

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2325

Vragen van het lid **Van Nispen** (SP) aan de Minister voor Rechtsbescherming over *de start van de pilot consumentenzaken met Legal Guard* (ingezonden 4 maart 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming) (ontvangen 17 april 2019). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 2027.

Vraag 1

Is het waar dat begin maart de pilot consumentenzaken is gestart, waarvan kennelijk het doel is «ervaring opdoen met de werkwijze van de juristen van LegalGuard bij consumentenzaken» en dat de pilot inzicht moet geven in de «klanttevredenheid, kwaliteit van deze dienstverlening, de effectiviteit van de oplossing en de kosten»?¹

Antwoord 1

Dat is correct.

Vraag 2

Op welke wijze zullen deze doelstellingen onderzocht worden?

Antwoord 2

De pilot wordt gedurende de looptijd gemonitord door de Raad voor Rechtsbijstand. Evaluatie gebeurt onafhankelijk van LegalGuard door middel van een klanttevredenheidsonderzoek door de onderzoekers bij de Raad voor Rechtsbijstand. Daarnaast laat de Raad voor Rechtsbijstand een audit door een onafhankelijke externe specialist op het gebied van consumentenrecht en geschilbeslechting uitvoeren. Deze specialist toetst op de kwaliteit van de dienstverlening en de effectiviteit van de oplossing. De pilot wordt begeleid door een klankbordgroep, bestaande uit onder andere vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties in de consumentensector. De Orde van Advocaten neemt deel aan de klankbordgroep.

Aan het einde van de pilot wordt een evaluatierapport opgesteld met de volgende zaken: de bevindingen van de auditor, de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, een indicatie van kosten van oplossingen en routes, een eerste inventarisatie van de passendheid van deze vorm van dienstverlening in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand en een set

¹ <https://www.rvr.org/nieuws/2019/februari/start-pilot-consumentenzaken.html>

aanbevelingen die als bouwstenen kunnen dienen voor oplossingsroutes in het consumentenrecht.

Vraag 3

Is deze pilot aanbesteed? Zo nee, waarom is aan andere partijen niet de gelegenheid geboden deze pilot uit voeren? Hoe bent u tot de keuze voor LegalGuard gekomen?

Antwoord 3

Nee, deze pilot is niet aanbesteed. Het betreft een pilot van beperkte omvang. De doorlooptijd van de pilot is maximaal één jaar of duurt tot het moment dat het aantal van 750 zaken is bereikt. Hiermee valt de pilot onder de aanbestedingsgrenzen.

De pilot is tot stand gekomen op initiatief van de Raad voor Rechtsbijstand en wordt onder de verantwoordelijkheid van de Raad voor Rechtsbijstand uitgevoerd. Bij de keuze voor LegalGuard als dienstverlener in het kader van deze pilot hebben noch ikzelf noch mijn ambtenaren enige betrokkenheid gehad. In de beantwoording van de Kamervragen over de rol van de verzekeraars van 20 maart 2019² gaf ik onder andere op dit punt een nadere toelichting.

Vraag 4

Welke vergoeding is per zaak afgesproken? Is het waar dat de afgesproken vergoeding per zaak hoger is dan de vergoeding die bij een vergelijkbare zaak op toevoegingsbasis door een sociaal advocaat wordt behandeld? Zo ja, wat is hiervoor de rechtvaardiging?

Antwoord 4

In de pilot worden de binnen de rechtsbijstandsverzekeraars gebruikelijke vergoedingen gehanteerd. Deze zijn afgestemd op het volume van het aantal behandelde zaken. Er is derhalve geen sprake van een forfaitair bedrag, zoals binnen de gesubsidieerde rechtsbijstand. Een vergelijking is derhalve moeilijk te maken. Doel van de pilot is om burgers met een consumentenprobleem te helpen met een passende oplossing en daaruit data te produceren. Met behulp van deze data kan er inzicht worden gekregen in onder meer de kosten van oplossingen.

Vraag 5

Door wie worden deze vergoedingen betaald? Is dat door de Raad voor Rechtsbijstand? Zo ja, op grond van welke regel of bevoegdheid?

Antwoord 5

De vergoedingen worden betaald door de Raad voor Rechtsbijstand. De Raad voor Rechtsbijstand is een zelfstandig bestuursorgaan en bevoegd overeenkomsten te sluiten met derde partijen.

Vraag 6

Waarom geldt een lagere eigen bijdrage dan advocaten in vergelijkbare zaken moeten incasseren?

Antwoord 6

Deze lagere eigen bijdrage kan de rechtszoekende stimuleren mee te doen in deze pilot en deze vorm van dienstverlening te ervaren. Uiteraard is de rechtzoekende vrij in haar keuze.

Vraag 7

Welke inschrijvingseisen of kwaliteitseisen gelden voor de juristen die in deze pilot werken? Hoe verhoudt dit zich tot alle kwaliteitseisen die gesteld worden aan sociaal advocaten die op basis van toevoegingen werken met de Raad voor Rechtsbijstand?

² Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 1735

Antwoord 7

De zaken in deze pilot worden behandeld door de juristen van LegalGuard. Zij zijn in dienst van LegalGuard en werken vanuit dat dienstverband en de daarbij geldende normen en eisen, zoals de Kwaliteitscode Rechtsbijstand en de toetsing van geschillen over de dienstverlening door het KIFID. Deze normen en eisen zijn gelijk voor advocaten werkzaam in de sociale advocatuur.

Vraag 8

Klopt het daarnaast dat u een onderzoeksbureau opdracht heeft gegeven om een marktverkenning uit te voeren voor de rechtshulppakketten die u in wilt gaan voeren, als onderdeel van de stelselherziening rechtsbijstand, en dat dit onderzoeksbureau de haalbaarheid van het concept van de rechtshulppakketten gaat onderzoeken? Hoe kunt u eigenlijk in november 2018 een stelselherziening aankondigen terwijl het dus kennelijk nog onduidelijk is of een van de fundamenteën van deze herziening, namelijk de rechtshulppakketten, überhaupt haalbaar zijn?

Antwoord 8

Het klopt dat er op dit moment een marktverkenning wordt uitgevoerd. Deze marktverkenning is aangekondigd in de brieven aan uw Kamer van 9 november 2018³ en 17 januari 2019⁴ en 28 januari 2019⁵ en zal onder andere duidelijkheid moet geven over de vraag hoe de markt gaat bewegen met de voorgestelde stelselwijziging.

In mijn brief van 9 november 2018 heb ik de hoofdlijnen geschetst van een nieuw stelsel om uw Kamer in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren over de vormgeving van het stelsel. De aard van een contourennota brengt echter met zich mee dat nog niet alle zaken zijn uitgekristalliseerd, zo ook wat betreft de rechtshulppakketten. Het ontwerp van het stelsel zal steeds worden aangescherpt en verbeterd met behulp van professionals en op basis van onderzoek, beleidsverkenningen, pilots en experimenten.

Vraag 9

Kunt u deze vragen afzonderlijk beantwoorden?

Antwoord 9

Ja.

³ Kamerstuk 31 753, nr. 155

⁴ Kamerstuk 31 753, nr. 158

⁵ Kamerstuk 31 753, nr. 159