tweede Kamer is er veel aandacht voor de pilot geweest, en heeft m.n. de fractie van de SP tientallen kritische vragen aan de minister gesteld.
  - NRC publiceerde in januari 2020 een kritisch artikel over de keuze van LegalGuard als aanbieder in de pilot.
  - Hoewel volkomen los van de pilot, heeft het filmpje van het werkbezoek (najaar 2019) van de minister bij Achmea (de moedermaatschappij van LegalGuard) in de beeldvorming zeker niet meegeholpen.
- Inmiddels is duidelijk dat de evaluatie van de zaken vanwege de geringe omvang van het aantal zaken niet tot representatieve kwantitatieve en kwalitatieve resultaten kan leiden.
- Een evaluatie op *proces* kan echter wel tot relevante inzichten leiden waaruit lessen voor de toekomst kunnen worden geleerd. De pilotpartners, hierbij gesteund door de klankbordgroep, denken dat een **neutrale deskundige** de procesevaluatie het beste kan uitvoeren. De RvR fungeert als opdrachtgever voor de procesevaluatie.



## Vraagstelling aan de deskundige; eindverslag als op te leveren product

De vraag aan de deskundige kan als volgt worden geformuleerd:

1. Inventariseer per individuele pilotpartner wat de belangen, motieven, zorgen en bezwaren waren voor de pilot (aanloop, totstandkoming); hoe zij aankijken tegen het verloop van de pilot en de onderlinge samenwerking, en wat de impact van de pilot en de weerstand die via social media, pers en Kamervragen publiek werd, is geweest. Bied daarbij ruimte voor belevingen en emoties die bij de respectievelijke pilotpartners kunnen leven. Bijkomende moeilijkheid is dat de betrokkenen van het Juridisch Loket inmiddels allen bij het JL weg zijn;
2. Haal *lessons learned* op die voor toekomstige pilots in de lopende stelselvernieuwing kunnen worden gebruikt;
3. Betrek voor het ophalen van *lessons learned* tevens andere stakeholders, zoals J&V, het Verbond van Verzekeraars, de Orde van Advocaten;
4. Organiseer en faciliteer een brede bijeenkomst met pilotpartners en stakeholders, waarin de *lessons learned* worden gedeeld en besproken, om tot aanbevelingen voor een betere aanpak van pilots te komen;
5. Beschrijf de *lessons learned* en aanbevelingen in een **eindverslag**, dat wordt opgenomen in het eindrapport van de pilot.

## Planning

- Mei 2020: Inventarisatie (1, 2, 3);
- Juni 2020: Brede bijeenkomst (4; vorm afhankelijk van de Corona-maatregelen);
- Juni 2020: Oplevering eindverslag (5).

## Bijlagen

- Projectplan Consumentenzaken;
- Actiepuntenlijstoverleg5-7-19\_Verslagoverleg7-8-19.docx
- 20200420 Contacten en Acties KCC per verwijsgebied pilot LegalGuard.xlsx

## Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

Commissie Wolfsen: “Herijking rechtsbijstand: naar een duurzaam stelsel voor de gesubsidieerde rechtsbijstand”	1 december 2015
ABDTopconsult: Verkenning samenwerking Raad voor Rechtsbijstand en Juridisch Loket 2017	
Projectplan versterking Regie v0.9, Raad voor Rechtsbijstand	11 april 2018
Projectplan Pilot Consumentenzaken v1.0	13 maart 2019
Offerteaanvraag evaluatie externe audit pilot consumentenzaken, RvR	13 maart 2019
Advies aanbestedingsplicht consumentenzaken, Corvers Legal Affairs	22 november 2018
Getekende overeenkomst RvR – LG Pilot Consumentenrecht	28 januari 2019
Diverse mailcorrespondentie tussen pilotpartners, inzake projectgroep en KBG, RvR en HJL, RvR en ministerie van J&V	periode februari 2019 – maart 2020
Contacten en acties KCC HJL per verwijsgebied pilot Legal Guard	20 april 2019
Contacten en acties KCC HJL per verwijsgebied per week pilot Legal Guard	20 april 2019
Verslagen Klankbordgroep Pilot Consumentenzaken	periode 6 juni 2019 – februari 2020
NRC, Achmea voorgetrokken bij proef met rechtsbijstand	13 januari 2020
Kamerbrief over midterm review en en 3 <sup>e</sup> voortgangsrapportage stelselherziening rechtsbijstand, Bijlage 4, Stand van Zaken Pilots peildatum 15 juni 2020	26 juni 2020

# Gespreksleidraad Procesevaluatie Pilot Consumentenrecht

**Fijn dat u wilt meewerken aan de procesevaluatie Pilot Consumentenrecht. Binnenkort voeren wij een gesprek om uw ervaringen en opgedane inzichten inzake het samenwerkingsproces te bespreken. Ik wil daarbij onderstaande gespreksleidraad hanteren. U kunt deze leidraad gebruiken om u kort voor te bereiden op het gesprek.**

## 0. Betrokkenheid

- wat was uw persoonlijke betrokkenheid bij de pilot?
- wat was de rol van organisatie bi de Pilot?

## 1. Ambitie

Hoe beoordeelt u de relevantie en ambitie van de pilot Consumentenrecht? Aanvankelijk en nu.

- vind en vond u de ambitie zinvol? Zou er, bij het slagen van de pilot, inderdaad maatschappelijke waarde worden gecreeerd kunnen worden:

- voor burgers met een vraag naar conflictoplossing?
- voor de overheid/maatschappij in termen van effectiviteit en doelmatigheid?

- vind en vond u de ambitie van de pilot realistisch?

- Had u er vertrouwen in dat de pilot zou kunnen slagen? Waarom wel of niet? Wat zag u als kritische factoren?

## 2. Aanpak en governance

Hoe beoordeelt u de gekozen aanpak en governance van de pilot?

- vind en vond u de aanpak van de pilot, in termen van de activiteiten die werden ondernomen, logisch, gezien het oogmerk van de Pilot? Waarom wel of niet?

- vind u de gekozen governance-vorm (opdrachtgever, opdrachtnemer, pilotgroep, klankbordgroep) passend en logisch?

- was het logisch dat uw partij een rol had bij de pilot? En had de organisatie die u zelf vertegenwoordigde de juiste rol in de pilot? Zijn de overwegingen en expertise vanuit uw perspectief voldoende meegenomen in de aanpak en governance van de pilot?

- waren de juiste partijen betrokken en in de juiste rol? Waarom wel of niet?

- Hoe zou u de governance van de pilot typeren:

- Partnership: gedeelde verantwoordelijkheid van alle partners in de Klankbordgroep

- Partnership kernpartners: gedeelde verantwoordelijkheid van de kernpartners RvR, HJL en Legal Guard
- Pilot van de RvR, waaraan andere partijen medewerking zouden verlenen
- Pilot van de RvR, gesponsord door het ministerie van J&V, waaraan de andere partijen medewerking zouden verlenen

- is er in de aanpak en governance voldoende rekening gehouden met de mogelijke risico's die op voorhand werden gesignaleerd?

### **3. Verloop**

De pilot is anders verlopen dan beoogd. Wat zijn daarvan vanuit uw perspectief de oorzaken?

- ontwerpfouten in de aanpak, bijvoorbeeld dat de rolverdeling niet klopte, bepaalde activiteiten zijn overgeslagen, etc.

- tijdens het verloop van de pilot niet de goede interventies zijn ingezet, of interventies zijn uitgebleven

- omgevingsfactoren:

- in het dynamische krachtenveld van de rechtsbijstand in ontwikkeling
- intern bij relevante partners, of tussen bepaalde partners

### **4. Lessen**

Wat zijn voor u al met al de lessen die relevant zijn voor volgende pilots en projecten gericht op innovatie in de rechtsbijstandsketen?

Frank Beemer, juli 2020

**Bijlage 4**      **Respondentenlijst**

Raad voor Rechtsbijstand

Raad voor Rechtsbijstand

Raad voor Rechtsbijstand

Stichting Achmea Rechtsbijstand

Legal Guard/Achmea

Legal Guard/Achmea

Het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket

Raad voor Rechtsbijstand

Het Juridisch Loket

Ministerie van J&V

Ministerie van J&V

SER

Stichting Geschillencommissie

Verbond van Verzekeraars

VNO/NCW

Algemene Raad Orde van Advocaten

Raad voor Rechtsbijstand

Ministerie van J&V, ten tijde van de pilot verbonden  
aan Het Juridisch Loket