

# Raad voor Rechtsbijstand

Visie Rechtwijzer 2017 - 2019.....	2
1. Tien jaar Rechtwijzer.....	2
2. Ontwikkelingen in de toegang tot het recht.....	2
3. Naar een nieuwe Rechtwijzer .....	3
a. Een startpunt bij juridische problemen.....	3
b. Verwijzing naar alternatieve conflictoplossing .....	4
c. Alternatieven voor het huidige aanbod .....	4
d. Startende innovaties .....	5
Voor wie is Rechtwijzer bedoeld? .....	5
4. Veranderende rol van de Raad.....	5
5. Positionering en samenwerking.....	6
6. Financiering .....	6
7. Voorwaarden voor toelating .....	7
Draagvlak bij beroepsorganisaties en overige stakeholders .....	8
Meerdere verzoeken.....	8
Adviescommissie voor toelating .....	8
Proces van toelating.....	9
8. Tot slot.....	9
Bijlage: Toelatingsvoorwaarden.....	11

## Visie Rechtwijzer 2017 - 2019

### 1. Tien jaar Rechtwijzer

In 2007 lanceerde de toenmalige staatssecretaris van Justitie mevrouw Albayrak de eerste Rechtwijzer. De Raad pionierde destijds als een van de eersten met het gebruik van het internet om rechtzoekende burgers van informatie te voorzien en hen te ondersteunen bij het vinden van hun weg door het recht. De Raad vond in de *Paths to Justice* studie (Genn 1999) en de Nederlandse Geschilbeslechtingdelta (Van Velthoven en Ter Voert 2003) de inspiratie én de onderbouwing om burgers te *empoweren*, hun zelfredzaamheid te versterken door het aanbieden van nieuwe digitale kanalen.

Van een eerste, vrij eenvoudige keuzehulp voor burgers met juridische problemen groeide Rechtwijzer in de afgelopen tien jaar uit tot een niet weg te denken voorziening die internationaal geldt als hét voorbeeld van digitale toegang tot het recht. De 'routes door het recht' in de vorm van diagnose en triagepaden van Rechtwijzer 1.0 werden niet alleen in het onderzoek van de Universiteit Twente positief en met hoge klanttevredenheidsscores geëvalueerd. Ze kregen ook opvolging in British Columbia waar, geïnspireerd op Rechtwijzer 1.0 *Guided Pathways* werden ontwikkeld. Momenteel worden die als de *state-of-the-art* gezien voor digitale dienstverlening vanwege hun dynamische, interactieve en gebruiksvriendelijke karakter (Smith & Paterson 2013; Smith 2016).

Een van de kenmerken van Rechtwijzer is dat de ontwikkeling nooit stilstaat. Dat bleek uit de ontwikkeling, samen met HiiL en Modria, van Rechtwijzer 2.0. In 2014 startte de pilot met het online scheidingsplatform Rechtwijzer *uit elkaar*, en konden Nederlandse (echt)paren samen een scheidingsplan maken, dat na de (online) review door een advocaat kon worden ingediend bij de rechtbank. Nu, drie jaar na de lancering volgt een nieuwe stap. De samenwerkingsovereenkomst tussen de drie ontwikkelpartners is geëindigd, en een marktpartij neemt het over. Hiermee is Rechtwijzer *uit elkaar* als innovatie geslaagd, wat steeds de inzet van de Raad is geweest.

Rechtwijzer blijft, net als de Raad en het rechtsbijstandstelsel, aan verandering onderhevig. Sinds 2016 wordt daarom gewerkt aan een nieuwe visie op Rechtwijzer. Die ligt nu voor u. Het is het sluitstuk van de visieontwikkeling, die tot stand is gekomen door gesprekken intern, met V&J en ketenpartners (Juridisch Loket, NOvA, Raad voor de Rechtspraak en HiiL). Maar tevens vormt de visie het beginpunt van Rechtwijzer in zijn nieuwe vorm, met als centrale focus het zo vroeg en goed mogelijk ondersteunen van de burger.

### 2. Ontwikkelingen in de toegang tot het recht

Digitale middelen nemen meer en meer een belangrijke plaats in de toegang tot het recht. Volgens de kabinetsreactie op het rapport van de Commissie Wolfsen moeten dergelijke alternatieve instrumenten ook in het domein van de gesubsidieerde rechtsbijstand worden toegejuicht en gestimuleerd. Ook internationaal zien we deze ontwikkeling. De focus is daarbij niet alleen op online geschilbeslechting door de rechter (KEI; rapporten Lord Briggs 2015/6), maar ook op de mogelijkheden van het inzetten van moderne technologie op het voorkómen en beperkt houden van problemen en conflicten (Susskind 2016).

- Mensen lossen graag zelf hun geschil op en kiezen vaker voor een oplossing via een overeengekomen afspraak dan een rechter of een derde. (Geschilbeslechtingdelta 2014).

# Raad voor Rechtsbijstand

- Er is internationaal een trend waarneembaar naar een meer modulaire vorm van rechtsbijstand (*unbundled services*). De kosten voor die bijstand hangen dan af van de omvang van het pakket dat de burger afneemt (*pay-as-you-go*). Alles wat de burger zelf kan doen, doet hij in beginsel zelf en waar mogelijk samen met de andere partij.
- Het internet is steeds vaker de eerste bron die geraadpleegd wordt voor informatie. De toegang tot internet is voor bijna iedere burger inmiddels een vanzelfsprekendheid, en is in Nederland met 94% het hoogste van Europa. We zijn koploper in Europa op het gebied van internetbankieren en vierde op het gebied van internetwinkelen.<sup>1</sup>
- eBay en het Paypal *dispute resolution centre* boden al in 60 miljoen consumentenzaken online geschiloplossing.
- Achtereenvolgende kabinetten dichten de burger een grotere eigen verantwoordelijkheid toe, voordat die burger aanspraak kan maken op gesubsidieerde voorzieningen (participatiemaatschappij).
- Dit geldt ook voor het voornemen van het kabinet om al zijn diensten (inclusief de rechtspraak) vanaf 2017 bij voorkeur online aan te bieden.
- Door de veelheid en diversiteit aan aangeboden informatie (*overload*) is het voor burgers in toenemende mate moeilijk om de kwaliteit ervan te toetsen. Er is dan ook grote behoefte aan objectieve en neutrale informatie/diensten uit betrouwbare en kenbare bronnen.

## 3. Naar een nieuwe Rechtwijzer

Het faciliteren van digitale vormen van dienstverlening en conflictoplossing is een belangrijk instrument om de toegang tot recht en rechtvaardige oplossingen voor burgers op een toekomstbestendige manier te realiseren. Rechtzoekenden begeven zich meer en meer online, dus is het niet meer dan logisch om diensten (ook) online aan te bieden.

Ook de noodzaak tot kostenbeheersing en doelmatige besteding van overheidsgeld in het domein van de rechtsbijstand speelt een rol bij het digitale aanbod. Door de nadruk op preventie, de-escalatie, objectieve informatie en praktische hulpmiddelen kan Rechtwijzer in een vroegtijdig stadium bijdragen aan duurzamere oplossingen. Hierdoor kan een beroep op het Juridisch loket, op juridische vervolgstappen, toevoegingen en duurdere geschilbeslechting worden voorkomen.

Rechtwijzer sluit daarmee aan op de maatregelen van het kabinet naar aanleiding van het rapport van de Commissie Wolfsen. Dit wil Rechtwijzer op de volgende wijzen realiseren.

### a. Een startpunt bij juridische problemen

Rechtwijzer blijft toegang tot objectieve en betrouwbare informatie bieden voor de meest voorkomende juridische problemen, inclusief multiproblematiek. Via Rechtwijzer is er voor burgers een zelfdiagnose per onderwerp beschikbaar. Aan de hand van antwoorden op diagnosevragen geeft Rechtwijzer gerichte informatie, advies en inzicht in mogelijkheden om een probleem op te lossen en de kosten daarvan. Rechtwijzer biedt daarbij een duidelijke structuur - 'route door het recht' - die burgers ondersteunt bij het proces dat zij alleen of samen met de andere partij doorlopen. Daarmee wordt tevens voorkomen dat er een lappendeken aan instrumenten ontstaat waar burgers hun weg niet meer in kunnen vinden.

---

<sup>1</sup> Zie routekaart 'Massaal Digitaal', 28-10-2013, <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/doorbraakprojectenmet-ict/documenten-en-publicaties/publicaties/2014/01/13/routekaart-massaal-digitaal.html>  
Visie Rechtwijzer 2017 - 2019 - 8 mei 2017

# Raad voor Rechtsbijstand

Rechtwijzer maakt bij de informatieverstrekking zoveel mogelijk gebruik van reeds ontwikkelde informatie door ketenpartners. Er worden geen dingen dubbel gedaan als ze elders al goed zijn gemaakt. De focus van Rechtwijzer is vooral gericht op het ondersteunen en stimuleren van zelf- en samenredzaamheid van burgers, en op preventie en de-escalatie van conflicten.

## **b. Verwijzing naar alternatieve conflictoplossing**

Een uitkomst van de zelfdiagnose op Rechtwijzer kan een verwijzing naar een alternatieve vorm van conflictoplossing zijn (tragefunctie). Veel juridische problemen gaan lang niet uitsluitend over recht. Het gaat vaak om relaties, emoties en nietjuridische belangen die de sleutel tot een oplossing zonder juridische strijd kunnen zijn. Daarom neemt bemiddeling en mogelijk op termijn ook andere vormen van alternatieve conflictoplossing zoals *early neutral evaluation* een belangrijke plaats in op Rechtwijzer.

De beslissing als conflictoplossingsinterventie zal niet op Rechtwijzer worden aangeboden; dat is voorbehouden aan de rechtspraak. Wel biedt de reactie van de Raad voor de Rechtspraak op de concept-visie, waarin de RvdR zegt bereid te zijn mee te denken over de deelgeschillenrechter als oplossing voor de beslisser op Rechtwijzer *uit elkaar*, een goede opening om samen verder te verkennen wat voor mogelijke aansluitingen er zijn tussen de rechtspraak en Rechtwijzer.

## **c. Alternatieven voor het huidige aanbod**

Nieuw is dat de Raad aan *veelbelovende en/of bewezen alternatieven* voor het huidige aanbod een plaats op Rechtwijzer wil bieden, zoals nu al met Rechtwijzer *uit elkaar* en MagOntslag. De Raad wil op deze manier bijdragen aan het ontstaan van een level playing field zodat er een gevarieerder, passender en goedkoper aanbod van (rechts)hulp en rechtsbijstand ontstaat.

De aangeboden producten en diensten moeten passen in de 'routes door het recht' voor de meest voorkomende problemen, die burgers zelf en samen op Rechtwijzer kunnen bewandelen om hun problemen en conflicten vroegtijdig en laagdrempelig op te lossen. Dit houdt in dat de producten en diensten in minder-of verdergaande vorm van 'unbundling' worden aangeboden, dat ze de zelf- en samenredzaamheid van burgers stimuleren, oog hebben voor het voorkomen of beperken van conflicten en de escalatie daarvan, onnodige juridisering tegengaan en de dialoog tussen partijen ondersteunen.

De uitkomsten en oplossingen die gebruikers van een product/dienst op Rechtwijzer genereren zijn passend en sluiten aan bij hun behoeften. Rechtwijzer en de daarop aangeboden producten/diensten opereren in de 'schaduw van het recht'. Dit betekent dat gebruikers goed geïnformeerd moeten worden over wat volgens de rechtspraak of staande rechtspraktijk de juridische uitkomst is in soortgelijke gevallen. Dit houdt echter niet in dat gebruikers alleen voor juridische oplossingen kunnen kiezen. In veel gevallen kan een niet-juridische oplossing het onderliggende probleem beter oplossen. Niettemin moet er wel voor gezorgd worden dat er bij gebruikers sprake is van 'informed consent'.

Er komt een duidelijk onderscheid tussen de informatieve website rechtwijzer.nl en de aangeboden producten en diensten die worden aangeboden via Rechtwijzer. Rechtwijzer is geheel in eigendom van de Raad. De aangeboden producten en diensten zijn eigendom van de betreffende aanbieder en vallen diens gevolgde onder zijn risico en verantwoordelijkheid. De producten/diensten hebben een eigen 'look & feel' en worden door de aanbieders zelf gemarket, waardoor ook beter kan worden ingespeeld op de vraag van de rechtzoekenden.

# Raad voor Rechtsbijstand

## **d. Startende innovaties**

Naast volwaardige producten en diensten blijft de Raad op kleinere schaal veelbelovende startende innovaties stimuleren. Gedacht kan worden aan een startsubsidie voor initiatieven die op uitnodiging van de Raad, naar aanleiding van een geconstateerde vraag/lacune, kunnen worden ingediend. Een andere optie is het (jaarlijks of tweejaarlijks) uitschrijven van een prijsvraag of hackaton, bijvoorbeeld voor studenten van hogescholen en universiteiten of van legal tech start-ups.

De Raad kan op beperkte schaal als aanjager functioneren, die de opstart via een bijdrage gefinancierd uit de vernieuwingsgelden mede mogelijk maakt. De Raad wil daarmee bijdragen aan het ontwikkelen van best practices voor nieuwe vormen van online juridische dienstverlening. Uiteindelijk moet de markt zorgen voor een voldoende rendabel product of dienst. Waar de Raad de opstart met subsidie mogelijk heeft gemaakt, kunnen afspraken over een vorm van terugbetaling worden gemaakt.

### **Voor wie is Rechtwijzer bedoeld?**

Met Rechtwijzer willen we dicht bij de burger staan. Zijn vragen en behoeften staan centraal. Rechtwijzer staat open voor alle burgers. Door het voorkomen en vroegtijdig oplossen van problemen en conflicten kunnen immers materiële en immateriële kosten worden bespaard. De burger zelf en, direct of indirect, de ketenpartners alsook de Raad hebben daar baat bij. Bij het vormgeven van de ingang en het aanbieden van tools is de aansluiting op de Wrb leidend. Dat neemt niet weg dat ook anderen van het dienstaanbod profijt kunnen hebben. Niet Wrb'ers betalen de commerciële prijs van de aanbieder en komen niet voor gesubsidieerde rechtsbijstand in aanmerking. Ook wordt er geen startsubsidie verleend aan initiatieven waarvan aannemelijk is dat de producten/diensten niet of nauwelijks door Wrb-gerechtigden zullen worden gebruikt. Overigens is het goed mogelijk dat producten zonder subsidie van de Raad kunnen worden aangeboden, zoals MagOntslag.

Extra aandacht blijft nodig voor de kwetsbare burger die over onvoldoende vaardigheden beschikt om online zijn weg te vinden. Uit Engels onderzoek naar de toegang tot digitale (juridische) dienstverlening voor kwetsbare burgers blijkt dat 20% een digitale kloof ervaart (Smith 2013; Oxford Internet Institute 2013). Dit zijn m.n. ouderen, gehandicapten, mensen met lage inkomens en mensen met een lage opleiding. Daarbovenop heeft zo'n 14% van de burgers wél de vaardigheden (cognitief, cultuur, competenties) en de fysieke toegang tot online dienstverlening, maar wenst er geen gebruik van te maken. Het onderzoek wijst echter ook uit dat het internetgebruik stijgt onder deze groepen, en dat zij steeds beter de weg weten te vinden naar anderen die hen kunnen ondersteunen bij het online gebruik maken van dienstverlening.

Daarom is het zo belangrijk om de on- en offline juridische dienstverlening goed op elkaar af te stemmen en waar nodig gecombineerd aan te bieden. Onze gedachte is dan ook dat kwetsbare burgers die Rechtwijzer willen gebruiken maar daarbij ondersteuning nodig hebben, door het Juridisch Loket en mogelijke andere eerstelijnsvoorzieningen zoals Sociale Raadsliden, Rechts/Wetswinkels en bibliotheken op weg worden geholpen.

## **4. Veranderende rol van de Raad**

Met de nieuwe visie op Rechtwijzer verandert ook de rol van de Raad. De Raad wil in de toekomst in ruime mate gebruik blijven maken van zijn beleidsvrijheid om de innovatie van producten en diensten te stimuleren die de toegang tot het recht voor rechtzoekende burgers kunnen verbeteren. Dat past bij de regierol die de Raad heeft bij het organiseren van passende, kwalitatieve en doelmatige nulde-, eerste- en tweedelijnsrechtsbijstand.

# Raad voor Rechtsbijstand

In de afgelopen tien jaar heeft de Raad vooral zelf geïnvesteerd en geparticipeerd in de ontwikkeling van de innovatie Rechtwijzer. Met het formuleren van deze nieuwe visie wijzigt de Raad zijn koers. Samenvattend houdt dit in dat de website rechtwijzer.nl blijft bestaan als voorziening die toegang biedt tot informatie, diagnose & triage, zelfhulptools en tot door anderen aangeboden producten en diensten. Echter, de Raad neemt niet langer de rol in van ontwikkelaar, hoofdinvesteerder en eigenaar, maar juist die van aanjager, verbinder en faciliteerder van innovaties die door anderen worden ontwikkeld, in de markt gezet en geëxploiteerd, en die potentieel tot minder kosten voor rechtsbijstand leiden.

De rol van de Raad wordt derhalve meer ondersteunend en faciliterend, en de focus zal sterker gericht zijn op het incorporeren van Rechtwijzer in de stelselherziening. Dit houdt ook in dat de Raad zich niet meer bezig zal houden met het actief marketen van producten en diensten. Wel brengen we Rechtwijzer onder de aandacht bij ketenpartners en andere publieke organisaties, stichtingen en brancheorganisaties en kijken we in samen met deze partners naar aansluiting en samenwerking op gebied van digitale dienstverlening mogelijk is.

## 5. Positionering en samenwerking

Lange tijd was de Universiteit van Tilburg – en later HiiL door de overgang van het Tilburgse team naar HiiL - de vaste kennispartner van Rechtwijzer. Met het aflopen van de drie-partijenovereenkomst per 19 maart jl. en de nieuwe visie op Rechtwijzer verandert ook deze relatie. De Raad hecht eraan te vermelden dat hij veel profijt heeft gehad van de innovatieve en inspirerende visie en rol van HiiL. Voor de goede samenwerking in de afgelopen jaren past grote waardering.

De Raad is onderdeel van een groot netwerk van organisaties in de rechtsbijstandsketen. Door nauw samen te werken worden vernieuwingen mogelijk. De Raad wil daarom de samenwerking verbreden, bijvoorbeeld met het Juridisch Loket, de Orde van Advocaten en de Raad voor de Rechtspraak. Maar ook met nieuwe partners, zoals sociale advocatuur, gemeenten en uitvoeringsorganisaties, hogescholen en universiteiten, rechtsbijstandsverzekeraars en private partijen.

Voor dit moment blijft Rechtwijzer in beheer bij de Raad. De herijking van het rechtsbijstandsstelsel en met name de versterking van de eerste lijn bieden echter kansen om de opgedane kennis en ervaring van de afgelopen jaren in te vlechten in de aanstaande transitie. In de optiek van de Raad wordt Rechtwijzer integraal onderdeel van de digitale toegang voor burgers, die samen met het Juridisch Loket en waar passend en mogelijk ook met andere (keten)partners zoals rechtspraak en tweedelijnsrechtshulp verder wordt vormgegeven. Verregaande samenwerking en het in afstemming nemen van beslissingen over de verdere vormgeving van Rechtwijzer ligt dan ook voor de hand.

Een andere optie waarover wordt gedacht is het 'embedden' van Rechtwijzer-onderdelen in de websites van andere (overheids)organisaties. Een minder vergaande vorm is het bevorderen van 'linkbuilding' vanuit die andere (overheids)organisaties met Rechtwijzer. Op deze manieren kan de Raad via Rechtwijzer kennis en waarde toevoegen ten behoeve van burgers die bij andere overheden en organisaties tegen problemen aanlopen.

## 6. Financiering

Vooropgesteld moet worden dat de Raad zal bewaken dat (start)subsidies worden verleend ten behoeve van Wrb-gerechtigden (en niet voor personen die niet onder het bereik van de wet vallen). Tevens zal de Raad monitoren dat deze producten/diensten een besparend effect hebben op het programmabudget voor de toevoegingen.



# Raad voor Rechtsbijstand

Voor de financiering van door de Raad wenselijk bevonden innovaties (bijvoorbeeld ICTinnovaties) kan de Raad putten uit het vernieuwingsbudget dat hem jaarlijks ter beschikking wordt gesteld. In zijn jaarplan geeft de Raad aan welke bestemmingen aan dit vernieuwingsbudget wordt gegeven. Het jaarplan en de specifieke bestemming van de vernieuwingsgelden behoeft goedkeuring van het departement. Wettelijk is artikel 37b basis voor deze subsidieverlening. De Raad kan volgens dit artikel subsidie verlenen voor bijzondere doeleinden en projecten, de activiteiten die voor subsidie in aanmerking komen omschrijven en een subsidieplafond vaststellen voor de activiteiten waarvoor subsidie kan worden verleend.

Bij een voorziening als het online scheidingsplatform wordt aan rechtsbijstandverleners die met het platform zijn verbonden subsidie verleend voor hun dienstverlening aan Wrbgerechtigden in een concreet scheidingsdossier. Een dergelijke subsidie komt in de plaats van de subsidie die in het geval van het afgeven van een reguliere toevoeging -ten laste van het programmabudget van de Raad- wordt verstrekt in de kosten van een advocaat of mediator. Zolang sprake is van een doelmatige substitutie tussen innovatieve dienstverlening en reguliere dienstverlening (en dat is de business case die met innovatie wordt beoogd) is er financiële dekking aanwezig.

Wettelijk is artikel 37 c Wrb basis voor deze vorm van subsidieverlening. De Raad kan volgens dit artikel aan een rechtsbijstandverlener of een samenwerkingsverband van rechtsbijstandverleners ten behoeve van de verlening van rechtsbijstand subsidie verstrekken voor bijzondere doeleinden en projecten. Als de Raad tot deze subsidieverlening over gaat, stelt hij krachtens artikel 37 c regels vast voor onder meer de uitwerking van de activiteiten die voor subsidie in aanmerking komen en voor de daaraan verbonden verplichtingen.

## **7. Voorwaarden voor toelating**

Aan aanbieders van *veelbelovende en/of volwaardige producten en diensten van bewezen kwaliteit* stelt de Raad selectie-en kwaliteitsvoorwaarden. Zodra een product/dienst hieraan voldoet, wordt deze via Rechtwijzer toegankelijk en wordt zichtbaar dat de Raad instaat voor de kwaliteit en integriteit ervan.

Qua rechtsverhouding denkt de Raad aan een overeenkomst voor bepaalde tijd met de toegelaten aanbieder, die na een periodiek uit te voeren audit door de adviescommissie door de Raad kan worden verlengd of, bij wijzigingen in het aanbod die de toelatingsvoorwaarden raken, kan worden opgezegd.

De producten en diensten die in aanmerking komen voor Rechtwijzer dienen vanzelfsprekend te passen bij de opdracht en de kernwaarden van de Raad: de burger centraal, toegankelijk, vertrouwen, samenwerken, professioneel. Gezien de wettelijke taak van de Raad, bevordert de Raad in het bijzonder dat het aanbod op Rechtwijzer geschikt is voor on- en minvermogende burgers.

Aanvullend zijn rondom zes thema's selectie-en kwaliteitseisen geformuleerd:

- Aanbieder.
- Kwaliteit product/dienst.
- Dienstverlening.
- Security.
- Business case.
- Monitoring en verantwoording.

# Raad voor Rechtsbijstand

De criteria zelf zijn in de bijlage opgenomen. Deze toelatingsvoorwaarden zullen ook voor aanbieders transparant zijn. Het zijn echter geen subsidievoorwaarden. Indien subsidie wordt verleend, gelden aanvullende, specifieke voorwaarden.

## **Draagvlak bij beroepsorganisaties en overige stakeholders**

Het betrekken van relevante stakeholders zoals de NOvA en hJL bij nieuwe producten/diensten is relevant voor het vergroten van het draagvlak en het opbouwen van vertrouwen in de kwaliteit van het product/dienst. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een Advisory Board of een Quality Board, waarin een (of meer) van de zetels door de Raad kan worden ingevuld.

Het zijn echter niet de stakeholders die beoordelen of een aanbieder zijn product/dienst mag aanbieden op Rechtwijzer. Zij kunnen immers zelf belangen hebben bij het in stand houden van het huidige aanbod en het weren van nieuwkomers. De beoordeling ligt derhalve bij de Raad en de adviescommissie bestaande uit onafhankelijke experts die daartoe wordt ingesteld.

## **Meerdere verzoeken**

Rechtwijzer wil geen Marktplaats zijn waarop tal van aanbieders dezelfde producten/diensten kunnen aanbieden. De Raad is van mening dat het risico dat meerdere aanbieders zich zullen aandienen betrekkelijk klein is omdat er moet worden voldaan aan hoge selectie- en kwaliteitscriteria. Mocht zich de situatie voordoen dat een andere aanbieder (bijvoorbeeld) een online scheidingsplatform of ander product/dienst wil aanbieden op Rechtwijzer, en deze dienstverlener komt door de toelatingstoets, dan zal ook zijn product worden toegelaten/gelinkt op Rechtwijzer.

## **Adviescommissie voor toelating**

De kwaliteit van het aanbod op Rechtwijzer is van groot belang. Burgers gaan daar immers zelf of samen aan de slag met het oplossen van een juridisch probleem. Zij moeten kunnen rekenen op producten en diensten die bruikbaar, betaalbaar en accuraat zijn, en die tot duurzame oplossingen leiden. Daarom wil de Raad verzoeken tot (verlenging van de) toelating op transparante en controleerbare wijze laten verlopen.

Ten eerste zullen de selectie- en kwaliteitscriteria voor toelating en de wijze waarop toelating kan worden aangevraagd, worden gepubliceerd op de website van de Raad. Hierdoor zijn de voorwaarden kenbaar voor aanbieders, gebruikers en andere belangstellenden.

Ten tweede zal de Raad een commissie ingevolge artikel 8 Wrb instellen die adviseert over verzoeken tot toelating en verlenging van de toelating op rechtwijzer.nl. Toetsing van de kwaliteit van het aanbod vraagt namelijk om expertise op verschillende rechtsgebieden en om inzicht in de samenhang van voorzieningen voor (0<sup>de</sup>, 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> lijns-) rechtshulp- en rechtsbijstand. De Raad denkt dat de kwaliteitstoetsing door het instellen van een commissie van gezaghebbende deskundigen die de Raad over de toelating adviseert, adequaat kan worden geborgd.

De commissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden. Binnen de commissie is kennis en ervaring verankerd op het gebied van:

- Toegang tot recht, conflictoplossing en geschilbeslechting;
- Innovaties en transitie in maatschappelijke sectoren, in het bijzonder de juridische sector;
- (Sociaal)-juridische dienstverlening;



# Raad voor Rechtsbijstand

- Technologie en de toepassing daarvan in producten en diensten voor (kwetsbare) burgers; □ Businessmodellen.

De samenstelling van de commissie wordt – zo nodig ook ad hoc – zo samengesteld dat telkens de expertise die een verzoek tot toelating vergt voor handen is.

De opdracht van de commissie is tweeledig.

1. Het aan de hand van de selectie-en kwaliteitsvoorwaarden uitbrengen van een advies over de (verlengde) toelating van een aanbieder die:
  - a. Op eigen initiatief verzoekt om plaatsing van zijn product/dienst op Rechtwijzer (Vrije inzending).
  - b. Op uitnodiging een product/dienst voor Rechtwijzer ontwikkelt of aanbiedt.
  - c. Naar aanleiding van een uitgeschreven prijsvraag (challenge, hackaton) een product/dienst ontwikkelt of aanbiedt.
2. Het aan de hand van de selectie-en kwaliteitsvoorwaarden uitbrengen van een advies over de verlenging of intrekking van de toelating van een op Rechtwijzer aangeboden product/dienst, op basis van een periodieke audit.

## Proces van toelating

Verzoeken tot toelating kunnen op drie manieren binnenkomen:

1. Op uitnodiging	2. Vrije inzending	3. Challenge/Hackaton/Prijsvraag
•Specifieke wens bij Rw voor product/dienst •Geselecteerde groep wordt uitgenodigd	•Inzending van aanbieder	•N.a.v. door Rw uitgeschreven challenge/prijsvraag of georganiseerde hackaton

Op uitnodiging: De Raad, waar mogelijk in samenspraak met het Juridisch Loket, constateert op basis van data en/of praktijkervaringen een bepaalde leemte in het bestaande aanbod van de nulde, eerste of tweedelijnsvoorzieningen, die via een digitale voorziening op Rechtwijzer kan worden opgevuld. In een dergelijke situatie kan de Raad aan een of enkele potentiële aanbieders het verzoek doen een projectvoorstel in te dienen.

Vrije inzending: Aanbieders van veelbelovende of bewezen alternatieven voor het huidige aanbod kunnen op eigen initiatief een toelatingsverzoek indienen voor een product/dienst dat een reeds bestaande online 'route door het recht' op Rechtwijzer versterkt of een compleet nieuwe digitale 'route door het recht' aanbiedt.

Challenge/hackaton/prijsvraag: De Raad kan tenslotte besluiten om een challenge, hackaton of prijsvraag uit te schrijven, om innovatie op een bepaald rechtsterrein aan te moedigen. De doelgroepen kunnen (studenten van) hogescholen en universiteiten zijn, maar ook bijvoorbeeld rechtswinkels of non-profitorganisaties.

Om op Rechtwijzer een product en of dienst aan te kunnen bieden, moet het volgende toelatingsproces worden gevolgd:

1. Vooraanmelding: De eerste stap in het toelatingsproces is het indienen van een vooraanmelding. In 2-5 pagina's geeft de aanvrager aan dat hij van plan is om een verzoek te doen, beschrijft hij beknopt wat zijn product/dienst inhoudt, hoe

# Raad voor Rechtsbijstand

het past binnen Rechtwijzer, en hoe aan de toelatingscriteria wordt voldaan. De vooraanmelding biedt de Raad voor Rechtsbijstand de mogelijkheid om vroeg in het proces feedback te geven op het product/dienst, waardoor de indiener de kans krijgt zijn verzoek waar nodig te verbeteren. Op deze manier kunnen de niet haalbare verzoeken vroegtijdig worden uitgefilterd.

2. Toelatingsverzoek: De tweede stap in het proces is het indienen van het uitgewerkte aanvraag, die door de onafhankelijke adviescommissie wordt getoetst.
3. Gesprek: Na ontvangst van de aanvraag en de onderliggende stukken vindt er een gesprek plaats met de adviescommissie;
4. Advies: De adviescommissie brengt een advies uit over toelating van een product/dienst.
5. Besluit: Het bestuur van de Raad neemt op basis van het advies van de commissie een besluit over de toelating van een product/dienst. De grondslag van het besluit is geregeld in artikel 13 Wrb.
6. Bezwaar en beroep: Het besluit tot verlening van de toelating gaat vooraf aan het sluiten van een privaatrechtelijke overeenkomst met de aanbieder. Besluiten tot verlening of afwijzing van de toelating alsmede besluiten tot verlenging of intrekking van de toelating zijn voor bezwaar en beroep vatbare beslissingen die onder de rechtsbescherming van de Awb vallen. Besluiten tot verlening, afwijzing, intrekking en terugvordering van startsubsidies vallen eveneens onder de werking van de Awb. Omdat aan de Raad beleidsvrijheid toekomt met betrekking tot deze besluiten zal de toetsing marginaal zijn. Besluiten mogen evenwel niet in strijd komen met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

## 8. Tot slot

De visie Rechtwijzer 2017 – 2019 is tot stand gekomen in nauw overleg met het departement en ketenpartners. De Raad heeft waardering voor de reacties en adviezen en heeft daar goed naar geluisterd.

Rechtwijzer verandert. De Raad wenst een veel nadrukkelijker rol voor de markt. Aanbieders worden uitgedaagd om in innovatieve producten te investeren, die ze ook via Rechtwijzer aan kunnen bieden. Door de investeringen en het risico dat aanbieders nadrukkelijk zelf lopen, wordt de succeskans van Rechtwijzer vergroot en het risico voor de Raad sterk verminderd. De kwaliteit en integriteit van het aanbod wordt gewaarborgd door een afgewogen stelsel van toelatingsvoorwaarden.

De rol van de Raad verschuift: van investeerder en mede-eigenaar naar aanjager, verbinder en faciliteerder. De opgedane kennis en ervaring van de afgelopen tien jaar wordt ingevlochten in het nieuwe stelsel en is beschikbaar voor de brede nulde- en eerste lijn. Eén ding blijft hetzelfde: de burger is en blijft centraal op Rechtwijzer.

## Bijlage: Toelatingsvoorwaarden

### (i) Aanbieder

De aanbieder is transparant over wie hij is en wat zijn achtergronden zijn, aan welke organisatie hij is verbonden en wie er (nog meer) investeert in het product/dienst. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan:

- Het is transparant en controleerbaar wie er achter het product/dienst zit.
- (Indien van toepassing) Het is transparant en controleerbaar wie er (nog meer) in het product/dienst investeert, en wat de investeringsvoorwaarden zijn.
- De aanbieder kan aantonen dat hij een gevestigde reputatie heeft, bijvoorbeeld door zijn productaanbod, klantbereik, omzet, klantwaardering of andere vormen van reviews.

### (ii) Kwaliteit dienst/product

De aanbieder onderbouwt de kwaliteit van zijn product/dienst. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan:

- Onderbouwde en waar mogelijk bewezen kwaliteit van het product/dienst en de methode die daaraan ten grondslag ligt, bijvoorbeeld blijkend uit wetenschappelijke publicaties, een evaluatie van een onafhankelijke, gezaghebbende deskundige/deskundig instituut en/of ondersteund door bewezen best practices.
- Een toelichting op de wijze waarop het product/dienst de zelf- en samenredzaamheid van gebruikers/partijen stimuleert en hoe het product/dienst kan bijdragen aan een oplossing (resultaatgerichtheid).
- Een toelichting op de wijze waarop de geboden informatie en advies wordt onderhouden (up-to-date en inhoudelijk juist) en de standaarden die voor de informatie en adviezen worden gehanteerd (bijvoorbeeld objectieve informatie).
- Een toelichting op de gebruiksvriendelijkheid, bijvoorbeeld uitgevoerde gebruikerstests of focusgroepen en het gebruik klare taal.
- Een toelichting op de design standaarden, zoals responsiveness met smartphones, tablets, grafische vormgeving, gebruik van audio en video-middelen, de wijze waarop de webrichtlijnen worden nageleefd.
- (Indien van toepassing) Een toelichting op de wijze waarop de onlinevoorziening is geïntegreerd met of verwijst naar persoonlijke dienstverlening.
- (Indien van toepassing) Een beschrijving van de kwaliteitseisen waaraan de dienstverlener(s) die voor de aanbieder werken, moet(en) voldoen, bijvoorbeeld voldoen aan de voor het rechtsgebied waarvoor de toelating wordt gevraagd, geldende inschrijfvoorwaarden van de Raad; als met niet-juristen wordt gewerkt, voldoen aan de beschreven en uitgewerkte kwaliteitseisen zoals gesteld door de betreffende beroepsgroep. Verder kan worden gedacht aan de beschrijving van de wijze waarop de kwaliteit van de dienstverlener(s) wordt onderhouden, zoals peer review of permanente deskundigheidsbevordering. Ook moet duidelijk blijken dat de dienstverleners in staat worden gesteld om te voldoen aan de gedragsregels en verordeningen van de eigen beroepsgroep. NB: Inherent aan innovatie is dienstverlening op een nieuwe wijze wordt uitgevoerd, waarin niet is voorzien in de geldende regels. In dat geval dient de aanbieder aan de hand van een advies, bijvoorbeeld van een in het tuchtrecht gespecialiseerde expert, te

# Raad voor Rechtsbijstand

onderbouwen dat de dienstverlening niet in strijd is met de regels zoals gesteld door de beroepsorganisatie.

## **(iii) Dienstverlening**

De aanbieder heeft zijn organisatie ingericht op het bieden van goede dienstverlening aan gebruikers van zijn product/dienst. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan:

- Een klantcontactcentrum.
- Het periodiek uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek waarvan de resultaten gedeeld worden met de Raad.
- Aanwezigheid van een klachtprocedure.
- Aanwezigheid van een privacyreglement dat er ook in voorziet dat er geen data worden verzameld voor commerciële doeleinden en dat er geen sprake is van 'clickbait'.
- (Indien van toepassing) Er zijn algemene voorwaarden.
- Er is een gebruikersovereenkomst tussen de aanbieder en de klant.
- Er zijn overeenkomst(en) van opdracht tussen de dienstverlener en de klant indien sprake is van dienstverlening.

## **(iv) Security**

De aanbieder overlegt een rapport waaruit blijkt dat het product/dienst aan het ICT beveiligingsbeleid van de Raad voldoet.

- Het ICT beveiligingsbeleid van de leverancier moet compliant zijn met het ICT beveiligingsbeleid van de Raad.
- Applicaties moeten compliant zijn met de ICT Beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het Nederlands Cyber Security Center (NCSC)
- Applicaties moeten minimaal voorzien zijn van een secure http verbinding (https). De certificaten kunnen gewone SSL certificaten of EV SSL certificaten zijn waarbij de voorkeur uitgaat naar EV SSL certificaten.
- Indien door de rijksoverheid voorgeschreven, moet er gebruik gemaakt worden van PKI overheidscertificaten.
- Gegevens moeten encrypted worden opgeslagen.
- Gegevens moeten worden opgeslagen in een database en op een server die binnen de grenzen van de Europese Unie ligt.
- Met de leveranciers die gegevens bewerken moet een bewerkersovereenkomst worden afgesloten die onderdeel uitmaakt van het contract. Binnen de bewerkersovereenkomst is aandacht voor zowel de huidige wet Datalekken als de toekomstige verordening van de Europese Unie, Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Voor de authenticatie van gebruikers kan gebruik gemaakt worden van verschillende methoden;
  - i. DigiD: Eisen zijn conform de voorschriften van Logius, inclusief jaarlijkse audit
  - ii. Userid / Wachtwoord: Indien gebruik gemaakt wordt van userid en wachtwoord, moet het wachtwoord minimaal voldoen aan de eisen die gesteld worden door de Raad voor de toegang tot de werkplek (aantal tekens, verplichte tekens en geldigheidsduur). Aanvraag wachtwoord via bevestiging op eigen email adres.
- Leverancier moet meewerken aan het laten uitvoeren van audits op de applicatie en infrastructuur, inclusief het uitvoeren van pentesten (ook op productieomgeving)
- Binnen de applicatie moet er gewerkt worden met een autorisatiestructuur, gebaseerd op rollen.

# Raad voor Rechtsbijstand

- Er moet een acceptatieomgeving aanwezig zijn, die een afspiegeling is van productie.
- De gegevens in de acceptatieomgeving moeten geanonimiseerd zijn.

## **(v) Business case**

- De aanbieder kan de vraag naar het product/dienst onderbouwen en/of er is een lacune in bestaande dienstverlening waarin het product/dienst voorziet.
- Er is nog geen of een zeer beperkt aanbod van het type product/dienst. □  
De aanbieder kan een financieel gezond businessplan overleggen.
- De continuïteit van het product/dienst kan door de aanbieder voor tenminste twee jaar worden gewaarborgd. Tevens voorziet de aanbieder in een zorgvuldig afbouwscenario voor gebruikers/zaken in het geval dat het product/dienst niet werkt of niet langer kan worden aangeboden.
- De aanbieder is verzekerd van een product- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- Er wordt door de aanbieder geen beroep op een investering van de Raad gedaan.
- De Raad kan een startsubsidie verlenen voor innovatieve producten en diensten die op verzoek van de Raad worden ontwikkeld. In die gevallen kunnen aanvullende voorwaarden worden gesteld, zoals bijvoorbeeld een vorm van terugbetaling. In ieder geval moet het te ontwikkelen product/dienst geschikt zijn voor gebruik door on- en minvermogende burgers.
- Indien voor het gebruik van het product/dienst door Wrb-gerechtigden een beroep wordt gedaan op gesubsidieerde rechtsbijstand bevat de business case ook een onderbouwde raming van de aard en hoogte van de mogelijke besparingen voor de Raad. De gevraagde subsidie per gebruiker kan in principe niet hoger zijn dan het bedrag dat voor een reguliere toevoeging wordt verstrekt. De subsidieregeling heeft voorafgaande toestemming van de Minister van Veiligheid en Justitie nodig.
- De Raad verstrekt geen subsidie voor dienstverlening inhoudende een beslissing van een ander karakter dan bindend advies.
- De kosten van het gebruik van het product/dienst zijn in verhouding met de kwaliteit, zijn voor de eindgebruiker geheel transparant, d.w.z. zonder verborgen kosten, en zijn aanwijsbaar voordelig ten opzichte van het beschikbare aanbod in de markt.
- Marketingactiviteiten worden afgestemd met de Raad.

## **(vi) Monitoring en verantwoording**

- Periodiek wordt een overzicht gegeven van aantallen gebruikers en afhakers.
- Periodiek worden de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek gegeven.
- Periodiek wordt een overzicht gegeven van aantal klachten en wijze van afhandeling.
- (Indien een subsidieregeling van toepassing is) Bij gebruik van de subsidieregeling worden ter controle van de rechtmatigheid de NAW-gegevens en benodigde andere gegevens van de gebruiker verstrekt aan de Raad.
- (Indien een subsidieregeling van toepassing is) Periodiek worden data verstrekt aan de Raad voor de Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand en ander onderzoek dat in het kader van de taakstelling van de Raad wordt uitgevoerd over het gebruik van het product/dienst door gebruikers die binnen de subsidieregeling vallen.

# Raad voor Rechtsbijstand

## **(vii) Rechtsbescherming**

Besluiten tot verlening of afwijzing van de toelating alsmede besluiten tot verlenging of intrekking ervan zijn voor bezwaar en beroep vatbare beslissingen die onder de rechtsbescherming van de Awb vallen. Besluiten tot verlening, afwijzing, intrekking en terugvordering van startsubsidies vallen eveneens onder de reikwijdte van de Awb. Omdat aan de Raad beleidsvrijheid toekomt met betrekking tot deze besluiten zal de toetsing marginaal zijn. Besluiten mogen evenwel niet in strijd komen met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.