

Arbeidsrecht voor rechtsbijstandverzekeraars & werknemersorganisaties

Schaalbare arbeidsrechtcapaciteit, voorspelbare kosten en SLA

Uw operationele partner met eigen arbeidsrechtjuristen, ondersteund door Caseforce:
ons eigen legal-tech platform voor workflow, automatisering en communicatie.

SLA-borging

Eigen juristen

Audit trail

Transparante rapportage

Legalhero als operationele arbeidsrechtspartner

Wij vangen piekbelasting op met vaste tarieven, SLA's en procesregie.



Wat we doen

End-to-end arbeidsrecht dossiers overnemen, van intake tot afsluiting.



Voor wie

Verzekeraars (rechtsbijstand) en werknemersorganisaties met volumedruk.



Hoe

Eigen juristen + Caseforce-platform, vast tarief per dossier met SLA.



Resultaat

Voorspelbare kosten, schaalbare capaciteit, volledige governance.

Operationeel in Nederland en Duitsland · Eigen juristen · Caseforce-enabled · Vast tarief met SLA

Arbeidsrechtcapaciteit onder druk

Wanneer volumes stijgen, ontstaat een cascade die kwaliteit, kosten en klanttevredenheid raakt.



Onvoorspelbare piekdruk

Pieken in ontslagzaken en reorganisaties zijn moeilijk te plannen. Capaciteitstekort leidt tot vertraging.



Schaarste aan specialisten

Arbeidsrechtjuristen zijn schaars. Interne teams kunnen niet flexibel op- of afschalen bij volumewijzigingen.



Hoge kosten per zaak

Handmatige dossiertaken, terugbelverzoeken en gebrek aan procesregie stuwten de kosten per zaak omhoog.

CASCADE-EFFECT BIJ ONVOLDOENDE CAPACITEIT

Vertraging



Contactdruk ↑



Kosten ↑



Tevredenheid ↓



Reputatierisico

Vier pijlers voor operationele uitvoering

Juridisch vakmanschap, technologie en governance in één geïntegreerde dienstverlening.



Dossierovername

End-to-end: van intake en triage tot afsluiting en rapportage.



Eigen juristen

Inhoudelijke regie door ons arbeidsrechtteam. Vast aanspreekpunt, directe escalatie.



Caseforce-ondersteuning

Workflow-standaardisatie, automatisering en audit trail via ons eigen platform.



Vast tarief & SLA

Scope vooraf afgestemd. Vaste prijs per dossier met KPI-rapportage.

OPERATIONEEL PROCES

Overdracht



Intake & triage



Behandeling



QA & afsluiting



Rapportage

Caseforce als operationele enabler

Caseforce is geen product dat we verkopen - het is de infrastructuur achter ons delivery model.



Gebouwd voor arbeidsrecht

Door juristen, voor juristen.
Workflows afgestemd op
juridische bijstand.



Eén centrale dossieromgeving

Documenten,
communicatie, deadlines en
status op één plek.



AI met menselijke controle

Automatisering waar zinvol,
menselijke controle op elk
beslismoment.



Realtime inzicht

Live dashboards en audit
trail voor volledige
operationele zichtbaarheid.

Governance & onderscheidend vermogen

Wat Legalhero operationeel onderscheidt van traditionele juridische dienstverleners.



Juristen in de lead

Eigen juristen, ondersteund door Caseforce. Geen losse freelancers.



KPI-governance

SLA-hit rate, doorlooptijd en NPS structureel gemonitord en gerapporteerd.



Audit trail

Elke handeling vastgelegd. Volledige traceerbaarheid per dossier.



Escalatiemodel

Gedefinieerde escalatiepaden voor complexe zaken en mandaatoverschrijdingen.



Voorspelbare kosten

Vast tarief per dossier. Geen verrassingen, ook niet bij piekvolumes.



AVG & privacy

Standaard verwerkersovereenkomst, EU-datalocatie en dataminimalisatie.

Twée engagement-modellen

Kies het model dat past bij uw operationele behoefte - of combineer beide.



Overflow (on-demand)

Scope: Afgebakende zaaktypes, ad-hoc inzet bij piekmomenten

SLA: Responstijd intake < 24 uur, doorlooptijd per zaaktype

Schaal: Flexibel op- en afschalen, geen minimumvolume

Governance: Rapportage per dossier, maandelijkse review



Structurele partner

Scope: Volledige zaakstroom of domein, structurele overname

SLA: Custom SLA-framework met KPI-dashboard en escalatiemodel

Schaal: Dedicated capaciteit, volume-afspraken per kwartaal

Governance: Maandelijkse stuurgroep, audit trail, QBR-cadans

Prijsstructuur

Vast tarief per dossier - vooraf bekend, ongeacht doorlooptijd of piekvolume.

Inbegrepen in elk dossier

- ✓ Intake, triage en dossieropbouw
- ✓ Behandeling door eigen jurist
- ✓ QA-check vóór afsluiting
- ✓ Rapportage & audit trail
- ✓ Geen opstart- of platformkosten

Tariefmodel

- ✓ Vast tarief per dossier, vooraf bekend
- ✓ Overflow: geen minimumvolume
- ✓ Structureel: volume-afspraken per kwartaal
- ✓ Tariefindicatie per zaaktype in het gesprek

Operationeel bewijs & rapportage

Track record in Nederland, gebouwd op het bewezen model uit Duitsland.

Nederland

2025

operationeel sinds

550+

werknemers
geholpen

85

NPS-score

160+

reviews

Duitsland (partnerplatform)

2019

actief sinds

270.000+

verzekeringsklanten

10.000+

dossiers per maand

RAPPORTAGE-CADANS

Wekelijks: volume & SLA-update

Maandelijks: KPI-dashboard review

Per kwartaal: QBR met stuurgroep

Gestructureerde pilot, meetbaar resultaat

Scope, duur, KPI's en succescriteria staan vooraf vast. Geen open einde.

Overflow-partner model — direct inzetbaar

Na kort overleg en scope-afbakening starten we de onboarding direct op — daarna meteen beschikbaar voor dossiers wanneer u dat nodig heeft.

Structurele partner model — 90-dagen pilot

Dag 0–30

Scope & baseline

- Zaaktypes en volumes afbakenen
- KPI-baseline vaststellen
- Intakecriteria definiëren

Dag 30–60

Operationeel ontwerp

- Workflow-blueprint opstellen
- Governance model inrichten
- Rapportagetemplates valideren

Dag 60–90

Test & fine-tuning

- 10–20 testcases verwerken
- SLA-simulatie uitvoeren
- Go-live checklist afronden

Dag 90+

Live operatie

- Live KPI-dashboard actief
- Maandelijkse performance review
- Schaalbesluit op basis van data

SLA-hit rate $\geq 95\%$

Doorlooptijd < benchmark

NPS ≥ 80

Heropeningen < 5%

Hoe het delivery model werkt

Drie scenario's die illustreren hoe onze aanpak in de praktijk functioneert.

Reorganisatiepiek bij verzekeraar

SITUATIE

Plotselinge stijging van 40% in ontslagzaken. Intern team kan het volume niet verwerken.

INTERVENTIE

Legalhero neemt overflow over binnen bestaand mandaat. Caseforce borgt triage, doorlooptijd en rapportage.

RESULTAAT

SLA gehaald ondanks piek. Geen extra fte nodig, kosten per zaak stabiel.

Achterstanden bij vakbond

SITUATIE

Doorlooptijden opgelopen tot 8+ weken. Leden klagen over communicatie en bereikbaarheid.

INTERVENTIE

Structurele partnerovereenkomst: vaste capaciteit, dedicated aanspreekpunt, wekelijkse statusupdates.

RESULTAAT

Doorlooptijd terug naar < 4 weken. NPS van 65 naar 82 binnen 6 maanden.

Pilot bij nieuwe opdrachtgever

SITUATIE

Grote verzekeraar wil uitbesteden, maar heeft strenge governance-eisen rondom kwaliteit en audit.

INTERVENTIE

90-dagen pilot met KPI-baseline, governance-framework en maandelijkse review. Volledige audit trail.

RESULTAAT

Pilot succesvol afgerond. Structurele overeenkomst op basis van bewezen KPI's.

Conclusie

Legalhero neemt arbeidsrecht-dossiers over met eigen juristen, platformondersteuning en meetbare governance.



Kwaliteit & governance

Audit trail, QA en escalatiemodel



Schaalbaarheid

Flexibel op- en afschalen bij piekdruk



Voorspelbaarheid

Vast tarief per dossier, vaste SLA's

Volgende stap: vrijblijvend verkennend gesprek van 30 minuten - virtueel of op locatie.

Lucas Lambrechtse · l.lambrechtse@legalhero.nl · 085-087 1533 · legalhero.nl