

Pilot LegalGuard/Achmea – Raad voor Rechtsbijstand.

Op 8 april 2019 schreef ik op mijn Twitter-account @Strafarresten een serie tweets over de inhoud van de overeenkomst tussen de Raad voor Rechtsbijstand en LegalGuard, een product van Achmea. Hieronder heb ik de door mij geschreven tweets geplaatst. Ik heb de tweets leesbaarder gemaakt en enkele typfouten verwijderd.

Ik onving 18 april 2019 na een wob-verzoek een copie van de overeenkomst tussen Achmea en de Raad voor Rechtsbijstand over de pilot consumentenrecht 2019-2020. Hou je vast. Draadje.

De overeenkomst is getekend op 29/31 januari 2019. De overeenkomst gaat over consumenten geschillen. De Raad voor Rechtsbijstand wil onderzoeken of de juridische dienstverlening door LegalGuard een persoonlijke, passende, efficiënte en duurzame oplossing kan bieden voor hulpvragen van concumenten.

De overeenkomst duurt 1 jaar of 750 zaken en is begonnen per 1 maart 2019. Zaken die bij einde overeenkomst nog lopen moeten worden afgemaakt.

Mensen die een beroep kunnen doen op de Wet op de Rechtsbijstand worden van juridische hulp voorzien door LegalGuard. Het dienstverleningsaanbod is opgebouwd uit 3 modules:

- 1) klant wordt op weg geholpen
- 2) klant wordt buiten rechte geholpen
- 3) procederen: als het echt niet anders kan wordt een procedure aanhangig gemaakt waarbij maximaal 1 processtuk (dagvaarding/verzoek- of bezwaarschrift) wordt gemaakt en bij maximaal 1 zitting voor de kantonrechter/commissie van bezwaar bijstand wordt verleend.

Een "zaak" is een door een particulier aan LegalGuard gericht verzoek om rechtshulp, waarbij deze particulier in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

Het belang van de zaak ligt tussen € 250 en € 25.000, waarbij het maximum niet geldt voor consumentenkoop.

Een LegalGuard jurist is de jurist van Achmea die namens LegalGuard de rechtshulp verleent.

LegalGuard verleent geen hulp meer in geval van 1) een tegenstrijdig belang, 2) in geval van een procedure met procesmonopolie en 3) als klant geen hulp meer wil van LegalGuard

De Raad voor Rechtsbijstand verbindt zich zaken aan te leveren en moet ook reclame maken en zichtbaar ondersteunen en van alle vormen van aandacht voorzien. De kosten daarvan worden betaald door de Raad voor Rechtsbijstand.

De Raad voor Rechtsbijstand moet honorarium en verschotten betalen aan LegalGuard.

LegalGuard moet kwaliteit leveren naar maatstaven van professionele juridische rechtshulp.

Er wordt een fixed fee per zaak betaald: € 929 (0-200 zaken), € 703 (201-400 zaken), € 667 (401-600 zaken) of € 626 (601-800 zaken). Dit fixed fee wordt in alle gevallen betaald. Bij vooruitbetaling.

LegalGuard moet module 1) uitvoeren en waar nodig ook module 2) en ook nog als nodig module 3)

Daarnaast wordt een geheim gehouden bedrag aan projectkosten betaald. Dit bedrag is 8 lettertekens lang exclusief valuta-teken. Dus bijvoorbeeld € 9.999,99. Alles exclusief BTW natuurlijk.

LegalGuard stuurt elke maand een factuur, die binnen 30 dagen wordt betaald, van de zaken die die maand in behandeling zijn genomen op basis van de fixed fee afspraken (zie hiervoor).

Eventuele proceskosten van de wederpartij en geïncasseerde buitengerechtelijke kosten komen ten goede aan LegalGuard.

Nu kan ik het niet laten: advocaten moeten die kosten afdragen aan de Raad voor Rechtsbijstand, want toegewezen proceskosten worden in mindering gebracht op de vergoeding die voor een toevoeging (na afloop van de procedure) wordt betaald!

Als LegalGuard vindt dat er geen redelijke kans meer is om het beoogde resultaat te bereiken mag zij de prestatie beëindigen. De klant mag dan een klacht indienen. In geval van een vertrouwensbreuk moet dat worden gemeld aan de Raad voor Rechtsbijstand en dan gaat er met klant gecommuniceerd worden. Of dat inhoudt dat de klant zich alsnog mag melden bij een advocaat op basis van een toevoeging, wordt niet duidelijk gemaakt.

LegalGuard levert een prestatie conform de overeengekomen Service Afspraken. Die afspraken gaan over termijnen waarbinnen bepaalde werkzaamheden moeten zijn gedaan en hebben geen betrekking op inhoudelijke kwaliteitseisen.

Bij de uitvoering van de prestatie is LegalGuard ook gebonden aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Daarnaast voldoet LegalGuard de behandeling van de zaken aan de eisen zoals deze gesteld zijn in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

De kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars is op 17 juni 2014 (voor 't laatst) vastgesteld. Via deze kwaliteitscode moet o.m. zijn voorzien in een opleidingsplan en stelt eisen mbt vooropleiding, permanente opleiding, begeleiding, coaching en/of intervisie

Welk opleidingsplan zou gelden tussen LG en RvR blijkt niet. Waar permanente opleiding etc aan moet voldoen, blijkt ook niet uit de stukken.

Waar een advocaat moet voldoen aan eisen van permanente opleiding (20 opleidingspunten per jaar!) en geheimhouding, is niet duidelijk of dezelfde eisen gelden met betrekking tot de juristen van LegalGuard.

Beoordeling van de kwaliteit van rechtshulp vindt plaats via audits door een derde deskundige. Op kosten van de Raad voor Rechtsbijstand. Onderzoek klanttevredenheid wordt door de Raad uitgevoerd, dus ook op kosten van de Raad voor Rechtsbijstand.

Communicatie met derden, waaronder de media, over de inhoud van deze overeenkomst is partijen niet toegestaan, behoudens voorafgaande wederzijdse instemming van partijen.

Ik kan me voorstellen dat Achmea heel tevreden is over deze deal. De (sociale) advocatuur is er wat minder over te spreken, zeg maar. 't Gaat dus over:  $(750 * € 626 \text{ (minimaal)}) + (750 * € 53 \text{ (eigen bijdrage)}) + € 10.000 \text{ (ontwikkelingskosten)} + € ??? \text{ reclame- en } € ??? \text{ auditkosten}$

De Advocatenorde heeft ook gereageerd en stelt vast dat er geen sprake is van een gelijk speelveld mbt de pilot van LegalGuard/Achmea-Raad voor Rechtsbijstand. Valse concurrentie dus. Op kosten van de overheid (= Raad voor Rechtsbijstand). Wie gaat er nu concreet wat doen aan deze wanvertoning?

26  
APR

### Aanvullende reactie n.a.v. bekend worden overeenkomst LegalGuard

De NOvA volgt de pilot Consumentenrecht 2019-2020 van de Raad van Rechtsbijstand en LegalGuard zeer kritisch. De NOvA heeft niet de kans gehad haar bezwaren tevoren te uiten omdat zij niet in het proces is betrokken. We hebben ervoor gekozen om waarnemer te zijn en niet te participeren op bestuurlijk niveau.

We hadden graag gezien dat er gelijktijdig een pilot verbintenissenrecht zou lopen om te kunnen vergelijken. Dit is een gemiste kans. De pilot heeft daarom maar geringe waarde. Nu blijkt er ook een ongelijk speelveld te zijn. Advocaten moeten voldoen aan inschrijvingsvoorwaarden en zij vallen onder toezicht en tuchtrecht. Zulke eisen gelden niet voor de behandelaars bij LegalGuard. Het experimenteren met marktpartijen mag niet ten koste gaan van een kwalitatief goede rechtsbijstand door kundige sociaal advocaten. Hiervoor moeten meer financiële middelen beschikbaar komen. In onze rol als waarnemer zullen we niet nalaten daarop te blijven hameren.

2019



Is dit iets voor de vereniging van sociaal advocaten VSAN? Zijn er leden van die vereniging onder mijn volgers?

Ik vraag me nu wel af wat de politieke partijen eigenlijk vinden van die pilot met gemeenschapsgeld ten koste van de sociale advocatuur. [#LegalGuard](#), [@PvdA](#), [@VVD](#), [@CDA](#), [@D66](#), [@PVV](#), [@FvD](#), [@groenlinks](#), [@SP](#), [@PvdD](#) kom er eens in? Joehoe? Zijn jullie stuk? [@CU](#)?

(Niemand uit de politiek heeft op deze tweets gereageerd, behalve Michiel van Nispen van de SP.)

Trouwens, als je het Juridisch Loket wilt bellen, moet je per minuut € 0,25 betalen. Dat is voor de rechtzoekende dus ook niet gratis en al een flinke drempel voor sommigen.

Ik vraag me af hoe een vergoeding van (minimaal) € 626 ex BTW staat tegen een belang van net boven de € 250 (waar [#LegalGuard](#) tegen dat honorarium mag worden ingezet) in verhouding tot art. 12 lid 2 sub b Wet op de Rechtsbijstand. Een advocaat krijgt voor een zaak met een dergelijk belang geen toevoeging en kan dus geen werkzaamheden verrichten.

2. **Rechtsbijstand wordt niet verleend indien:** ([zie ook art. 28](#))
  - a. de daartoe strekkende aanvraag kennelijk van elke grond is ontbloot;
  - b. de aan de te verlenen rechtsbijstand verbonden kosten niet in **redelijke verhouding** staan tot het belang van de zaak;

Nou, ik krijg geen (toevoegingsvergoeding) voor een (telefonisch) adviesgesprekje en een voorbeeldbriefje en dus ook geen vergoeding. Nu betaalt de Raad voor Rechtsbijstand daar minstens € 626 per zaak voor, excl. BTW. Dat is niet goedkoper, integendeel.

De Raad voor Rechtsbijstand heeft ook alle (inschrijvings)voorwaarden laten varen. Moet een advocaat universitair zijn opgeleid en een dure beroepsopleiding die drie jaar duurt volgen, de jurist van Achmea moet een 'passende vooropleiding' hebben genoten. Dat kan dus net zo goed een hbo-jurist zijn.

Ik vraag mij werkelijk af wat er achter deze overeenkomst steekt. Onze Minister voor Rechtsbescherming is bezig de bijl te zetten aan de sociale advocatuur en zet daarmee het afbraakbeleid van zijn voorgangers voort. Het is de vraag wie rechtsbijstand gaat verlenen na de sloop van de sociale advocatuur in al die zaken die merendeel door de overheid zelf worden veroorzaakt.

In antwoord op Kamervragen van Michiel van Nispen heeft de Minister geantwoord dat dit plan is voortgekomen uit ideeën van de Raad voor Rechtsbijstand. Uit een interview van een leidinggevende van Achmea blijkt echter dat Achmea al lang bezig is met beïnvloeding van het Ministerie om een voet tussen de deur te krijgen. Het lijkt er erg op dat deze Minister nu door de knieën is gegaan. Ik hoop u binnenkort meer informatie te kunnen verschaffen.

Mr. K.D. Regter, advocaat te Heerlen

4 juni 2019