

Weinig zicht op kwaliteit rechtsbijstandsjurist

De advocatuur heeft de kwaliteit van de dienstverlening beter gewaarborgd dan de rechtsbijstandverzekeraars, concludeerde het WODC onlangs. Maar over die kwaliteit doet het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum geen uitspraak. Advocaat Ton Steinz kijkt nu al uit naar het vervolgrapport.

Door Lex van Almelo

In 2005 klaagt een cliënte van Ton Steinz met succes bij de Raad van Toezicht Verzekeringen. De jurist van rechtsbijstandsverzekeraar DAS heeft het arbeidsconflict van Steinz' cliënte zo slecht en traag aangepakt en heeft zo beroerd gecommuniceerd dat de cliënte tenminste een brutomaandsalaris is misgelopen. De Raad van Toezicht verklaart de klacht op vrijwel alle onderdelen grond. De verzekeraar moet het brutomaandsalaris en de kosten van de advocaat van de werkneemster vergoeden. Van de advocaatkosten voor de tuchtprocedure wordt slechts een zesde vergoed. Steinz: 'De verzekeraar deed het voorval af als een incident. Maar het is geen incident. Juristen krijgen van de verzekeraar te weinig tijd om zaken goed af te handelen. En advocaten die voor een vast bedrag zaken doen voor rechtsbijstandsverzekeraars krijgen steeds ingewikkelder klussen, maar niet meer geld.'

In 2009 debatteert de Tweede Kamer over de mogelijke vervanging van de gefinancierde rechtsbijstand door een verzekeringstelsel. Toen nog Kamerlid Fred Teeven was niet gerust over de kwaliteit van de dienstverlening door juristen die werken voor rechtsbijstandsverzekeraars en vroeg om een vergelijkend onderzoek naar de kwaliteit van de sociale advocatuur en de rechtsbijstandsverzekeraars. Begin 2010 geeft de minister van Justitie opdracht de kwaliteit bij beide groepen dienstverleners te onderzoeken; daarnaast moet inzichtelijk worden

'36 procent van de verzekerden die een advocaat kregen toegewezen is daarover ontevreden'

gemaakt hoe verschillende stakeholders de kwaliteit beoordelen.

Slappe uitvoering

Het WODC-rapport beperkt zich tot een inventarisatie van bekende gegevens over de klanttevredenheid en de manier waarop de kwaliteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd. 'Op basis van deze voorstudie kunnen geen algemene uitspraken worden gedaan over de kwaliteit van de dienstverlening door verzekeraars in vergelijking met die door advocaten,' schrijven de onderzoekers. 'De kwaliteitsborging ten aanzien van advocaten is, zowel op papier als in de praktijk, aanmerkelijk ruimer en verstrekkender dan die met betrekking tot verzekeraars.' Bij de rechtsbijstandsverzekeraars moet de kwaliteit namelijk worden geborgd door vrijwillige zelfregulering, die alleen geldt voor leden van het Verbond van Verzekeraars.

Steinz noemt het onderzoek 'een slappe uitvoering. Het is alleen maar een "opmaat" naar nieuw onderzoek en geeft weinig resultaten. Eén daarvan valt ove-

rigens op: 36 procent van de verzekerden die een advocaat kregen toegewezen is daarover ontevreden omdat die zich te weinig inspant en slecht luistert. Dat komt door de voorwaarden waaronder deze advocaten moeten werken: te lage beloningen. Maar het geeft tegelijkertijd te denken over hun beroepsethiek.'

De Kwaliteitscode die het Verbond van Verzekeraars vorig jaar heeft ingevoerd, is in zijn ogen nauwelijks een verbetering omdat deze te summier is, zegt Steinz. 'En het beoordelen van het werk van de individuele juristen is onmogelijk. De tuchtrechter van de verzekeraars beoordeelt namelijk alleen de maatschappijen.'

Steinz hoopt dat bij het aangekondigde vervolgonderzoek meer respondenten aan de tand worden gevoeld. Ook zou hij graag zien dat het toezicht op de rechtsbijstandsverzekeraars in handen komt van het ministerie van Veiligheid en Justitie. 'Op het ministerie van Financiën en bij de Autoriteit Financiële Markten heeft men geen verstand van rechtsbijstand. En bij Financiën luistert men vrijwel alleen naar het verhaal van het Verbond van Verzekeraars.'

Verder zou de Orde actiever mogen worden, aldus Steinz. 'De Algemene Raad pakt dit onderwerp niet op, omdat men niet wil preken voor eigen parochie. "Wij zijn er voor het algemeen belang," zegt de raad. Maar goede juridische dienstverlening aan rechtzoekenden is een algemeen belang. Daar kun je nog heel wat aan doen.'