

Verzekering Rechtsbijstand

Een polis is goedkoop, maar je hebt meer aan een advocaat

Een echtscheiding, ontslag: het kan de beste overkomen. En een polis voor juridische bijstand is zo afgesloten: een derde van alle Nederlanders heeft er een. Maar als het moment suprême daar is: heb je dan ook wat aan rechtsbijstand?

Heidi Zandbergen
AMSTERDAM

'Hij is dood.' Ana Slivicz (65) begint te huilen. Vijftien jaar lang was ze de persoonlijke psycholoog en begeleider van een autistische man. Slivicz: 'Hij was een soort groot kind van me. Toen ik hem ontmoette, dacht men dat hij geestelijk gehandicapt was. Ik diagnosticeerde hem met de ziekte van Asperger. Hij was intelligent, met een groot gevoel voor humor. Het belangrijkste voor hem was dat hij onder normale mensen kon zijn. Hij ging ook dikwijls met mij mee op reis, naar mijn familie in Rusland en Polen.'

Twee jaar geleden kreeg Slivicz ontslag. De bejaarde ouders van haar protégé konden niet meer voor hem zorgen. Zijn zus bracht hem onder in een gezinsvervangend tehuis. Slivicz: 'Ik wilde mijn ontslag aanvechten en daarom wendde ik me tot mijn rechtsbijstandverzekering. Ik wilde voor die man blijven zorgen. Tot ver in mijn ouderdom, zo hadden de familie en ik dat mondeling afgesproken.' De verzekering weigerde Slivicz echter juridisch bij te staan, het begin van een slepende affaire die tot op de dag van vandaag duurt.

Ze is niet de enige die zich door de rechtsbijstandverzekering in de steek gelaten voelt. Deze verzekeringen zijn in Nederland bezig aan een snelle opmars. Bijna één op de drie huishoudens heeft er op dit moment één, tegenover nog geen tien procent van de gezinnen in het midden van de jaren negentig van de vorige eeuw. Rechtsbijstandverzekeringen zijn vooral voor tussenpersonen lucratief, zij ontvangen per polis vijftien procent van het premiegeld, dat is bijna negentig miljoen euro per jaar.

Mensen sluiten de polissen af omdat het toenemende mate gebruikelijk wordt dat ruzie op een gang naar de rechter uitloopt. Buren, ex-en, werkgevers: in geval van een conflict volgt tegenwoordig al snel een brief van een advocaat. Burgers willen zich

daar tegen wapenen. Maar erg tevreden zijn de polishouders niet. Volgens de Consumentenbond heeft twintig procent van de verzekerden klachten over de geboden juridische hulp. Marktleider DAS wekt de meeste onvrede. Polishouders voelen zich afgescheept, vinden dat hun zaak te snel wordt geschikt, klagen over te weinig juridische expertise en trage afhandeling van hun zaken.

Vandaar dat veel klanten hun heil ergens anders zoeken. Bij de ANWB, de Vereniging Eigen Huis, de financiële vergelijkingssite Independer, het Juridisch Loket (de voormalige bureau's voor Rechtshulp) en de Consumentenbond kwamen vorig jaar tezaamen honderden klachten binnen. Hans André de la Porte is woordvoerder van de Vereniging Eigen Huis. Hij vertelt: 'Vaak zijn mensen boos dat hun zaak niet in behandeling wordt genomen. Dan hebben ze recht op een second opinion; ze weten niet dat dat in alle polisvoorwaarden staat.'

Slivicz correspondeerde een jaar of anderhalf met de rechtsbijstandverzekering om hen ervan te overtuigen haar zaak in behandeling te nemen. Uiteindelijk kwam ze terecht bij Legal Aid Watch van Dirk van de Maagdenberg, een voormalig medewerker van een rechtsbijstandverzekering die ex-klanten bijstaat bij hun klachten. Hij geeft iedereen die bij hem aanklopt gratis advies. Als hij brood ziet in een zaak, neemt hij die op *no cure no pay* basis over.

Drogredenen

Volgens Van den Maagdenberg zijn de redenen waarom rechtsbijstandverzekeringen zaken afwijzen vaak niet geldig: 'Klanten zijn leken op juridisch gebied, zij kunnen niet weten of het om drogredenen gaat of niet. Ik wel, met mijn ervaring.' Van den Maagdenberg legde de zaak van Slivicz voor aan de Raad van Toezicht van het Klachteninstituut Verzekeringen. Daarnaast probeert hij – ook al is haar ontslag inmiddels tweeënhalft jaar geleden – alsnog een second opinion van de verzekeraar los te peuteren. Zo makkelijk als dat klinkt – het zou een verworven recht zijn in de polisvoorwaarden – is het niet: 'Als ze er geen toestemming voor geven, moet je het zelf betalen.'

En als zo'n contraexpertise er nu na tweeënhalft jaar nog komt, dan

krijgt mevrouw Slivicz daar haar baan niet meer mee terug. Maar op basis van zo'n second opinion krijgt ze mogelijk wel een schadevergoeding van haar voormalige werkgever. Daarnaast is het mogelijk dat de rechtsbijstandverzekeraar op basis van een tuchtrechtelijke veroordeling besluit mevrouw Slivicz schade te stellen. Omdat verzekeraars zich committeren aan de uitspraken van het tuchtrecht, is dat een weg die Van den Maagdenberg regelmatig bewandelt, al kost zo'n procedure bijna een jaar.

Driehonderd klachten

De verzekeringsbranche zelf reageert verbaasd op de klachten en het onderzoek van de Consumentenbond. Woordvoerder Martijn van der Linden van het Verbond van Verzekeraars: 'Het is mij niet bekend dat dit speelt in de branche'. Ook de NVBA, de branchevereniging van tussenpersonen, zegt van niets te weten. Zelfs onafhankelijk ombudsman Jan Wolter Wabeke zegt het beeld van de vele klachten niet te herkennen, hoewel nadere bestudering van zijn jaarverslagen leert dat hierover gemiddeld zo'n driehonderd klachten per jaar binnenkomen.

Voor consumenten blijft het lastig: is een rechtsbijstandverzekering nu weggegooid geld of is het raadzaam het zekere voor het onzekere te nemen en een polis aan te schaffen? Bregje Krijnen van de Consumentenbond: 'Vaak hebben mensen al recht op juridische bijstand via de autoverzekering, de ANWB, de Vereniging Eigen Huis of via de vakbond. Bovendien kunnen mensen met lage inkomens een toevoeging krijgen waardoor ze relatief goedkoop een advocaat kunnen nemen. Als consumenten dat op een rijtje zetten, is het de vraag of ze een rechtsbijstandverzekering dan nog nodig vinden.'

Slivicz betreurt in elk geval de dag dat ze een polis heeft genomen. Tweeënhalft jaar na haar ontslag is er nog steeds geen zicht op een ontcomping in haar zaak. En het is sowieso te laat om de verzorging van haar patiënt nog ter hand te nemen. In het gezinsvervangend huis kon hij niet aarden. Vorig jaar is hij gestorven. ●

De naam van Ana Slivicz is om privacyredenen gefingeerd.



Gebouw van Verbond van Verzekeraars HOLLANDSE HOOGTE



HARRY STARREN



Doelgericht

Je moet je doel kennen om het te bereiken. Doelgericht gedrag. Rationeel en weloverwogen. Peter Drucker plaatste als eerste kanttekeningen bij de vanzelfsprekendheid van 'management by objectives'. Trivialiteiten laten zich gemakkelijk als meetbare doelen afspreken. Essentiële zaken niet. Neem het leven zelf. Dat laat zich gemakkelijk doelloos leven. Zo lang het maar niet zinloos is. In de moderne strategieënaderingen wordt erkend dat doelen de werkelijkheid trivialisieren. En geen recht doen aan de com-

plexiteit van de werkelijkheid. Een bescheiden benadering is dan realistisch, want ingewikkeld genoeg. Het vergt het oog van de schilder, die werk ziet ontstaan. Het plan ontwikkelt zich tijdens het gaan en het patroon ontvouwt zich aan de beschouwer. Beleid wordt niet tevoren vastgesteld maar gaandeweg ontdekt. Niet uitgevonden en aan de werkelijkheid opgelegd, maar als patroon beschouwd en besproken. Het is de vrucht van vakmanschap van velen. Wat gevraagd wordt, is betrokken af-

standelijkheid om het waar te nemen en te bemoeiden. Charles Lindblom noemde het de 'science of muddling through'. Koerszetten op gegist bestek, zeggen zeilers zonder kaart. In kennisintensieve organisaties spreken we van spontane strategieën. Een opkomend patroon van handelingen dat door de betrokkenen wordt herkend. Leidinggeven wordt dan volgen. Zo vertelde Henk de Wilt, de voormalige voorzitter van TU Eindhoven mij dat hij ontdekt had dat Eindhoven ergens heel goed in was. Hij toonde zich verbaasd en trots. Het stond in geen enkel plan. We moeten deze ontwikkeling steunen, sprak hij ferm. Het paste in de strategie. Hoe kennisinten-

sieer een product of dienst des te dienstbaarder de strategie. Om van het leiderschap maar niet te spreken. Als medische systemen in de omgeving worden herkend als waardevol en de markt gunstig, dan rest Philips weinig anders dan koers te zetten in die richting.

'Crafting strategy' noemt Mintzberg dat. Niet op basis van een vooropgezet plan, maar op grond van een vermoeden, vakmanschap en vertrouwen. Opletten als strategische houding. Dienstbaar leiderschap. In kennisorganisaties is het doel geen uitvinding, maar een ontdekking. ●

FOTO ALLARD DE WITTE

**Steeds meer overwerk**

In 2005 werkte 53 procent van alle werknemers met een hbo/wopleiding regelmatig over. Bij werknemers van vmbo-niveau was de bereidheid met 38 procent minder groot.

**Energie**

Maassluis geeft verjaardagskalenders weg met energiebesparende tips.

**GAP-topman ontslagen**

Het Amerikaanse kledingconcern GAP heeft haar topman Paul Pressler de laan uitgestuurd omdat hij de neerwaartse verkoopspiraal niet wist te keren.