

Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2026





Inleiding

Als branchevereniging van schade- en levensverzekeraars denkt het Verbond van Verzekeraars na over hoe de branche zorgt voor klantgerichte dienstverlening. Het Verbond stelt hiervoor bijvoorbeeld richtlijnen op. Specifiek voor uitvoerders van rechtsbijstandverzekeringen hebben we daartoe deze Kwaliteitscode Rechtsbijstand opgesteld. Hierin staat welke verplichtingen een rechtsbijstanduitvoerder heeft tegenover u als klant. Ook verheldert deze code wat u als klant minimaal mag verwachten, als u een beroep doet op uw rechtsbijstandverzekering. Zodat u kan rekenen op goede rechtshulp.

De Stichting toetsing verzekeraars (Stv) toetst periodiek de naleving van deze kwaliteitscode.

1. De Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars heeft op 15 december 2010 de zogenoemde 'Kwaliteitscode Rechtsbijstand' vastgesteld. Dit is een kwaliteitscode voor rechtsbijstanduitvoerders die lid of bijzonder lid zijn van het Verbond van Verzekeraars.
2. De regeling is ingegaan op 1 april 2011, met een looptijd van drie jaar. Na afloop van deze periode verlengen wij de regeling stilzwijgend voor eenzelfde periode, tenzij we anders overeenkomen.
3. De regeling is herzien op 1 april 2014, op 1 januari 2019, op 1 april 2023 en op 1 januari 2026. Deze herziene regeling heeft een looptijd van drie jaar. We evalueren de regeling opnieuw na twee jaar.

Artikel 1 Wat betekent ...?

1.1 Rechtsbijstandverzekeraar

Degene die in de branche rechtsbijstand schadeverzekeringen sluit en die ook de rechtsbijstand verleent of die de rechtsbijstandverlening laat uitvoeren door een rechtsbijstanduitvoerder. Onder de branche rechtsbijstand vallen producten en diensten die worden ingezet om schade te verhalen die u als klant heeft geleden. Ook valt daaronder verdediging of vertegenwoordiging van u wanneer u die schade heeft geleden.

1.2 Rechtsbijstanduitvoerder

Een rechtsbijstanduitvoerder is een instantie die in artikel 4: 65 lid 1 onder b Wft staat omschreven als juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor die onafhankelijk is van de rechtsbijstandverzekeraar. Uw rechtsbijstandverzekeraar kan de rechtsbijstand laten uitvoeren door een juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor of aan eigen rechtshulpverleners. Wij noemen dat de rechtsbijstanduitvoerder.

Deze rechtsbijstanduitvoerder moet worden genoemd in uw overeenkomst met de verzekeraar.

1.3 Klant

Degene die een beroep doet op een rechtsbijstandverzekering. Voor deze persoon of onderneming verleent de rechtsbijstanduitvoerder de rechtsbijstand. In deze code verwijzen we naar de klant met 'u'.

1.4 Rechtshulpverlener

De persoon die uw zaak juridisch inhoudelijk behandelt. Dit is een juridisch medewerker of diens waarnemer van de rechtsbijstandverzekeraar of rechtsbijstanduitvoerder.

1.5 De zaak

Het juridisch probleem waarvoor u rechtsbijstand of juridisch advies krijgt. Dit probleem moet vallen onder de dekking van uw rechtsbijstandverzekering.

Artikel 2 Voor wie geldt de Kwaliteitscode Rechtsbijstand?



Deze code geldt voor alle rechtsbijstanduitvoerders die lid of buitengewoon lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. Voor rechtsbijstandverzekeraars gelden alleen de bepalingen zoals opgenomen in artikel 8.

Artikel 3 Wat mag u verwachten van de rechtshulp?

3.1 Uw belang staat voorop

Uw rechtshulpverlener zet in diens voorgestelde aanpak en/of vervolgstappen uw belang voorop en kiest partij voor u, voor zover dat redelijk is. Uw rechtshulpverlener biedt u rechtshulp om voor u een zo goed mogelijk resultaat te behalen. De rechtsbijstanduitvoerder en rechtshulpverlener zijn daarbij onafhankelijk van het verzekeringsbedrijf en van derden.

3.2 U hebt recht op zorgvuldige en deskundige behandeling

Uw rechtshulpverlener behandelt zaken zo zorgvuldig en deskundig mogelijk. U ontvangt daardoor de rechtshulp die u redelijkerwijs mag verwachten. Uw rechtshulpverlener gaat professioneel en respectvol om met elke partij die betrokken is bij uw zaak. De rechtshulpverlener verwacht ook van u respectvol en fatsoenlijk gedrag.

3.3 U hebt recht op voortvarende en professionele behandeling

Uw rechtshulpverlener helpt u voortvarend en daadkrachtig. Uw rechtshulpverlener is professioneel en deskundig in de behandeling van het door u gemelde conflict. Daarbij zorgt en bewaakt uw rechtshulpverlener dat uw zaak zo snel als mogelijk wordt behandeld. Ook is deze alert op signalen die erop wijzen dat dit niet lukt. De rechtshulpverlener komt in actie als iets het behandelproces verstoort.

3.4 Uw rechtshulpverlener verleent passende rechtshulp

- a. Uw rechtshulpverlener geeft passende rechtshulp. Hiermee bedoelen we rechtshulp die u helpt efficiënt de beste oplossing te vinden. Deze rechtshulp sluit aan bij uw behoefte en past bij uw zaak. De rechtshulpverlener informeert u daarbij open en eerlijk over de kans van slagen en de beste aanpak.
- b. Wanneer u met uw rechtshulpverlener geen overeenstemming kunt bereiken over de juridische kans van slagen en/of de beste juridische aanpak, dan kunt u gebruik maken van een geschillenregeling (zie 7.2).
- c. Ontvangt u rechtshulp? Dan probeert uw rechtshulpverlener in eerste instantie om een regeling te treffen tussen partijen onderling. Dit is namelijk meestal prettiger voor u maar ook voor de andere partij dan een gerechtelijke procedure doorlopen.
- d. Is er geen andere mogelijkheid dan een gerechtelijke procedure? Dan bespreekt de rechtshulpverlener dit altijd eerst met u. Ook heeft de rechtshulpverlener hierover altijd contact met de andere partij. Alleen als de rechtshulpverlener daarmee tegen uw belang ingaat, doet uw rechtshulpverlener dat niet.

3.5 U mag rekenen op integere en vertrouwelijke behandeling

Uw rechtshulpverlener behandelt uw zaak integer en vertrouwelijk door zich minimaal aan het volgende te houden:

- a. Uw rechtshulpverlener gaat binnen de regels van de wet vertrouwelijk om met informatie en stukken over uw zaak.
- b. Uw rechtshulpverlener is alert op mogelijke tegenstrijdige belangen. Er is sprake van een tegenstrijdig belang, als u beiden ieder op de eigen polis aanspraak maakt en recht heeft op rechtsbijstand van dezelfde rechtsbijstanduitvoerder. Als er tegenstrijdige belangen spelen, meldt uw rechtshulpverlener dit aan u en neemt deze passende maatregelen.
- c. Uw rechtshulpverlener behandelt geen zaken waarbij deze op wat voor manier dan ook persoonlijk betrokken is.
- d. Uw rechtshulpverlener geeft geen informatie waarvan uw rechtshulpverlener weet dat deze onjuist is. Of waarvan uw rechtshulpverlener had kunnen weten dat deze onjuist is.
- e. Uw rechtshulpverlener stort geldbedragen die voor u bedoeld zijn, binnen maximaal vijf werkdagen op uw bankrekening.



3.6 Als uw rechtshulpverlener een externe rechtshulpverlener inschakelt

In het geval uw rechtshulpverlener een gerechtelijke of administratieve procedure nodig vindt, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen (bijvoorbeeld een advocaat). Uw rechtshulpverlener moet u hierover informeren, zodra deze besluit dat een gerechtelijke of administratieve procedure nodig is. De regels over externe rechtshulp vindt u eenvoudig op de website van uw rechtsbijstanduitvoerder en in uw polisvoorwaarden.

3.7 U mag rekenen op begrijpelijke Nederlandse communicatie

U mag van de rechtshulpverlener heldere en begrijpelijke Nederlandse communicatie verwachten.

Artikel 4 Wat mag u verwachten van de dienstverlening?

4.1 Uw rechtsbijstanduitvoerder maakt het verloop van uw zaak inzichtelijk

De rechtsbijstanduitvoerder informeert u over wat u mag verwachten nadat uw zaak in behandeling is genomen tot en met de afronding van uw zaak. De rechtsbijstandsuitvoerder legt op de website in hoofdlijnen uit welke stappen in de behandeling van de zaak genomen worden. En binnen welke termijn u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

4.2 Een snelle reactie op uw melding

Meldt u een zaak? Dan krijgt u snel een reactie. Op de website van uw rechtsbijstanduitvoerder staat binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten. De rechtsbijstanduitvoerder informeert u dan in elk geval of uw zaak verzekerd is volgens de voorwaarden van uw rechtsbijstandverzekering. Is er meer informatie nodig om te beoordelen of u verzekerd bent? Dan ontvangt u binnen de reactietermijn een verzoek om meer informatie.

4.3 Hoe informeren wij u als uw geschil niet gedekt is?

Is uw geschil niet gedekt met uw rechtsbijstandverzekering? Dan wordt u hier bij voorkeur mondeling over geïnformeerd. Sowieso ontvangt u een begrijpelijke schriftelijke toelichting.

4.4 U kunt de rechtshulpverlener op werkdagen bereiken

Uw rechtshulpverlener is op werkdagen bereikbaar. Op die werkdagen kunt u ten minste tussen 9.00 en 17.00 uur bellen. Kan de rechtshulpverlener u even niet te woord staan? Dan kunt u een vervanger spreken. Deze vervanger kan actie ondernemen als dat nodig is, of een (terugbel)afpraak met u maken.

4.5 U weet wat het plan van aanpak is voor uw zaak

Als uw rechtshulpverlener uw zaak in behandeling neemt, informeert de rechtshulpverlener u welk plan van aanpak deze heeft voor uw zaak. Daarbij geeft de rechtshulpverlener aan welke concrete stappen deze gaat nemen en welke uitkomst realistisch is. Zolang uw zaak loopt, houdt de rechtshulpverlener u op de hoogte van alle ontwikkelingen. Ook ontvangt u de documenten die van belang zijn voor uw zaak.

4.6 Uw rechtshulpverlener werkt met u samen

Voor een goed resultaat is samenwerking van belang. Daarom staat in uw dossier:

- a. wie uw rechtshulpverlener (naast u) informeert over uw zaak;
- b. wat u van de rechtshulpverlener mag verwachten en wat deze van u verwacht.

4.7 Uw rechtshulpverlener bewaakt de behandeling van uw zaak

Uw rechtshulpverlener bewaakt die behandeling door in ieder geval:

- a. acties, afspraken, contactmomenten en doorlooptijden zorgvuldig vast te leggen en te bewaken;
- b. aantoonbaar overzicht te behouden over alle aspecten van de juridische dienstverlening.

Hieronder valt ook de inschakeling van derden.



4.8 Uw rechtshulpverlener houdt zich aan de gedragscodes

Voor rechtsbijstanduitvoerders gelden meerdere gedragscodes waaraan rechtshulpverleners moeten voldoen. Behandelt uw rechtshulpverlener bijvoorbeeld een zaak waarin sprake is van letselschade? Dan moet deze volgens de beschikbare letselschadecodes werken. Moet uw rechtshulpverlener schadebedragen vaststellen? Dan volgt deze zo veel mogelijk de richtlijnen en aanbevelingen van [De Letselschaderaad](#).

Voor een compleet overzicht kunt u kijken op: <http://www.verzekeraars.nl/branche/zelfregulering>

4.9 Uw rechtshulpverlener draagt zorgvuldig over

Draagt uw rechtshulpverlener een zaak over aan een andere rechtshulpverlener van de rechtsbijstanduitvoerder? Dan zorgt deze ervoor dat de nieuwe rechtshulpverlener alle relevante stukken uit uw dossier ontvangt. Uiteraard laat uw rechtshulpverlener dit ook op tijd aan u weten.

Artikel 5 Hoe waarborgt de rechtsbijstanduitvoerder kennis en vaardigheden?

5.1 Uw rechtshulpverlener is deskundig en bekwaam

- a. Uw rechtshulpverlener heeft de kennis en ervaring om u bij te staan in uw zaak.
- b. Uw rechtshulpverlener is juridisch inhoudelijk opgeleid en beschikt over vaardigheden zoals communiceren, adviseren en procederen.
- c. Uw rechtshulpverlener volgt permanent vervolgoopleidingen. Dat houdt in dat deze jaarlijks een vast aantal uur aan opleiding moet volgen waarmee deze zorgt dat diens kennis en vaardigheden op niveau blijven.
- d. Alle opleidingen worden gegeven door ervaren en deskundige docenten.

5.2 Uw rechtshulpverlener staat er niet alleen voor

- a. Uw rechtshulpverlener werkt met collegiale coaching of intervisie.
- b. Een junior medewerker wordt begeleid door een mentor en krijgt training-on-the-job.

5.3 Uw rechtsbijstanduitvoerder heeft een opleidingsplan

- a. Het opleidingsplan bevat in ieder geval een uitwerking van 5.1 en 5.2.
- b. Het opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en vernieuwd naar de eisen van de rechtspraktijk.
- c. Het opleidingsplan is goedgekeurd door de directie van de rechtsbijstanduitvoerder.
- d. Er is voldoende budget om het opleidingsplan uit te voeren.
- e. Er is een functionaris die verantwoordelijk is voor onderhoud en coördinatie van het opleidingsplan.
- f. Een samenvatting van de belangrijkste onderwerpen in het opleidingsplan staat op de website van de rechtsbijstanduitvoerder.

Artikel 6 Hoe waarborgt de rechtsbijstanduitvoerder kwaliteit?

6.1 Uw rechtsbijstanduitvoerder vindt kwaliteit belangrijk

- a. Uw rechtsbijstanduitvoerder heeft een kwaliteitsbeleid.
- b. Het kwaliteitsbeleid bevat een definitie van kwaliteit.
- c. In het kwaliteitsbeleid staat hoe uw rechtsbijstanduitvoerder de kwaliteit van de juridische dienstverlening meet, bewaakt en verbetert.
- d. In het kwaliteitsbeleid zijn de onderdelen 6.2 tot en met 6.4 uitgewerkt.

6.2 Uw rechtsbijstanduitvoerder controleert de kwaliteit van de rechtshulpverlening

- a. De rechtshulpverlening door uw rechtshulpverlener wordt regelmatig getoetst door middel van dossierreviews. Een dossierreview is een collegiale toetsing door een ervaren jurist. Een dossierreview besteedt aandacht aan de juridische inhoud, de dienstverlening en aan de naleving van de Kwaliteitscode.



- b. Uw rechtsbijstanduitvoerder voert regelmatig een interne audit uit over de uitvoering van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Een interne audit is een onderzoek binnen de eigen organisatie van de rechtsbijstanduitvoerder naar het goed en betrouwbaar naleven van de Kwaliteitscode.

6.3 Uw rechtsbijstanduitvoerder verbetert voortdurend de kwaliteit van de rechtshulpverlening

- a. Uw rechtsbijstanduitvoerder heeft een werkwijze met behulp waarvan de verbeterpunten uit klachten, klanttevredenheidsonderzoek, dossierreviews en audits worden gebruikt om de kwaliteit van de rechtshulpverlening te verbeteren.
- b. Uw rechtsbijstanduitvoerder geeft jaarlijks op de website een samenvatting van de belangrijkste punten die verbeterd zijn.

6.4 Uw rechtsbijstanduitvoerder vraagt hoe tevreden u bent

- a. Na afloop van de zaakbehandeling ontvangt u een uitnodiging voor een klanttevredenheidsonderzoek.
- b. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijke en deskundige partij.
- c. Het onderzoek besteedt aandacht aan uw tevredenheid over zowel inhoud, dienstverlening als beleving.

Artikel 7 Wat kunt u doen als u ontevreden bent?

7.1. Bent u niet tevreden over de dienstverlening? (klachtenregeling)

- a. Bent u ergens ontevreden over bijvoorbeeld over een afwijzing of over de behandeling van uw zaak? Dan kunt u een klacht indienen. U kunt met uw klacht terecht bij zowel uw rechtsbijstandverzekeraar als uw rechtsbijstanduitvoerder. De klachtenprocedure moet voldoen aan de [Gedragscode Klachtbehandeling](#) van het Verbond van Verzekeraars. U vindt de klachtenprocedure eenvoudig op de website van de rechtsbijstandverzekeraar of rechtsbijstanduitvoerder. Daarnaast moet in uw polisvoorwaarden worden verwezen naar deze procedure.
- b. Heeft de interne klachtenprocedure volgens u niet de gewenste uitkomst? Dan kunt u uw klacht in de meeste gevallen voorleggen aan de bevoegde onafhankelijke instantie: het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([Kifid](#)). U kunt ook de bevoegde rechter benaderen.
- c. De Tuchtraad Verzekeraars toetst bij klachten het handelen en/of nalaten van de rechtsbijstandverzekeraar onder meer aan deze Kwaliteitscode.
- d. Voor advocaten die in dienst zijn van de rechtsbijstanduitvoerder, gelden de Advocatenwet, verordeningen en tuchtrechtelijke gedragsregels van de Nederlandse Orde van Advocaten. Deze hebben voorrang op de bepalingen in deze code. Naast de interne klachtenregeling kunt u een klacht indienen bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement waar de advocaat werkt.
- e. Als mediators die werken bij een rechtsbijstanduitvoerder zijn ingeschreven bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN), kunnen naast de interne klachtenregeling, klachten ook worden ingediend en behandeld door de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators.

7.2. Ontstaat er een meningsverschil over de aanpak van uw zaak? (Geschillenregeling)

Heeft u een meningsverschil met uw rechtshulpverlener? Dan kan het meningsverschil worden voorgelegd aan een bindend adviseur. Het meningsverschil moet dan wel gaan over de vraag of er een juridisch redelijke kans is uw gewenste resultaat te behalen. Of over hoe uw rechtshulpverlener uw zaak juridisch inhoudelijk verder moet behandelen. Dit is de geschillenregeling. U vindt deze regeling eenvoudig op de website van uw rechtsbijstanduitvoerder en in uw polisvoorwaarden.

7.3. Is er een fout gemaakt bij de behandeling van uw zaak? (Aansprakelijkheid)

Vindt u dat de rechtshulpverlener een fout heeft gemaakt bij de behandeling van uw zaak? En lijdt u daardoor schade? Dan kunt u de rechtsbijstanduitvoerder hiervoor aansprakelijk stellen. Uw rechtsbijstanduitvoerder kan u meer vertellen over de beroepsaansprakelijkheid van de rechtsbijstanduitvoerder.



Artikel 8. Wat mag u van uw rechtsbijstandverzekeraar verwachten

De rechtsbijstandverzekeraar kan de rechtshulpverlening overlaten aan een rechtsbijstanduitvoerder. In dat geval mag u het volgende van de rechtsbijstandverzekeraar verwachten:

- a. De rechtsbijstandverzekeraar heeft de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekering op zijn website staan.
- b. De rechtsbijstandverzekeraar geeft op zijn website informatie over waar u terecht kunt als u een beroep wilt doen op uw rechtsbijstandverzekering.
- c. De rechtsbijstandverzekeraar heeft een klachtenprocedure en die staat op zijn website en in zijn polisvoorwaarden.
- d. De klachtbehandeling van de rechtsbijstandverzekeraar voldoet aan de Gedragscode Klachtbehandeling van het Verbond van Verzekeraars.