

Raad voor Rechtsbijstand

Centraal kantoor Utrecht
Croeselaan 15 • 3521 BJ Utrecht
Postbus 24080 • 3502 MB Utrecht
Tel. 088 - 787 10 00 • Internet www.rvr.org



Utrecht, 12 april 2019

Onderwerp : Verzoek op grond van Wet openbaarheid van bestuur
Uw kenmerk : dossier Rechtsbijstand
Ons kenmerk : 2019/WOB/007

Geachte heer 

U heeft op 7 februari 2019 met verwijzing naar de Wob (Wet openbaarheid van bestuur) verzocht om openbaarmaking van de afspraken met LegalGuard.

Onderstaand treft u de reactie op uw verzoek aan.

Op grond van de Wet openbaarheid van bestuur verstrekt een bestuursorgaan (op verzoek) informatie die is neergelegd in documenten over een bestuurlijke aangelegenheid. Een bestuurlijke aangelegenheid is een aangelegenheid die betrekking heeft op het beleid van een bestuursorgaan, daaronder begrepen de voorbereiding en de uitvoering daarvan. Het recht op openbaarmaking op grond van de Wob dient uitsluitend het publieke belang van een goede en democratische bestuursvoering. Het komt iedere burger in gelijke mate toe. Bij de te verrichten belangenafweging worden het algemene belang bij openbaarmaking van de gevraagde informatie betrokken en de door de weigeringsgronden uit de Wob te beschermen belangen.

Ik heb besloten de overeenkomst met LegalGuard openbaar te maken, zulks met uitzondering van persoonlijke gegevens van medewerkers/contactpersonen van de Raad en Legal Guard, die zijn weggelakt (par. 5 van de overeenkomst).

Tevens heb ik besloten om het bedrag voor de vergoeding van de projectkosten van LegalGuard niet openbaar te maken (par. 2.4.3 van de overeenkomst).

Raad voor Rechtsbijstand

Primair wordt openbaarmaking van de projectkosten van LegalGuard op grond van artikel 10, eerste lid, aanhef en onder c. van de Wob geweigerd omdat dit bedrijfs- en fabricagegegevens betreft die door LegalGuard vertrouwelijk aan de Raad zijn meegedeeld. Subsidiair wordt openbaarmaking van de projectkosten van LegalGuard op grond van artikel 10, tweede lid aanhef en onder g. van de Wob geweigerd omdat openbaarmaking LegalGuard als een bij de bestuurlijke aangelegenheid betrokken rechtspersoon onevenredig benadeelt, omdat immers inzicht wordt verschaft in door LegalGuard te maken kosten. LegalGuard heeft de Raad laten weten tegen openbaarmaking bezwaren te hebben.

U ontvangt de overeenkomst in de bijlage.

In uw brief van 15 maart refereert u aan de dwangsomregeling. Ingevolge artikel 15 van de Wet openbaarheid van bestuur is artikel 4.1.3.2. van de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing op besluiten op grond van de Wob en op beslissingen op bezwaar tegen deze besluiten.

Hoogachtend,

Raad voor Rechtsbijstand,



J.H. Gerritsen
Algemeen directeur / bestuurder

Bezwaar

Tegen deze beschikking kunt u binnen zes weken na bekendmaking bezwaar indienen. Dit kan op basis van artikel 6:4 van de Algemene wet bestuursrecht. Dien uw bezwaar in bij de Commissie voor Bezwaar van het centraal kantoor van de Raad voor Rechtsbijstand, Postbus 24080 3502 MB Utrecht of e-mail uw bezwaar naar bezwaarutrecht@rvr.org. Stuur een kopie van deze beschikking mee.

Raad voor Rechtsbijstand



LegalGuard

**Pilot Consumentenrecht 2019-
2020**

Raad voor Rechtsbijstand

en

Achmea

28 januari 2019

1	Partijen	4
1.1.	Partijen	4
1.2.	Intenties van partijen	4
2	Algemene afspraken	6
2.1.	Definities	6
2.2.	Looptijd en opzegging	7
2.2.1.	Looptijd	7
2.2.2.	Opzegging	7
2.2.3.	Afwikkeling zaken na beëindiging c q einde overeenkomst	7
2.3.	Prestatie	8
2.3.1.	Prestatie: 3 modules	8
2.3.2.	Rechtsopvolging	8
2.3.3.	Overdracht rechten	9
2.3.4.	Verplichtingen van de Raad	9
2.3.5.	Verplichtingen LegalGuard	10
2.3.6.	Verwerking persoonsgegevens	10
2.3.7.	(beroeps)aansprakelijkheid LegalGuard	11
2.4.	Tarieven en kosten	11
2.4.1.	Tarieven	11
2.4.2.	Standaardvergoedingen	11
2.4.3.	Projectkosten	12
2.4.4.	Facturering en betaling	12
2.4.5.	Proceskostenveroordeling wederpartij	12
2.4.6.	Buitengerechtelijke kosten	13
2.5.	Geen kans van slagen	13
2.6.	Vertrouwensbreuk	13
3	Kwaliteit	14
3.1.	Servicelevels en kwaliteitsnormen	14
3.2.	Audits	14
3.3.	Klanttevredenheid	14
3.4.	Klachtenafhandeling	15
4	Slotbepalingen	16
5	Beheer overeenkomst, contactpersonen, mailadressen en ondertekening	17

<u>Bijlage 1 Overzicht zaaksoorten voor deze pilot</u>	19
<u>Bijlage 2: Service afspraken</u>	20
<u>Bijlage 3 Kwaliteitscode Rechtsbijstand</u>	21
<u>Bijlage 4 Verkorte schriftelijkwijzer</u>	27

1 Partijen

1.1. Partijen

Achmea Services NV, handelend onder de naam LegalGuard
gevestigd te Tilburg
aan de Spoorlaan 298
verder te noemen: LegalGuard

rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer mr. J.A.H. Sewalt, directeur LegalGuard en
zelfstandig gevolmachtigde inzake profitcenter rechtsbijstand, h.o.d.n. LegalGuard

en

Raad voor Rechtsbijstand
gevestigd te Utrecht
aan de Croeselaan 15
verder te noemen: de Raad

rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer mr drs J.H. Gerritsen, directeur

1.2. Intenties van partijen

- Partijen wensen in deze overeenkomst de samenwerkingsafspraken die zij maakten voor een pilot op het gebied van juridische dienstverlening door LegalGuard vast te leggen.
- De Raad wenst te onderzoeken of de juridische dienstverlening door LegalGuard een persoonlijke, passende, efficiënte en duurzame oplossing kan bieden voor de hulpvragen van consumenten, in dit geval op het gebied van verbintenissenrecht, meer precies in consumenten geschillen,
- Voor de samenwerking betekent dit dat LegalGuard samen met de Raad rechtzoekenden die met succes een beroep kunnen doen op de Wet op de Rechtsbijstand van juridische hulp voorziet;

4/34

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand:

Paraaf LegalGuard:



2018-2019

- Partijen zullen in een businesscase nadere uitwerking geven aan:
 - mogelijkheden voor kostenbesparing
 - dataverzameling
 - ontwikkeling van een benchmark
 - ontwikkeling van een oplossingsroute consumentengeschillen
- Het dienstverleningsaanbod is opgebouwd uit drie modules, waarbinnen verschillende rechtshulptaken worden verricht, die passen bij de behoefte van de klant en de fase van het geschil;
- De Raad en LegalGuard spreken de intentie uit dat deze overeenkomst gebaseerd is op partnerschap. Daaronder verstaan partijen dat zij binnen de samenwerking uitgaan van begrip voor elkaars belangen, onderling vertrouwen en wederzijds respect en dat de overeenkomst conform die intentie wordt uitgevoerd;



2 Algemene afspraken

2.1. Definities

Daar waar in deze overeenkomst de navolgende begrippen voorkomen, hebben deze in het kader van deze overeenkomst voor partijen de hieronder genoemde betekenis:

Arrangement:	Het pakket van juridische dienstverlening dat LegalGuard in het kader van deze overeenkomst uitvoert.
Klant:	Een burger/particulier persoon met behoefte aan rechtshulp, die een verzoek daartoe heeft gericht aan LegalGuard.
Prestatie:	Het uitvoeren van het Arrangement, waaronder verlenen van rechtshulp, zoals beschreven in art. 2.3.1. van deze overeenkomst.
Geschil:	Een verschil van mening over rechten en plichten dat is ontstaan door een bepaalde gebeurtenis of ontwikkeling, en alle daarmee samenhangende werkzaamheden, binnen en buiten rechte. Een samenhangend geheel van geschillen die uit dezelfde oorzaak zijn ontstaan, beschouwen partijen als één geschil.
Overeenkomst	Onderhavige overeenkomst.
Vertrouwelijke gegevens.	Alle informatie, gegevens en gegevensbestanden van een partij of een aan partij gelieerde onderneming, met betrekking tot activiteiten, processen, organisatie, (strategische) doelstellingen, (financiële) prognoses, beoordelingen, analyses, studies, producten, knowhow, intellectuele (eigendoms-)rechten, computersoftware, klanten en relaties, ongeacht in welke vorm, of op welke informatiedrager deze zijn vevat, en ongeacht de wijze waarop deze zijn gereproduceerd, waarvan een partij in het kader van overleg kennis neemt, met uitzondering van informatie waarvan uit algemeen toegankelijke bron kennis kan worden genomen.
Wederpartij:	Tegenspeler in het geschil. Partij die een ander juridisch belang heeft dan de klant.

6/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand

Paraaf LegalGuard

C

2019/2020

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

LegalGuard jurist: De jurist van Achmea die namens LegalGuard de rechtshulp verleent.

2.2. Looptijd en opzegging

2.2.1. Looptijd

Deze overeenkomst is afgesloten voor de volgende periode:

Tabel 1 Looptijd

Startdatum	1 maart 2019
Einddatum	29 februari 2020

Deze overeenkomst eindigt van rechtswege één jaar na de feitelijke start van de pilot, of bij het bereiken van 750 zaken.

2.2.2. Opzegging

Beide partijen kunnen deze overeenkomst tussentijds door schriftelijke opzegging beëindigen. Of als sprake is van een aantoonbare en toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting door de andere partij, die zo ernstig is dat tussentijdse opzegging van de overeenkomst redelijk is. Daarbij geldt een opzegtermijn van 1 maand. Bij tussentijdse opzegging zal LegalGuard zorgdragen voor een zorgvuldige overdracht van de lopende zaken aan de Raad of aan een door de Raad alsdan aan te wijzen alternatieve dienstverlener.

2.2.3. Afwikkeling zaken na beëindiging c.q. einde overeenkomst

De zaken die LegalGuard in behandeling heeft op het moment van (be)ëindig(en)ing van deze overeenkomst worden door LegalGuard onder de voorwaarden van deze overeenkomst afgehandeld naar de professionele standaard en met inachtneming van de in deze overeenkomst gemaakte afspraken. De bepalingen in deze overeenkomst blijven na eindiging van de overeenkomst van toepassing op de diensten die daarna nog in het kader hiervan worden verricht. De continuïteit van de prestatie staat hierbij centraal.

2.3. Prestatie

2.3.1. Prestatie: 3 modules

LegalGuard levert voor rekening van de Raad aan klanten in een zaak rechtshulp, binnen het kader van het navolgende Arrangement, met inachtneming van alle voorwaarden die in deze overeenkomst zijn opgenomen. Partijen duiden dit aan als "de prestatie". Dit Arrangement heeft de volgende inhoud:

Module 1: 'We helpen de klant zelf op weg'

- Intake
- Juridische analyse
- Persoonlijk advies

Module 2: 'We helpen de klant buiten rechte naar het gewenste resultaat'

- Overleg met de klant over gewenste en haalbare doelstelling;
- We lossen de zaak op, samen met de klant en de wederpartij.

Module 3: 'De weg naar de rechter is onvermijdelijk'

- Bepalen van de strategie;
- Opstellen en indienen dagvaarding, of verzoek- of bezwaarschrift,
- Verdedigen standpunt voor een Kantonrechter;

Dit is inclusief:

- Deurwaarderskosten voor betekenen van de dagvaarding.

Dit is exclusief:

Alle andere (variabele) kosten, zoals griffierechten, getuigen en deskundigen, uittreksels uit de openbare registers, telegrammen, internationale telex, internationale telefax en internationale telefoongesprekken, rolverrichtingen in zaken die door de kantonrechter van de rechtbank worden behandeld.

Geen hulp (meer) door LegalGuard

De volgende situaties kunnen zich voordoen, waardoor het voor LegalGuard in het kader van deze Overeenkomst niet (meer) mogelijk is de opdracht verder uit te voeren:

- de LegalGuard jurist acht zich niet vrij (meer) de opdracht (verder) uit te voeren, zoals ter voorkoming tegengesteld belang;
- het plan van aanpak van de LegalGuard jurist vraagt om een procedure met procesmonopolie;
- de klant wenst geen hulp (meer) van de LegalGuard jurist.

Σ

LegalGuard heeft dan recht op de standaard vergoeding, genoemd in paragraaf 2.4.

Indien bij intake (vanuit het protocol) duidelijk wordt dat de LegalGuard jurist zich niet vrij acht de opdracht aan te nemen of de soort opdracht niet voorkomt in het Overzicht Zaaksoorten (Bijlage 1), geeft LegalGuard de opdracht terug aan de Raad. LegalGuard heeft dan geen recht op een vergoeding.

2.3.2. Rechtsopvolging

De Raad is gerechtigd om deze overeenkomst tussentijds op te zeggen, zonder opgave van reden, indien aan de zijde van LegalGuard sprake is van rechtsopvolging buiten de Achmea groep, dan wel overname van activiteiten door derden.

2.3.3. Overdracht rechten

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zijn partijen niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst op enigerlei wijze aan derden over te dragen. Indien een LegalGuard jurist zijn of haar werkzaamheden voor LegalGuard beëindigt, draagt LegalGuard zorg voor interne voortzetting van uitvoering van de prestatie en de rechtshulp daarbinnen.

2.3.4. Verplichtingen van de Raad

De Raad neemt de inspanningsverplichting op zich:

- LegalGuard gedurende de looptijd van de overeenkomst, zoveel mogelijk gelijk over de periode verdeeld, verzoeken van klanten die met succes een beroep kunnen doen op de Wet op de Rechtsbijstand op om rechtshulp aan te (doen) aanreken;
- daartoe alle benodigde relationele, organisatorische, contractuele en technische voorzieningen te treffen, zoals maken van promotie, inzetten van haar netwerk, inrichten telefoon(lijnen) en/of (internet-) aansluitingen op (de landingspagina van) het platform www.legalguard.nl;
- deze pilot binnen en buiten de Raad zichtbaar te ondersteunen, te promoten en waar mogelijk van alle vormen van aandacht te voorzien, voor zover dit niet in strijd is met de koers van het Ministerie van Justitie en Veiligheid en meer in het bijzonder de Minister voor Rechtsbescherming;

De Raad neemt de resultaatsverplichting op zich

- aan LegalGuard het honorarium en de verschotten te betalen zoals geregeld in deze overeenkomst onder 2.4.



2.3.5. Verplichtingen LegalGuard

LegalGuard neemt de verplichting op zich:

- in de door of wegens de Raad aangeleverde zaken (zie Bijlage 1) rechtshulp te verlenen aan de klant, zolang een redelijke kans van slagen bestaat om het door klant gewenste resultaat te behalen, binnen het kader van de Prestatie, zijnde de in het Arrangement genoemde dienstenmodules, tenzij wet- of regelgeving zich daartegen verzet;
- kwaliteit van dienstverlening te leveren, naar de maatstaven van professionele juridische rechtshulp en de in hoofdstuk 3 genoemde servicelevels en kwaliteitsnormen.
- een protocol op te stellen voor het voeren van het intakegesprek.
- te factureren aan de Raad conform de bepalingen in artikel 2.4.

Voor deze pilot behandelt LegalGuard alleen zaken:

- met een belang van minimaal € 250,00 en maximaal € 25.000,- (maximum geldt niet voor consumentenkoop);
- zonder proces monopolie;
- waarop Nederlands recht van toepassing is,
- waarbij de voertaal van de contactpersoon Nederlands is. Dit kan ook een tolk of vertaler zijn, waarvan de kosten voor rekening komen van de Raad.

2.3.6. Verwerking persoonsgegevens

LegalGuard voert de opdrachten van de Raad zoals beschreven in artikel 2.3.1. en 2.3.5 zelfstandig uit en verkrijgt en verwerkt ten behoeve daarvan persoonsgegevens.

LegalGuard gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens van klanten en voldoet daarbij aan alle eisen die de wet, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), daaraan stelt. Daarbij geldt onder meer het volgende:

- Doel van de verwerking is beperkt tot het uitvoeren van rechtshulp en het daarmee verenigbare doel van het meten van de daarbij door LegalGuard geleverde kwaliteit.
- Grondslag van de verwerking bestaat uit het uitvoeren van de onder a. genoemde dienst of opdracht voor klanten.
- Soorten persoonsgegevens die worden verwerkt zijn beperkt tot de gegevens die nodig zijn om de hierboven genoemde opdrachten uit te kunnen voeren.
- LegalGuard hanteert bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig. Daarna wordt deze (aantoonbaar) door LegalGuard verwijderd

10/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand

Paraaf LegalGuard

C

/ 2019/2020

2.3.7. (beroeps)aansprakelijkheid LegalGuard

LegalGuard is aansprakelijk voor de gevolgen van door LegalGuard in het kader van deze overeenkomst jegens klanten, de Raad of derden gemaakte fouten en/of tekortkomingen. LegalGuard zal waar dit voorkomt de Raad schadeloos stellen en vrijwaren van aansprakelijkheid voor schade die de Raad, dan wel een derde, lijdt als gevolg van het door LegalGuard niet voldoen aan de in deze overeenkomst genoemde verplichtingen.

LegalGuard is ook aansprakelijk voor fouten gemaakt door alle aan haar zijde bij de uitvoering betrokken personen, waaronder de door de behandelende juristen gemaakte beroepsfouten. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot schade als direct gevolg van fout van LegalGuard bij uitvoeren van haar werkzaamheden.

Indien LegalGuard een prestatie in een zaak naar aanleiding van een (beroeps-)fout van LegalGuard opneemt moet uitvoeren, draagt LegalGuard daarvoor de kosten.

In het kader van de dekking voor deze aansprakelijkheid en vrijwaring is LegalGuard gehouden een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te sluiten en continueren tegen gangbare voorwaarden en met een verzekerd bedrag van tenminste € 5.000.000,- per aanspraak en een minimum van € 5.000.000,- per verzekeringsjaar.

2.4. Tarieven en kosten

2.4.1. Tarieven

De tarieven zijn fixed (all in), exclusief BTW, en omvatten de behandelkosten van een zaak zoals honorarium en kantoorkosten, tenzij anders is bepaald (zie bijvoorbeeld Module 3).

Dit met uitzondering van proceskosten, verschotten en kosten voor de inzet deskundigen (niet juridische expertise) en medische adviseurs. Deze zijn uitgesloten van dit tarief en factureert LegalGuard separaat rechtstreeks aan de klant. Echter alleen indien dit noodzakelijk is voor de ondersteuning van een (eventuele) procedure en na expliciete instemming van de klant.

2.4.2. Standaardvergoedingen

Ten aanzien van de aan te leveren zaken gelden de volgende all-in standaardvergoedingen, afhankelijk van het aantal zaken dat gedurende de looptijd van de pilot door LegalGuard in behandeling zijn genomen.

11/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand

Paraaf LegalGuard:



2019/2020

Staffel standaardvergoedingen

Aantal zaken	Tarief € (excl. BTW)
0 - 200	929,-
201 - 400	703,-
401 - 600	667,-
601 - 800	626,-

Dit is een model van vaste prijzen (fixed fee) per zaak, waarbij LegalGuard in alle zaken Module 1 uitvoert, waar nodig vervolgens Module 2 uitvoert en vervolgens waar nodig Module 3 uitvoert.

2.4.3. Projectkosten

LegalGuard investeerde tijd en kosten in de pilot. Deze vaste kosten bedragen in totaal € [REDACTED]. De Raad vergoedt deze kosten aan LegalGuard, welke LegalGuard twee gelijke delen aan de Raad in rekening brengt. De factuur voor deel 1, betaalt de Raad uiterlijk op 20 maart 2019, de factuur voor deel 2 betaalt de Raad uiterlijk op 30 september 2019.

2.4.4. Facturering en betaling

Bij het aanbrengen van de zaak door de Raad bij LegalGuard is de Raad het vaste tarief uit de staffel verschuldigd, behorend bij het aantal zaken dat tijdens de looptijd van de pilot door LegalGuard in behandeling is genomen. Bij wijze van voorschot, pro forma, betaalt de Raad per maand het aantal in behandeling genomen zaken, tegen de vaste prijs in de staffel, behorende bij '600 tot 800 zaken'. Aan het einde van de pilot volgt per zaak een eindafrekening, op basis van het werkelijk aantal door LegalGuard in behandeling genomen zaken, bestaande uit een naheffing of een creditering.

Ten aanzien van facturering en betaling gelden de volgende afspraken:

- LegalGuard stelt voor het uitvoeren van de prestaties één verzamelfactuur per maand op. De basis voor de maandfactuur is de door LegalGuard in die maand in behandeling genomen zaken, pro-forma tegen het tarief van 600-800 zaken in totaal;
- de betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst factuur;
- de facturatie en betaling van de eigen bijdrage en de te maken proces-, expertise en griffiekosten vindt plaats tussen LegalGuard en de klant.

2.4.5. Proceskostenveroordeling wederpartij

12/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand:

Paraaf LegalGuard

2019/2020

Eventuele proceskostenveroordelingen van de wederpartij komen ten goede aan LegalGuard.

2.4.6. Buitengerechtelijke kosten

Alle door een medewerker van LegalGuard namens een klant geïncasseerde buitengerechtelijke kosten die betrekking hebben op honorarium, zowel op basis van de wet als op grond van een convenant, komen toe aan LegalGuard.

Mocht er in een voorkomend geval een bedrag uit een convenant, of andere buitengerechtelijke kosten, door de schuldenaar rechtstreeks worden overgemaakt aan de Raad, komt dit bedrag toe aan LegalGuard. De Raad betaalt dit bedrag aan LegalGuard. LegalGuard stuurt dan een kopie van de vordering aan de WA-verzekeraar naar de Raad.

2.5. Geen kans van slagen

Indien er op enig moment naar de gemotiveerde opinie van de behandelend LegalGuard jurist geen redelijke kans van slagen (meer) is om het door klant beoogde resultaat te bereiken, eindigt (recht op uitvoering van) de prestatie. De LegalGuard jurist informeert de klant dat de rechtshulp door LegalGuard eindigt. Indien de klant zich hier niet in kan vinden en dit bij de LegalGuard jurist aangeeft, wijst LegalGuard de klant op haar klachtenregeling. LegalGuard spant zich vervolgens in om de klacht op te lossen. Zie ook artikel 2.3.8 over de beroepsaansprakelijkheid van LegalGuard.

2.6. Vertrouwensbreuk

Indien er naar de mening van de behandelend LegalGuard jurist sprake is van een vertrouwensbreuk met de klant, dan meldt LegalGuard dit per ommegaande aan de contactpersoon van de Raad. De contactpersoon neemt vervolgens contact op met LegalGuard voor overleg, alvorens er gecommuniceerd wordt met de klant of andere acties worden ondernomen.

3 Kwaliteit

3.1. Servicelevels en kwaliteitsnormen

Servicelevels

LegalGuard levert de prestatie conform de overeengekomen Service Afspraken (zie bijlage 2). Partijen stellen samen een werkinstructie op, met daarin onder meer een nog op te stellen (intake-)protocol.

Kwaliteitscode Rechtsbijstand

Bij de uitvoering van de prestatie is LegalGuard tevens gebonden aan de toepasselijke wet en regelgeving. Daarnaast voldoet LegalGuard de behandeling van de zaken aan de eisen zoals deze zijn gesteld in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, voor zover relevant, waarvan een kopie als bijlage 4 is toegevoegd.

Samenwerkingsgesprekken

Periodiek, bij aanvang tweewekelijks, vindt er voortgangsoverleg plaats tussen de contactpersonen van partijen. Specifiek staan de volgende onderwerpen op de agenda:

1. Het aanbod van zaken zowel in aantallen als in soort.
2. Doorlooptijden van de behandeling.
3. Overzicht van eventuele klachten en opvolging daarvan, audits en uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken.
4. Eventuele trends en ontwikkelingen gedurende de looptijd van de pilot.

3.2. Audits

Beoordeling van de kwaliteit van de rechtshulp vindt plaats via audits op de zaken uitgevoerd door een door de Raad en LegalGuard gezamenlijk aan te wijzen derde deskundige, op een nog door partijen gezamenlijk vast te stellen wijze. De kosten daarvan komen voor rekening van de Raad.

3.3. Klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt gemeten aan de hand van een permanent klanttevredenheidsonderzoek door de Raad uitgevoerd.

14/29

Peraaf Raad voor Rechtsbijstand

Peraaf LegalGuard:



2019/2020

3.4. Klachtenafhandeling

LegalGuard lost klachten van klanten zelf op. Mocht Raad een klacht ontvangen over de uitvoering van de prestatie, leidt de Raad de klacht via het e-mail adres: klacht@legalguard.nl door naar LegalGuard en informeert de klant daarover. LegalGuard pakt een klacht altijd binnen 24 uur op en behandelt deze conform haar klachtenprocedure. Aanspreekpunt voor klachten binnen LegalGuard is [REDACTED] Mocht dit wijzigen, informeert LegalGuard de Raad tijdig. De Raad ontvangt periodiek een overzicht van de klachten en de wijze van afhandeling daarvan.

3.5 Omgang met persoonsgegevens

LegalGuard voert de opdrachten van de Raad zoals beschreven in artikel 2.3.1. en 2.3.5 zelfstandig uit en verkrijgt en verwerkt ten behoeve daarvan persoonsgegevens.

LegalGuard gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens van klanten en voldoet daarbij aan alle eisen die de wet, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), daaraan stelt. Daarbij geldt onder meer het volgende:

- Doel van de verwerking is beperkt tot het uitvoeren van rechtshulp en het daarmee verenigbare doel van het meten van de daarbij door LegalGuard geleverde kwaliteit.
- Grondslag van de verwerking bestaat uit het uitvoeren van de onder a. genoemde dienst of opdracht voor klanten.
- Soorten persoonsgegevens die worden verwerkt zijn beperkt tot de gegevens die nodig zijn om de hierboven genoemde opdrachten uit te kunnen voeren.
- LegalGuard hanteert bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig. Daarna wordt deze (aantoonbaar) door LegalGuard verwijderd.

15/29

Peraaf Raad voor Rechtsbijstand

Peraaf LegalGuard:



/ 2019/2020

4 Slotbepalingen

- Deze overeenkomst bevat alle tussen partijen gemaakte afspraken en treden in de plaats van alle eerdere overeenkomsten die tussen partijen ter zake zijn gesloten.
- Leverings- en/of andere (algemene) voorwaarden van partijen zijn niet van toepassing op deze overeenkomst.
- In geval van nietigheid van één of meer bepalingen van deze overeenkomst, zullen de overige bepalingen tussen partijen onverminderd van kracht blijven. LegalGuard en de Raad zullen dan met elkaar in goed overleg treden teneinde te komen tot nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepalingen. Daarbij dient de strekking van deze overeenkomst en van de nietige bepalingen zoveel mogelijk behouden te blijven, tenzij in redelijkheid aangenomen kan worden dat een der partijen de overeenkomst in zijn aangepaste vorm niet zou zijn aangegaan.
- Wijzigingen, aanvullingen daaronder begrepen, van deze overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend.
- Kennisgevingen die partijen op grond van deze overeenkomst, aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats en worden verstuurd naar de contactpersoon.
- Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Indien tussen partijen over de uitvoering van deze overeenkomst een geschil ontstaat, dan zullen zij proberen dit in onderling overleg te beslechten. Mochten partijen hierin niet slagen, dan zullen zij zodanig geschil bij uitsluiting ter beslechting voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht, tenzij partijen alsnog arbitrage, mediation of bindend advies zullen overeenkomen.
- Partijen garanderen dat zij gedurende de looptijd van deze overeenkomst en tot 5 jaar na beëindiging van deze overeenkomst tegenover derden alle als vertrouwelijke te beschouwen gegevens geheim zullen houden, waarvan zij in verband met de samenwerking kennis nemen of zullen nemen, en dat zij deze gegevens uitsluitend in het kader van de samenwerking zullen gebruiken. Communicatie met derden, waaronder de media, over de inhoud van deze overeenkomst is partijen niet toegestaan, behoudens voorafgaande wederzijdse instemming van partijen.
- De evaluatie van de pilot, waaronder de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de door partijen gedragen bevindingen van de extern aan te stellen expert-auditor zijn geaggregeerd en geanonimiseerd openbaar.

16/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand

Paraaf LegalGuard:

Σ

2019/2020

5 Beheer overeenkomst, contactpersonen, mailadressen en ondertekening

Partijen hebben contact via onderstaande contactpersonen. Eén van deze contactpersonen van LegalGuard dient te allen tijde tijdens kantorenuren bereikbaar te zijn voor de opdrachtgever. Door LegalGuard dient tevens een klachtcoördinator aangewezen te worden welke dezelfde persoon kan zijn als de vaste contactpersoon.

LegalGuard		De Raad	
Naam	[REDACTED]	Naam	[REDACTED]
Functie	[REDACTED]	Functie	[REDACTED]
Telefoon	[REDACTED]	Telefoon	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]	E-mail	[REDACTED]
Rol	vaste contactpersoon		vaste contactpersoon
Naam	[REDACTED]	Naam	[REDACTED]
Functie	[REDACTED]	Functie	[REDACTED]
Telefoon	[REDACTED]	Telefoon	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]	E-mail	[REDACTED]
Rol	vaste contactpersoon + klacht coördinator		vaste contactpersoon

17/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand

Paraaf LegalGuard

[Handwritten signature]

2019/2020

Voor akkoord namens Achmea Services NV	Voor akkoord namens de Raad voor Rechtsbijstand
Naam: de heer mr. J.A.H. Sewalt Functie: directeur Handtekening: 	Naam: de heer mr. drs J.H. Gerritsen Functie: directeur Handtekening: 
Datum: 31 januari 2019	Datum: 29 januari 2019



Bijlage 1 Overzicht zaaksoorten voor deze pilot

Zaaksoorten consumentenrecht/verbintenissen:

- Consumentenkoop / -verkoop
- Dierenzaken (gebrek)
- Diensten (zoals zorgverlening)
- Koop/ Verkoop Onroerende Zaken
- Koop/ Verkoop Roerende Zaken
- Koop/ Verkoop Motorvoertuigen
- Reiszaken
- Stichtings- / Verenigingsrecht
- Verzekeringszaken

C

Bijlage 2: Service afspraken

Bij de behandeling van zaken neemt de LegalGuard jurist, de volgende kwaliteitseisen in acht:

1. De LegalGuard jurist neemt uiterlijk binnen 1 werkdag na ontvangst van de zaak schriftelijk of telefonisch contact op met de klant,
2. Binnen 5 werkdagen na het eerste inhoudelijk contact of binnen 5 werkdagen na ontvangst van de voor de advisering gevraagde informatie heeft de LegalGuard jurist met klant over de onderwerpen van Module 1 gecommuniceerd.
3. Wordt er met een klant gedurende de behandeling van de zaak een terugbelafpraak gemaakt dan wordt klant op het afgesproken moment door de LegalGuard jurist of zijn vervanger teruggebeld.
4. De LegalGuard jurist gebruikt een schrijfstijl die helder en eenvoudig is. Daarbij zoekt de LegalGuard jurist aansluiting bij de schrijfstijlwijzer (zie bijlage X).
5. Bij ieder contactmoment (telefonisch en schriftelijk) met een klant spreekt de LegalGuard jurist een nieuw contactmoment af. Daarbij wordt een concrete afspraak gemaakt ten aanzien van de termijn waarop contact wordt opgenomen, bijvoorbeeld: "in de week van maandag 1 oktober 2018 neem ik weer contact met u op."
6. In geval van binnenkomende post/e-mail geeft de LegalGuard jurist de klant uiterlijk binnen 2 werkdagen een reactie. Dat kan zijn een inhoudelijke reactie of – voor het geval de LegalGuard jurist nog niet aan een inhoudelijke reactie toekomt binnen deze termijn – een brief met als bijlage de ontvangen brief /e-mail met de afspraak wanneer hij met een inhoudelijke reactie komt.

20/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand

Paraaf LegalGuard:



2019/2020

Bijlage 3 Kwaliteitscode Rechtsbijstand

Inleiding

De Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars heeft op 15 december 2010 de Kwaliteitscode voor Rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren vastgesteld, waarvan onderstaande geactualiseerde tekst vervolgens in de vergadering van 17 juni 2014 is vastgesteld.

Artikel 1. Definities

1.1 Rechtsbijstandverzekeraar

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

1.2 Juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor

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

1.3 Klant

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

1.4 Rechtshulpverlener

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

1.5 De zaak

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

Artikel 2. Reikwijdte

Deze bindende zelfregulering is van toepassing op alle rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren die lid, dan wel buitengewoon lid zijn van het

21/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand

Paraaf LegalGuard:

C

2019/2020

Verbond van Verzekeraars. Met 'rechtsbijstandverzekeraars' worden in deze code ook de juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren bedoeld.

Artikel 3. Grondbeginselen rechtsbijstandverlening

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

3.1 Belang van de klant voorop

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

3.2 Zorgvuldigheid en deskundigheid

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

3.3 Voortvarendheid

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

3.4 Rechtsbijstandverzekeraar verleent passende rechtshulp

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

3.5 Integriteit en vertrouwelijkheid

De rechtshulpverlener waarborgt zijn integriteit door ten minste:

- a. Binnen de regels van de wet vertrouwelijk om te gaan met de informatie en met de stukken die op de zaak betrekking hebben. In het geval de rechtsbijstandverzekering is afgesloten via een assurantiebemiddelaar zal de rechtsbijstandverzekeraar deze tussenpersoon alleen inhoudelijke zaakgegevens verstrekken na de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe van de klant.
- b. Alert te zijn op mogelijke tegenstrijdige belangen, deze aan de klant te melden en de benodigde maatregelen te treffen om een optimale belangenbehartiging te waarborgen.

Er is sprake van een tegenstrijdig belang wanneer beide partijen bij dezelfde rechtsbijstandverzekeraar verzekerd zijn en beiden, ieder op de eigen polis, aanspraak op rechtsbijstand maken en hebben, of zich daarvoor hebben gewend tot hetzelfde juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor.

- c. Geen zaken te behandelen waar hij op enigerlei wijze persoonlijk bij betrokken is.

22/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand:

Paraaf LegalGuard:

C

2019/2020

- d. Geen informatie te verstrekken waarvan hij weet dat deze onjuist is of waarvan hij redelijkerwijs had kunnen weten dat het onjuist is.
- e. Geldbedragen die bestemd zijn voor de klant binnen ten hoogste vijf werkdagen aan de bank ter (door)betaling aanbieden.

3.6 Professionaliteit

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

Artikel 4. Communicatie

4.1 Algemeen

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

4.2 Afwijzing

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

4.3 Klachtenprocedure

Indien de klant het niet eens is met een afwijzing als bedoeld in artikel 4.2 of met de wijze waarop hij is of wordt behandeld, kan hij een klacht indienen bij de rechtsbijstandverzekeraar. De klachtenprocedure voldoet ten minste aan de Kifid-richtlijnen interne klachtenprocedure. Dit betekent onder meer dat de klachtbehandelaar niet dezelfde persoon is als de rechtshulpverlener die betrokken is bij de zaak. De klachtenprocedure is eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekeraar.

4.4 Geschillenregeling

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

4.5 Inschakelen rechtshulpverlener niet in dienst van verzekeraar

De regels rondom het inschakelen van een andere rechtshulpverlener (zoals een advocaat) en het recht op vrije keuze van rechtshulpverlener ("vrije advocaatkeuze") voor de klant zijn eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekeraar. Zodra de rechtsbijstandverzekeraar vaststelt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd gaat worden, informeert de rechtsbijstandverzekeraar de klant over de vrije keuze van rechtshulpverlener (waaronder een advocaat).

Artikel 5. Dienstverlening

5.1 Reactietermijnen

a. Bij een zaakmelding reageert de rechtsbijstandverzekeraar zo spoedig mogelijk, naar de klant. De rechtsbijstandverzekeraar publiceert op zijn website de termijn waarbinnen de rechtsbijstandverzekeraar reageert. In deze reactie wordt ten minste gemeld:

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

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

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

5.2 Bereikbaarheid

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

5.3 Aanpak van de zaak

Bij aanvang van de zaakbehandeling informeert de rechtshulpverlener de klant aantoonbaar over de strategie waarmee de zaak wordt aangepakt, welke concrete stappen genomen worden, welke uitkomst realistisch is en hoe en hoe vaak de klant op de hoogte wordt gehouden. Tevens wordt vastgelegd:

- a. Wie (naast de klant) door de rechtsbijstandverzekeraar geïnformeerd mogen worden.
- b. Wat de klant van de rechtshulpverlener mag verwachten en wat de rechtshulpverlener van de klant verwacht.

5.4 Voortgang en informeren van de klant

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

5.5 Procesbewaking

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

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

5.6 Overige gedragscodes

Voor verzekeraars gelden meerdere gedragscodes waar ook rechtshulpverleners aan dienen te voldoen. Zo werkt de rechtshulpverlener bij de behandeling van een zaak waarin

24/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand

Paraaf LegalGuard

C

2019/2020

sprake is van letselschade conform de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). De Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA) geldt bij zaken met betrekking tot medische aansprakelijkheid. Bij het vaststellen van schadebedragen worden zoveel mogelijk de richtlijnen en aanbevelingen van De Letselschade Raad gevolgd.

5.7 Overdracht

Indien een zaak wordt overgedragen (aan een andere rechtshulpverlener of aan een advocaat), zorgt de rechtsbijstandverzekeraar ervoor dat de nieuwe rechtshulpverlener / advocaat beschikt over het volledige zaak. Tevens informeert hij de klant tijdig over deze overdracht.

5.8 Fout in de behandeling

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

Artikel 6. Kennis en vaardigheden

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

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

5

Artikel 7 Kwaliteitsmanagement

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

- a. Bevat een systeem van klachtenmanagement en klanttevredenheidsonderzoek
- b. Bevat een vorm van interne audit/kwaliteitscontrole met rapportage.
- c. Bevat een traject om geconstateerde verbeterpunten te bespreken en te implementeren

Artikel 8 Aanspreekbaarheid en toetsbaarheid

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

Artikel 9 Titel en ingangsdatum

1. Deze regeling wordt aangehaald als "Kwaliteitscode rechtsbijstand".
2. De regeling treedt in werking op 1 april 2014. Jaarlijks wordt de werking van deze code geëvalueerd en indien nodig wordt de code aangepast.

Bijlage 4 Verkorte schrijfstijl/wijzer

Details

Adres

Gebruik geen t.a.v. maar direct de naam inclusief De heer of Mevrouw. Let op: twee spaties tussen de postcode en de plaatsnaam. Schrijf de naam van de klant correct en compleet met alle voorletters. Titels: neem deze op in het adres als de ander daaraan hecht. Bij een titel vervalt de geslachtsaanduiding.

Voorbeeld: Huisstijlwijzer Correspondentie B.V.
Drs. J. van Laar

De titel krijgt hier een hoofdletter omdat dat mooier staat in het adresblok. Normaal krijgt een titel kleine letters en een punt

Datum

Schrijf de maand in letters.

Voorbeeld: 25 mei 2018

Kenmerk

Vul hier het polisnummer in of de afkortingsinitialen van je afdeling, spatie, laatste twee cijfers van het jaartal, slash en het volgnummer van de brief.

Voorbeeld: Ca 98/0450

Behandeld door

Vul deze rubriek altijd zo volledig mogelijk in, ook al onderteken je de brief zelf.

Voorbeeld: Behandeld door: Dorine Boekers

Telefoon-/Faxnummer

Vermeld altijd het hele telefoon- en faxnummer, inclusief kengetal.

Voorbeeld: (013) 462 35 76

Onderwerp

Geef een brief altijd een onderwerp en beperk je daarbij tot hooguit drie trefwoorden.

Voorbeeld: Onderwerp: Bevestiging afspraken

Stijl

Gebruik verzorgde spreektaal in brieven en vermijd vakjargon. Geef alle kernboodschappen weer in een kopje, in de vorm van een zin. De alinea is vervolgens de toelichting op het

27/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand:

Paraaf LegalGuard



/ 2019/2020

kopje. Gebruik één boodschap per zin en maak de zin niet al te lang, maximaal 12 woorden. Vermijd overbodig gebruik van woorden, kunnen, zullen.

Persoonlijke benadering

Ik-wij-u

Wissel de 'ik'-vorm (persoonlijke actie) af met de 'wij'-vorm (bedrijfsactie/-standpunt). Pas de 'u'-vorm voldoende toe. Gebruik 'u' als je de persoon niet kent. Ken je de persoon goed, dan mag je 'je' gebruiken

Aanhef

Heeft iemand een voorvoegsel in de naam (van, de) gebruik dan een hoofdletter bij het eerste voorvoegsel.

Voorbeeld: Geachte mevrouw Van de Ven

Je kunt zelf kiezen welke aanhef je voor welke klant het liefst gebruikt: Geachte heer X voor formele situaties, Beste heer X voor gewone contacten met klanten, Beste Voormaam bij een brief aan iemand die je goed kent.

Tip: stuur je 's ochtends een fax? Gebruik dan Goedemorgen meneer X!

Ouderwetse uitdrukkingen als weledelgeleerd gebruiken we niet meer.

Geef de klant concrete informatie

Gebruik concrete aanduiders (uw VW Golf, donderdag 19 februari). Sluit aan bij de situatie van de lezer (u betaalt uw premie per jaar). Gebruik geen vage verwijzingen (e.e.a., in het licht van het bovenstaande ...).

Afsluiting

Bijna alle brieven kun je eindigen met: Met vriendelijke groet. Soms past: Met hartelijke groet, beter. Gebruik: Hoogachtend, alleen in uitzonderingsgevallen. Sluit af met je voor- en achternaam, je functie of afdelingsnaam. SAR mag titels gebruiken. Dit is afhankelijk van de aard van de brief.

Aanpak

Schrijf servicegericht

Toon gevoel voor de situatie van de klant en geef eigen gevoel. Gebruik waar mogelijk woorden als graag, plezier, ik begrijp, om het u makkelijk te maken. Benadruk de voordelen voor de klant.

Adviseer positief..... ook bij aanmaningen.

Geef feitelijkheden (namen, data, bedragen) concreet weer. Vermijd moeten en dienen. adviseer liever. Benadruk het positief gevolg van je advies.

28/29

Paraaf Raad voor Rechtsbijstand

Paraaf LegalGuard

/ 2019/2020

Opbouw

De inleiding

Gebruik geen cliché in de beginszin. Vat de situatie of de vraag van de lezer goed samen. Let op dat de opening nog geen nieuwe informatie bevat. De opening leidt alleen de brief in. Zorg bij een langere brief voor een leeswijzer.

De kern

Open de tweede alinea met de kern, kom daarna met de toelichting. Geef goede onderbouwing/uitleg/aanvullende informatie/alternatieven. Stel de regels en polisvoorwaarden niet centraal. Gebruik voldoende kopjes en witregels met een herkenbare indeling: Inleiding-kern-slot. Laat de zinnen logisch op elkaar volgen, geef waar nodig een opsomming

Het slot

Maak altijd gebruik van een slotzin en pas die aan de situatie aan. Vermijd clichés. Vat in de slotzin de essentie van de brief samen.

Tot slot

Een goede brief is niet alleen prettig van toon maar ook correct en uniform opgezet. Succes in de praktijk!

NB: de briefafspraken gelden ook voor faxberichten, e-mails.

Bijlagen: vermeld altijd in het kort wat je als bijlage meestuurt
Vermijd de lelijke haakjes: bijlage(n)

C