Het Juridisch Loket

2024

Jaarstukken

Inhoudsopgave

1. Bestuursverslag 4

1.1 Bestuursverslag 4
1.2 Exploitatie inschatting jaarplan 2022 14

2. Verslag Raad van Toezicht 16

2.1 Verslag Raad van Toezicht 18

3. Rapport 20

3.1 Algemeen 20
3.2 Productiecijfers 2021 24

4. Jaarrekening 28

4.1 Balans per 31 December 2021 30
4.2 Exploitatierekening over 2021 32
4.3 Kasstroomoverzicht 2021 34
4.4 Grondslagen van waardering en resultaatbepaling 35
4.5 Toelichting op de balans per 31 december 2021 38
4.6 Toelichting op de exploitatierekening over 2021 46

5. Overig gegevens 64

5.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 66

Bijlagen 70

Bijlage 1: Verkorte toelichting op de ECC exploitatie verantwoording aan European Commission CHAFEA 72
Bijlage 2: Subsidieoverzicht 74

© Het Juridisch Loket 2022

Ontwerp
Kevin van Schie

Publicatie
Mei 2022

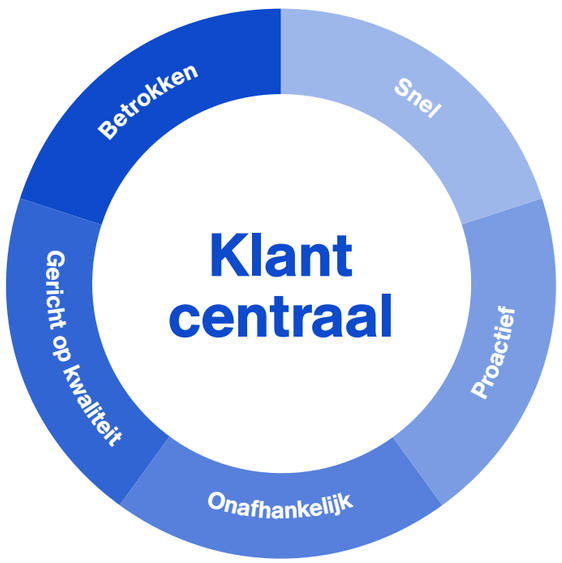
Fotografie
Els Zweerink
Stockfotografie

Bestuursverslag

2021

1.1 Bestuursverslag

Het Juridisch Loket is een onafhankelijke stichting, die gratis eerstelijns juridische hulpverlening verstrekt aan burgers die met juridische problemen worden geconfronteerd. Ruim 300 juridische professionals geven juridische informatie en adviezen aan rechtszoekenden en verwijzen gericht naar externe deskundigen en organisaties als dit nodig is. In 2021 had het Juridisch Loket ruim 529.000 klantcontacten en de website 5,7 miljoen bezoekers.



In 2021 waren er ruim 529.000 contactmomenten

Missie

De missie van het Juridisch Loket is om actief een bijdrage te leveren aan een rechtvaardige maatschappij. Rechtzoekende centraal, kwaliteit, betrokken, snel, proactief en onafhankelijk zijn de zes kernwaarden die wij nastreeft om de organisatiedoelstellingen te realiseren.

Jaarbeschouwing

2021 bleek een jaar vol onverwachte wendingen. Na het jaar waarin de wereld kennismaakte met corona en de daarmee samenhangende beperkingen voor de samenleving en ieders persoonlijke en professionele leven, begon 2021 hoopvol en met het uitzicht op terugkeren naar 'normaal'. Maar al bij de start van het jaar bleek die hoop ongegrond; 2021 ving aan in lockdown.

De impact van de pandemie is (cijfermatig) terug te zien in de rol die het Juridisch Loket heeft kunnen spelen voor rechtzoekenden in 2021. In de laatste vier maanden van 2021 zijn de loketten van het Juridisch Loket, na een voorzichtige opleving na de zomer, opnieuw bijna volledig gesloten geweest. Hierdoor kwam de fysieke dienstverlening aan rechtzoekenden dit jaar zo goed als stil te liggen. Deels is dat gebrek aan contact opgevangen op andere kanalen in de dienstverlening, zoals telefoon en e-mail. Daarnaast werd de website met uitgebreide informatie over de meest voorkomende juridische vragen tijdens de periode van beperkingen door de pandemie goed bezocht, en goed beoordeeld door bezoekers.

In de laatste maanden van 2021 is daarnaast gestart met de voorbereidingen voor de pilot videobellen. De weg is geëffend om uit te vinden of deze nieuwe vorm van contact aanslaat bij rechtzoekenden en een waardevolle aanvulling is op de bestaande dienstverlening. Vanaf 1 februari 2022 vinden de eerste videoafspraken met rechtzoekenden plaats. Na drie maanden zal dan worden bekeken of videobellen onderdeel kan worden van de reguliere dienstverleningskanalen van het Juridisch Loket.

Het bieden van rechtshulp aan mensen die zich tot het Juridisch Loket wendden in combinatie met het bijdragen aan de stelselherziening vormden ook in 2021 een flinke uitdaging voor het Juridisch Loket. Daarnaast ging veel energie naar het verder op orde brengen van de basis van het Juridisch Loket.

Vanaf oktober 2021 is de stelselhernieuwing voelbaar een nieuwe fase ingegaan. In het derde en laatste trimester van 2021 zijn verschillende pilots, zoals *Samenwerken eerstelijn* en *pilot Hillesluis* formeel afgerond en zijn de aanbevelingen die hieruit zijn voortgekomen, opgeleverd. Op basis hiervan beginnen zich langzaam maar zeker de contouren af te tekenen van de opmaat naar het daadwerkelijk neerzetten van het nieuwe stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand. In hoeverre de lessen uit de verschillende projecten een effect hebben op de bestaande dienstverlening van het Juridisch Loket, bijvoorbeeld in de zin van doorontwikkeling van de huidige dienstverlening of uitbreiding ervan, wordt in de loop van 2022 verder uitgewerkt.

Tot slot verdienen onze medewerkers, terugkijkend op 2021, uitdrukkelijk aandacht. Ondanks de uitdagingen waarvoor de pandemie de organisatie dagelijks stelt, zowel fysiek als mentaal, is het ziekteverzuim laag gebleven. Het verzuimpercentage over het hele jaar is 4,25% en blijft daarmee ruim onder de door ons gestelde norm van <5%. Dit duidt op grote flexibiliteit en betrokkenheid van de medewerkers van het Juridisch Loket om de uitdagingen die deze bijzondere situatie al zo lang met zich meebrengt, het hoofd te bieden.

Terugkijkend was 2021 een jaar waarin het Juridisch Loket zich is blijven richten op datgene wat ons bestaansrecht rechtvaardigt, namelijk het informeren en verlenen van rechtshulp aan de (kwetsbare) rechtzoekende. Daarnaast heeft het Loket ook dit jaar weer stappen gezet om een robuuste toekomstgerichte en wendbare organisatie te worden. We zijn er nog niet; ook in 2022 zal hard gewerkt worden aan het verder op orde brengen van de basis. Echter het inrichten van strategie en beleid in de organisatie in december 2021 laat onomwonden zien dat er stappen vooruit worden gedaan. Het Juridisch Loket is er trots op een belangrijke partner te zijn bij het realiseren van de stelselherziening rechtsbijstand. In 2022 gaan we onze belangrijke maatschappelijke bijdrage verder optimaliseren en uitbreiden. Dit doen we samen met de medewerkers en met onze partners uit het Sociaal domein en het rechtsbestel. Altijd vanuit het perspectief van de rechtzoekende.

Financiële informatie

Resultaat:
Het exploitatie resultaat voor bestemming bedraagt in 2021 € 837.504 positief (2020: € 1.364.822 negatief). De lagere lasten voor onder andere loonkosten, huisvesting en marketing zorgen voor dit hogere resultaat.

Balans en liquiditeit:
Het verslagjaar is afgesloten met een balanstotaal van € 22.045.455 (2020: € 8.494.007). Het eigen vermogen steeg in het verslagjaar naar € 1.539.257 (2020: 701.753). Dit wordt veroorzaakt door het positieve resultaat over 2021. Door een kleinere stijging van het eigen vermogen dan de toename van het balanstotaal daalt de solvabiliteit naar 6,98% (2020: 8,3%). De current-ratio stijgt naar 1,0 (2020: 0,8).

Investeringen en kasstroom:

(€ x 1.000)	2021	2020
Kasstroom uit operationele activiteiten	14.968	1.239
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-185	-655
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	0	0
Totale kasstroom	**14.783**	**584**

De personeelsomvang van Stichting het Juridisch Loket bedroeg per ultimo 2021 323 fte (ultimo 2020 317 fte). Voor een toelichting op de omvang en beleid van de reserves verwijzen wij u naar de toelichting op de balans.

Informatie over de voornaamste risico's en onzekerheden

De organisatie is zich bewust van de risico's voor de bedrijfsvoering en houdt hier rekening mee bij de uitvoering van haar taken. Daar waar nodig worden maatregelen getroffen om de gesignaleerde risico's te beperken. Het proces van risicomanagement is belegd bij het bestuur. Het bestuur beoordeelt aan de hand van 4-maandsrapportages of er belangrijke wijzigingen zijn ten aanzien van de risicogebieden.

De meest significante risico's voor het Juridisch Loket zijn als volgt te definiëren:

Strategische risico's

Strategische positionering
Aan het Juridisch Loket is, nu en in de toekomst, een strategische positie toebedacht in het kader van het stelsel van gefinancierde rechtshulp en -bijstand. Dit vraagt van ons dat we deze beoogde rol en positie in het rechtsbestel ook waar maken en invullen. Hiervoor moeten we zowel strategisch, tactisch als operationeel op orde zijn. Bij onvoldoende richting, middelen (capaciteit en kennis) en kwaliteit ontstaan risico's die van invloed zijn op de ontwikkelmogelijkheden van het Juridisch Loket en het realiseren van onze doelstellingen met het gewenste effect.

Beheersmaatregelen:
Continue monitoring van de politieke ontwikkelingen in Den Haag op het vlak van de rechtsbijstand. Regelmatig overleg met het departement over de begrotingen. Op bestuursniveau maandelijks overleg met de subsidiegever over relevante ontwikkelingen. Het in samenspraak met de subsidiegever herontwikkelen van het financiële kader voor de financiering van het Juridisch Loket om de huidige financieringsstructuur te verbeteren met inbegrip van het controleprotocol.

Daarnaast wordt gestreefd naar het aantrekken en in dienst nemen en behouden van gekwalificeerd personeel met hart voor de maatschappelijke opdracht waarvoor het Juridisch Loket is opgesteld. Tot slot wordt de kwaliteit van de door het Juridisch Loket geboden informatie en rechtshulp aan rechtszoekenden periodiek intern gemeten en bijgestuurd als dat nodig is.

Risico heeft weliswaar grote impact maar wordt thans ingeschat als niet waarschijnlijk.

Corona
Dit risico betreft de continuïteit van de dienstverlening. De effecten van de coronacrisis waren in 2021 onverminderd voelbaar en van invloed op de dienstverlening. Onze bijdrage aan de stelselvernieuwing rechtsbijstand is onvoorspelbaar gebleken. Door de langdurige lockdowns in 2021 zijn de fysieke locaties van het Juridisch Loket gesloten geweest en zijn delen van onze doelgroep uit beeld geraakt. Daarnaast zijn alternatieve dienstverleningskanalen, zoals de telefoon, zo druk bezocht dat rechtszoekenden vaak onacceptabel lang moesten wachten tot zij een juridisch medewerkers konden spreken. Dit herbergt het risico in zich dat rechtszoekenden het opgeven en hun sociaal-juridische vraag niet (kunnen) oplossen waardoor zeuiteindelijk in grotere problemen raken.

Beheersmaatregelen
Met strakkere capaciteitssturing op de beschikbare kanalen en continue ontwikkelingen op onze website, heeft het Juridisch Loket informatie toegankelijk gehouden voor de rechtzoekenden. Met de start van de pilot videobellen wordt proefondervindelijk vastgesteld of videobellen een efficiënte, veilige en toegankelijke aanvulling is op de persoonlijke dienstverlening aan rechtzoekenden.

Risico heeft grote impact en wordt thans ingeschat als waarschijnlijk.

Vergrote vraag en krapte op de arbeidsmarkt
Dit risico betreft de continuïteit van de organisatie. De inzet van (senior) juristen is nodig om rechtzoekenden tijdig en goed te kunnen informeren en passende rechtshulp te kunnen leveren en om onze projecten in het kader van de stelselvernieuwing en organisatieverandering te laten slagen. De kennis en ervaring van onze medewerkers zijn randvoorwaardelijk voor ons succes. Het werven van nieuwe medewerkers verloopt echter steeds moeizamer door de krapte op de arbeidsmarkt.

Beheersmaatregel
We zetten extra in op wervingskanalen en maken waar nodig gebruik van externe inhuur om dit risico te beperken.

Risico heeft grote impact en wordt thans ingeschat als waarschijnlijk.

Afhankelijkheid van ketenpartners
Politieke ontwikkelingen in het kader van de gesubsidieerde rechtshulp en -bijstand en maatschappelijke bewegingen hebben directe invloed en derhalve in voorkomende gevallen gevolgen voor de opdrachten van het Juridisch Loket in het kader van de stelselherziening. Het (tijdig) realiseren van die opdrachten kan daardoor onder (tijds)druk komen te staan. Hetzelfde geldt voor de partnerorganisaties binnen het rechtsbestel waarmee we vaak gezamenlijke opdrachten hebben, zoals de Raad voor Rechtsbijstand en de NOvA. We zijn voor het behalen van de gevraagde resultaten vaak over en weer afhankelijk van elkaars inzet en deelresultaten. Wanneer de inbreng of planning verandert, kan dat gevolgen hebben voor de planning en/of de beoogde eindresultaten. Dat is het afgelopen jaar enkele keren gebleken.

Beheersmaatregel
Door periodieke afstemming met de meest cruciale partners vergroten we onze wendbaarheid en de voorzienbaarheid van vertraging van projecten door externe factoren.

Risico heeft grote impact en wordt thans ingeschat als waarschijnlijk.

Bestuurswisseling
Na een relatief rustige bestuurlijke periode van een jaar, liep het contract met de interim bestuurder af op 31 augustus 2021. Het vertrek van de bestuurder veroorzaakte een korte periode van relatieve stilstand: verschillende besluiten, bijvoorbeeld over de projecten Visie op dienstverlening, Experiment Scheiden en Samenwerken met het sociaal domein, kwamen stil te liggen. Met de komst van een nieuwe tijdelijke bestuurder op 1 september kwam de organisatie langzaam maar zeker weer op stoom.

Beheersmaatregelen
In het laatste trimester van 2021 is de werving en selectie van het nieuwe bestuur afgerond. Het nieuwe bestuur is op 1 januari 2022 van start gegaan. Tot en met 31 december 2021 is de interim bestuurder aangebleven om de bestuurlijke overgang goed te laten verlopen.

Risico heeft grote impact maar wordt thans ingeschat als niet erg waarschijnlijk nu begin 2022 een nieuw bestuur is aangesteld.

Risico's op het gebied van bedrijfsvoering
De basis binnen IV-Regie is niet op orde en vraagt nog steeds om de nodige herstelacties. Dat geldt ook voor Finance en inkoop en een nieuw inkoopbeleid moet zorgen voor meer control en compliance binnen de inkopen. De planning en control cyclus is onvoldoende om tijdige en kwalitatieve stuurinformatie te voorzien aan het management. Door onderbezetting op finance is er te weinig aandacht voor controles op de interne beheersing. En ook facilities en huisvesting vraagt nog het nodige voor de basis op orde is.

Beheersmaatregelen
Verschillende actieplannen zijn opgesteld en worden uitgevoerd. Finance, facilitair en inkoop zijn versterkt en uitgebreid in 2021. Voor Finance is een roadmap opgesteld die de basis gaat zijn voor het op orde krijgen van de Finance functie. De focus ligt daarbij op het gaan voldoen aan de minimale wensen en eisen van de (interne) gebruikers. Zowel de processen als de systemen zijn opnieuw bekeken en geoptimaliseerd waar nodig. Het inkoopproces wordt ondersteund in Afas en de projecten worden sinds eind 2021 ook in Afas geregistreerd inclusief de projecturen registratie. Om meer grip op de inkoopverplichtingen te krijgen, worden de contracten bijgehouden in de contractenmodule binnen Afas.

Risico heeft grote impact en wordt thans ingeschat als waarschijnlijk.

IV-Regie heeft een actieplan om de basis op orde te krijgen en klaar te zijn voor de toekomst. Ook de personele formatie van IV-Regie wordt versterkt om de risico's te mitigeren. In 2022 wordt hier verder vorm aan gegeven.

Een van de risico's binnen IV-Regie betreft de beschikbaarheid van ons digitale netwerk. De dienstverlening is zeer afhankelijk van een goed functionerend en beschikbaar netwerk.

Beheersmaatregelen
Goede SLA met de netwerkprovider. Goede beheersmaatregelen en doordachte SLA bij met continue monitoring van de beschikbaarheid van het netwerk door de hoofdaannemer ICT contract. Tijdige signalering en informatievoorziening van verstoringen en snelle respons van hoofdaannemer ICT contract. Voldoende adequaat opgeleid eigen ICT personeel die snel kunnen reageren bij mogelijke incidenten.

Risico heeft grote impact maar wordt thans ingeschat als beperkt en niet erg waarschijnlijk.

Wet- en regelgeving
Het Juridisch Loket dient zich te houden aan uiteenlopende wet- en regelgeving (o.a. fiscale, subsidie, aanbestedings, verslaggevings wet- en regelgeving, cao, WNT en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).) Het compliant zijn en blijven aan de AVG heeft momenteel specifieke aandacht van het Juridisch Loket. In 2021 zijn bovendien nog steeds een deel van de inkopen niet rechtmatig. De oorzaak hiervan is tweeledig. Al voor 2021 afgesloten contracten en overeenkomsten kunnen niet zondermeer worden beëindigd of gestopt. In een aantal gevallen gaat het om contracten die zien op cruciale zaken, waarbij het beëindigen van het contract zonder dat daarvoor een alternatief voorhanden is direct leidt tot ernstige gevolgen voor de dienstverlening van het Juridisch Loket. Daarnaast wordt telkens de afweging gemaakt of de kosten die zijn gemoeid met het direct beeindigen van een overeenkomst opwegen tegen de looptijd en dus de nog voortdurende onrechtmatigheid van de overeenkomst. Als deze duur beperkt is en de kosten hoog zijn, dan kan de keuze zijn om het desbetreffende contract uit te dienen.

Beheersmaatregelen
Ten aanzien van de privacy wetgeving zijn de nodige stappen gezet om compliant te zijn met de AVG. Zo is één functionaris als aanspreekpunt aangewezen om het proces te begeleiden, en is er een investering gedaan in het klantregistratiesysteem.

Voor wat betreft de inkopen is in 2021 een nieuw inkoopbeleid geïmplementeerd. Naast een nieuw inkoopbeleid is besloten om het proces te borgen en begeleiden door het aanstellen van een inkoop coördinator. Deze spin in het web draagt zorg voor de juiste kwaliteit van alle inkopen binnen het Juridisch Loket en de borging van het inkoopproces.

Risico heeft een grote impact en thans ingeschat als waarschijnlijk.

Toekomstperspectief

Het Juridisch Loket stelt burgers beter in staat een duurzame oplossing voor hun (juridische) probleem te vinden. Onze focus ligt primair op het toegankelijk maken van het recht en het werkend maken van de rechtsstaat voor mensen voor wie die rechtsstaat niet vanzelfsprekend (meer) werkt. Wij helpen mensen een antwoord te vinden op hun sociaal-juridische vraag op een wijze die hen in staat stelt verder te gaan met hun leven. Als organisatie spelen we aanhoudend in op deze vraag en streven we er tegelijkertijd naar om de meest efficiënte dienstverleningsmodellen te kunnen aanbieden. Hierdoor zijn we in staat om rechtszoekenden, goed van dienst te zijn.

Ook de komende jaren willen we investeren in de wijze waarop we onze diensten aanbieden. We willen daartoe de meest effectieve organisatiestructuur creëren. De diverse dienstverleningskanalen en de daarbinnen gehanteerde werkwijze vragen om continue aandacht en aanpassing aan de vragen van de burger. Wat hebben zij nodig om door ons goed op weg geholpen te worden. Dat in onze huidige samenleving de online dienstverlening daarbij extra aandacht krijgt, is onvermijdelijk. We zullen onze online dienstverlening dan ook verder uitbreiden en verbeteren zodat klanten ook online een groot deel van hun vragen beantwoord kunnen krijgen. Tegelijkertijd blijven we mensen die niet digitaal geholpen kunnen worden, helpen op een manier die bij hen past; fysiek op onze locaties en servicepunten, samen met andere professionals waar dat nodig is bijvoorbeeld als sprake is van complexe, samenhangende problematiek.

Ook blijven we aandacht geven aan de kwaliteit en ontwikkeling van onze medewerkers om zo een duurzame inzetbaarheid te garanderen. Zonder goede en gekwalificeerde medewerkers, die voorbereid zijn op toekomstige ontwikkelingen, kan onze organisatie niet functioneren.

Hetzelfde geldt voor onze partners in het maatschappelijke domein. Zonder goede relaties en vormen van samenwerking kan het Juridisch Loket haar rol niet spelen. Ook hier zullen we in blijven investeren.

Naast deze ontwikkelingen en maatregelen is de discussie over de vernieuwing van het stelsel van rechtsbijstand van invloed op onze organisatie. Het Juridisch Loket gelooft in oplossingen, waarbij onze helpende en oplossende rol nog sterker kan worden benut en uitgebouwd dan nu het geval is. De komende jaren zullen we daar intensief mee aan de slag gaan. Ook vanwege de uitwerking van de voorstellen van de Minister inzake de herinrichting van het gehele stelsel van rechtsbijstand, waarbij versterking van de eerstelijns rechtshulp centraal staat. Hoe deze versterking vorm zal krijgen, moet de komende periode nader worden ingevuld. Wij willen daar vanuit onze expertise en rolopvatting graag aan bijdragen. De veranderende omgeving vraagt van ons ook de komende jaren de nodige flexibiliteit. Flexibiliteit die we al jaren laten zien. Gelukkig is verandering als constante factor kenmerkend voor het Juridisch Loket. Eén ding verandert niet: wij dragen bij aan een rechtvaardige samenleving.

In 2022 gaan we het jaarplan met 332 fte's uitvoeren en met een subsidie van in totaal € 37.125.000 waarvan € 7.660.000 voor de stelselvernieuwing. Op pagina 14 staat de exploitatie inschatting voor 2022 van het reguliere deel en ook het projectendeel. Vooralsnog zijn er geen plannen voor grote investeringen in 2022. Wel hebben we eind 2022 nog rekening te houden met een nieuwe CAO die over heel 2022 met terugwerkende kracht doorwerkt in de loonkosten.

De begroting voor 2022 laat vooralsnog op het reguliere deel van de activiteiten een tekort zien van € 2,6 mln. Daarnaast zijn op het moment van dit schrijven (maart 2022) de subsidiebeschikkingen die zien op de financiering van de tijdelijke activiteiten ter grootte van € 1,6 mln. en de benodigde extra middelen voor projecten nog niet door ons ontvangen. In de uiteindelijke jaarrekening na ommekomst van het betreffende jaar wordt de totale stand opgemaakt en de financiële consequenties van de uitvoering in kaart gebracht. Bij eventuele tekorten volgen er gesprekken met Justitie en Veiligheid en het Juridisch Loket hoe deze zijn ontstaan en hoe deze kunnen worden opgelost. In voorkomende gevallen zal Justitie & Veiligheid een niet oplosbaar tekort aanzuiveren. Deze handelswijze geldt al langere tijd, maar specifiek voor de jaren 2021, 2022 en verder. Hiermee wordt de continuïteit van het Juridisch Loket gewaarborgd.

Ontwikkelingen rond het corona virus (COVID-19)

Inmiddels is duidelijk dat het coronavirus verstrekkende gevolgen heeft voor het bedrijfsleven en organisaties binnen de publieke sector. In onderstaande beknopte analyse geeft het Juridisch Loket (hJL) weer welke impact deze crisis kan hebben op de organisatie.

De maatregelen van de regering zijn het uitgangspunt geweest voor de maatregelen die in 2021 zijn getroffen met betrekking tot de dienstverlening van het Juridisch Loket. Het uitgangspunt is daarbij steeds geweest om, zolang het veilig en verantwoord is voor zowel de rechtzoekenden als voor de medewerkers, gefaseerd terug te keren naar volledige fysieke openstelling.

Om dit veilig en goed te organiseren en snel te kunnen inspelen op veranderende omstandigheden, is een werkgroep Fysieke openstelling in 2020 ingericht die het bestuur adviseert. De werkgroep heeft als doel een zo zorgvuldig mogelijke balans te creëren tussen enerzijds de noodzaak tot het (weer) aanbieden van fysieke dienstverlening en anderzijds de borging van de veiligheid van de medewerkers bij het verlenen van die fysieke dienstverlening. Gedurende de pandemie werd de uitvoering van het beleid door de werkgroep gemonitord en geëvalueerd. Ook in 2021 was de werkgroep onverminderd in touw. Na de strenge lockdown begin 2021 was na de zomer kortstondige volledige openstelling mogelijk. In het daaropvolgende najaar zijn de fysieke dienstverleningsmogelijkheden afgebouwd vanwege de oplopende besmettingen. In december 2021 was er als gevolg hiervan geen fysieke dienstverlening door het Juridisch Loket met uitzondering van enkele spreekuren.

Impact:
Onderstaand wordt voor de belangrijkste onderwerpen de korte termijn impact weergegeven, en in hoeverre het Juridisch Loket op het onderwerp een financieel risico loopt:

Dienstverlening:

Onderwerp	Omschrijving	Impact	Financieel risico
Beperking dienstverlening*	Tijdelijk sluiten kanalen balie, spreekuur en servicepunten	Productieafspraken worden niet gehaald. Mogelijk bijstelling van de subsidie	Klein
Ziekteverzuim*	Richtlijnen van het RIVM schrijven duidelijk voor wanneer collega's niet meer werkzaam mogen zijn op een vestiging	Oplopend verzuim (kort verzuim is niet verzekerd). Gevolg capaciteit niet meer beschikbaar voor de dienstverlening	Verzuim: geen Productie: Klein
Thuiswerk-faciliteiten	Beperkte aanwezigheid mogelijkheden voor medewerkers om thuis te werken	De capaciteit niet meer beschikbaar in de dienstverlening	Geen
Projecten stelsel-herziening JenV	Tijdelijke opschorting van project-activiteiten (in de dienstverlening). Samenwerkingen met partners en klantbediening komt stil te liggen	Project termijnen kunnen uitlopen. Projectperioden verlengen. evt. hogere projectkosten door uitloop. Gezien de activiteiten in de projecten zal dit meevallen.	Klein

*Het Ministerie van Justitie en Veiligheid is in 2021 voortdurend op de hoogte gehouden van de gewijzigde dienstverlening en de gevolgen daarvan voor het realiseren van de eerder gemaakte productieafspraken.



Oekraïne

Het Juridisch Loket werkt samen met RefugeeHelp om vluchtelingen met juridische vragen te ondersteunen. Daarnaast werkt het ECC samen met het ECC in Polen om documenten in het Oekraïens vertalen om zo de aanwezige Oekraïners te kunnen helpen met hun vragen in Nederland.

In Control Statement

Het Bestuur van het Juridisch Loket is verantwoordelijk voor de opzet, bestaan en werking van de risicobeheersings- en interne controlesystemen van het Juridisch Loket. Deze systemen hebben tot doel de realisatie van de operationele, strategische en financiële doelstellingen van het Juridisch Loket te monitoren en te beheersen. Daarnaast dienen de risicobeheersings- en controlesystemen naleving van relevante wet- en regelgeving te waarborgen. De risicobeheersings- en controlesystemen hebben als doel om een redelijke mate van zekerheid te bereiken over de identificatie, monitoring en beheersing van risico's die de realisatie van de geformuleerde doelstellingen kunnen bedreigen. Dit biedt echter geen absolute zekerheid dat het Bestuur van het Juridisch Loket niet gehinderd zal worden bij het realiseren van haar doelstellingen. Hier zijn, waar nodig, maatregelen getroffen die de impact van deze risico's beperken.

Het Bestuur is van mening dat het intern risicobeheersings- en controlesysteem van het Juridisch Loket moet worden verbeterd. In 2021 hebben we verbeterstappen gezet om te komen tot een systeem dat steeds beter voldoet aan de eisen. Zo is gestart met het inzichtelijk maken van de tekortkomingen, knelpunten en oplossingsrichtingen door het laten uitvoeren van een externe scan op de financiële functie en wordt in 2022 fors ingezet om als organisatie steeds beter in control te komen. Ten aanzien van de rechtmatigheid van onze inkopen hebben we in 2020 geconstateerd dat het Juridisch Loket niet in control was. In 2021 is nog steeds een deel van de inkopen niet rechtmatig. De oorzaak hiervan is dat veel van de nu nog lopende, onrechtmatig afgesloten contracten zien op cruciale zaken, waarbij het beëindigen van het contract zonder dat daarvoor een alternatief voorhanden is, direct leidt tot ernstige gevolgen voor de dienstverlening van het Juridisch Loket. Het Bestuur besluit de continuïteit van de dienstverlening te laten prevaleren boven de rechtmatigheid van de inkopen in het verleden.

Doelmatigheid

Het sturen op doelmatigheid is een taak van het Juridisch Loket. Deze nog relatief nieuwe taak neemt het Bestuur serieus. Wij vinden het belangrijk dat het budget van het juridisch loket doelmatig wordt besteed en dat we transparant kunnen maken hoe de diverse resultaten (producten, diensten, activiteiten) zich verhouden tot onze directe middelen en investeringsmiddelen. Onze inspanningen zullen er daarom steeds op zijn gericht zoveel mogelijk mensen goed en efficiënt te helpen. Digitaal waar het kan, persoonlijk waar dat nodig is.

Een belangrijke opdracht die het Loket heeft gekregen in het kader van de herziening rechtsbijstand stelsel is te zorgen voor een verstevigde eerste lijn. Het Loket heeft in 2020 een fors veranderprogramma ingezet om te komen tot eerste lijn juridische dienstverlening die meer oplost aan de voorkant, laagdrempelig en toegankelijk is. Het uitgangspunt van de opdracht om de eerste lijn te verbreden en te verdiepen draagt bij aan de doelmatigheid van het stelsel van (gesubsidieerde) rechtshulp en -bijstand als geheel. Burgers met juridische vragen worden zo snel mogelijk en op een manier die goed aansluit bij hun leefwereld geholpen aan een antwoord waarmee ze hun probleem zoveel mogelijk zelf kunnen oplossen en verder kunnen met hun leven.



1.2 Exploitatie inschatting jaarplan 2022

(€)	Regulier	Tijdelijk	Projecten	Jaarplan 2022
Exploitatiesubsidie	**27.023.000**	**0**	**0**	**27.023.000**
Project en overige subsidies				
ECC	330.800	0	0	330.800
ODR	110.000	0	0	110.000
Programma organisatie	0	1.613.636	0	1.613.636
Overloop projecten 2021	0	0	5.930.290	5.930.290
Nieuwe projecten	0	0	1.729.210	1.729.210
Subsidie inkomsten	**27.463.800**	**1.613.636**	**7.659.500**	**36.736.936**
Subsidie inkomsten derden				
ECC	388.330	0	0	388.330
Overige inkomsten				
Bellerbijdrage	1.600.000	0	0	1.600.000
Totale inkomsten	**29.452.130**	**1.613.636**	**7.659.500**	**38.725.266**

(€)	Regulier	Tijdelijk	Projecten	Jaarplan 2022
Uitgaven				
Kosten inzet van mensen				
Loonkosten werkgever	21.374.674	1.064.327	0	22.799.001
Opleidingen	300.000	0	0	300.000
Overige personeelskosten	1.206.000	549.309	0	1.755.309
	23.240.674	**1.613.636**	**0**	**24.854.310**
Uitgaven aan middelen				
Afschrijvingen	1.288.000	0	0	1.288.000
Huisvestingskosten	3.510.109	0	0	3.510.109
Overige organisatiekosten	733.400	0	0	733.400
Vaktechnische kosten	250.000	0	0	250.000
Strategie, Beleid en Communicatie	150.000	0	0	150.000
Projecten herstel en vernieuwing	0	0	7.659.500	7.659.500
ICT kosten	2.890.000	0	0	2.890.000
Financiële baten en lasten	3.000	0	0	3.000
	8.824.509	**0**	**7.659.500**	**16.484.009**
Totaal Uitgaven	**32.065.183**	**1.613.636**	**7.659.500**	**41.338.319**
Resultaat	**-2.613.053***	**0**	**0**	**-2.613.053**

*Mogelijke tekorten in de begroting worden gedekt door J&V. Op het moment van het opstellen van de jaarrekening is voor deze benodigde middelen nog geen subsidiebeschikking afgegeven.

Utrecht, 8 april.2022

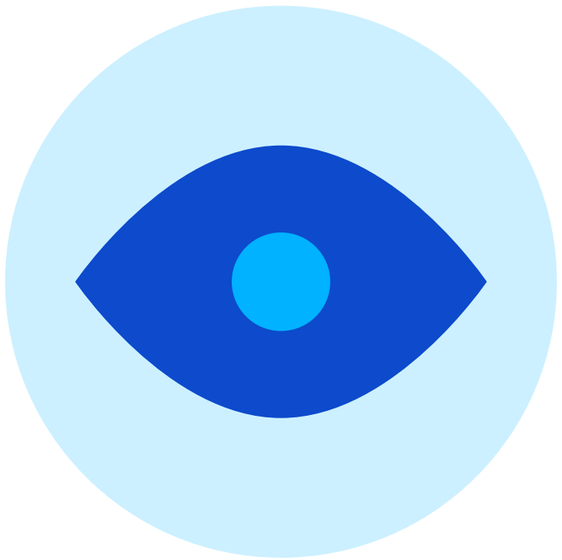
Mevrouw drs W.J van Helden
Bestuurder

De heer R.J.W.G. Janssen MPA
Bestuurder

Verslag Raad van Toezicht

2021

De Raad van Toezicht heeft als taak om integraal toezicht te houden op het Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen het Juridisch Loket als Stichting. Ook houdt de Raad toezicht op de strategie en risico's, verbonden aan de activiteiten van de stichting, de opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen en de (financiële) verslaglegging. Voor het Bestuur vervult de Raad van Toezicht daarnaast de rol van werkgever en sparringpartner.



2.1 Verslag Raad van Toezicht



In het jaar 2021 kwamen verschillende belangrijke onderwerpen op tafel bij de Raad van Toezicht. Na een periode met een in 2020 benoemde tijdelijke bestuurder besloot de Raad van Toezicht om per 1 september 2021 de tijdelijke bestuurder te vervangen door een interim bestuurder. Deze interim bestuurder heeft de periode overbrugd tot het aantreden van een nieuw, tweehoofdig collegiaal Bestuur op 1 januari 2022. Daarnaast vroegen ook de strategische koersbepaling van het Loket, in het licht van de huidige positionering binnen het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand en de op handen zijnde stelselvernieuwing, aandacht van de Raad van Toezicht. De financiële gedegenheid met name op het gebied van de naleving van de regels met betrekking tot inkoop en aanbesteding, de balans tussen dienstverlening en projecten ten behoeve van de vernieuwing en de aanhoudende coronacrisis waren verder blijvende aandachtspunten voor de Raad van Toezicht.

In het verslagjaar kwam de Raad van Toezicht gemiddeld 1 keer per 6 weken in vergadering bijeen. Bij alle formele vergaderingen van de Raad van Toezicht sloot ook de interim bestuurder aan. Gezien de ontstane bestuurlijk ingewikkelde situatie is (ook) in 2021 een afvaardiging van de Raad periodiek (meestal maandelijks) aangeschoven bij vergaderingen van de Ondernemingsraad en heeft deze afvaardiging enkele overleggen bijgewoond van het MT, het stafoverleg en het overleg van de managers dienstverlening.

Gezien de noodzakelijke in te zetten veranderingen en het op orde brengen van de basis, de coronacrisis en de tijdelijke aanstelling van de interim bestuurders bij het Loket werden de leden van de Raad van Toezicht proactief en uitgebreid voorzien van informatie die zij nodig hebben voor hun werkzaamheden. Op verzoek van de leden is ook aanvullende informatie beschikbaar gesteld in 2021 over de benodigde extra financiering van de diverse subsidieprojecten en het nieuw ingerichte inkoop- en aanbestedingsbeleid. Een inmiddels vast onderdeel van de RvT-vergadering is de mededelingen(notitie) van het bestuur, waarmee de Raad van Toezicht over de (toekomstige) ontwikkelingen geïnformeerd wordt.

De maximale zittingstermijn van leden van de Raad van Toezicht bedraagt twee aaneengesloten periodes van vier jaar. Leden van de Raad van Toezicht zijn één keer herbenoembaar. De tweede zittingstermijn van de voorzitter, de heer Van Zutphen, is verlengd voor de duur van dit verslagjaar omdat de Raad van Toezicht het noodzakelijk achtte om de continuïteit van het toezicht te kunnen waarborgen gelet op de roerige periode waaruit het Loket kwam en het, tot en met 31 december 2021, tijdelijke karakter van het Bestuur. Op 15 januari 2022 heeft de heer Van Zutphen de voorzittershamer over kunnen dragen aan de heer De Vries. Per 1 januari 2022 heeft ook mevrouw A.T. Ottow afscheid genomen als lid van de Raad van Toezicht. In het eerste kwartaal van 2022 worden twee nieuwe leden geworven. Mevrouw C.L. van den Puttelaar blijft voor de continuïteit plaats nemen in de Raad van Toezicht totdat de benoeming van deze leden een feit is.

In 2021 nam de Raad van Toezicht de volgende besluiten:

- vaststelling jaarrekening 2020;
- vaststelling jaarverslag 2020 RvT;
- Benoeming de heer D. van Loo als lid Raad van Toezicht en portefeuillehouder financiën;
- Vaststelling vacature (incl. profielschets) voor vervanging van de heer Van Zutphen;
- Benoeming nieuw Bestuur: mevrouw W.J. van Helden als voorzitter, de heer R.J.W.G. Janssen als vice-voorzitter;
- Benoeming de heer J.M. de Vries als voorzitter Raad van Toezicht;
- Vaststelling jaarplan 2022 inclusief begroting van het Juridisch Loket.

De raad van Toezicht wil alle medewerkers van het Juridisch Loket danken voor hun inzet in het afgelopen jaar. Mede door de gevolgen van de Corona crisis waren de omstandigheden waarin de meeste medewerkers hun werk moesten doen, niet optimaal. Ondanks deze beperkingen en de bestuurlijke perikelen is de dienstverlening aan de cliënten van het Loket zoveel mogelijk gecontinueerd.

Utrecht, 15 maart 2022

De heer mr. drs J.M. (Jan) de Vries
Voorzitter Raad van Toezicht

Dhr. D. (Dick) van Loo MSc RA
Lid Raad van Toezicht

Mevr. mr. C.L.(Lotje) van den Puttelaar
Lid Raad van Toezicht

Rapport 2021

3.1 Algemeen

Het verslag heeft betrekking op de periode 1 januari tot en met 31 december 2021 van de te Utrecht gevestigde Stichting het Juridisch Loket. Het verslag is opgesteld onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de Stichting.

Bestuur

Gedurende het verslagjaar was de interim bestuurder van Stichting Juridisch Loket mevrouw mr. S. van 't Wout (Per 27 maart 2020 benoemd). Per 1 september 2021 is de heer S. van Gennip benoemd tot interim bestuurder van Stichting Juridisch Loket.

Per 1 januari 2022 zijn mevrouw W.J. van Helden en de heer R.J.W.G. Janssen benoemd tot bestuurders van het Juridisch Loket.

Raad van Toezicht

De aan de stichting verbonden Raad van Toezicht bestaat uit de hierna vermelde personen:

Samenstelling	**Bezoldiging**
Dhr. mr. R.F.B. van Zutphen	€ 500 per maand, voorzitter
Wijlen Dhr. M. Karman	€ 200 per maand, portefeuillehouder Financiën (t/m 30 maart 2021)
Mevr. prof. mr. A.T. Ottow	€ 200 per maand
Mevr. mr. C.L. van den Puttelaar	€ 200 per maand
Dhr. D. van Loo	€ 200 per maand, portefeuillehouder Financiën (vanaf 28 januari 2021)
Dhr. mr. drs J.M. de Vries	€ 792 per maand, voorzitter (vanaf 14 januari 2022)

Het verslag is opgesteld onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de Stichting.

Hoofdfunctie en nevenactiviteiten

Dhr. mr. R.F.B. van Zutphen
Nationale ombudsman (hoofdfunctie)
- Docent Studiecentrum Rechtspleging (sinds 1 april 2005, bezoldigd met honorarium per cursus)
- Voorzitter (eerder lid) Raad van Toezicht en key expert Center for International Legal Cooperation (sinds 20 december 2013 - voorzitterschap onbezoldigd; uitvoeren van missies tegen dagtarief en onkostenvergoeding)
- Lid bestuur Kirchheiner Stichting Ombudsman en Democratie (sinds 1 april 2015, onbezoldigd)
- Lid Raad van Advies College Rechten van de Mens (sinds 1 april 2015, onbezoldigd)
- Voorzitter van de Vereniging voor Klachtrecht (sinds 13 april 2016, onbezoldigd)
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Advisering Bestuursrechtspraak (StAB) te Den Haag (sinds 30 september 2017, bezoldigd, met onkostenvergoeding)
- Lid Raad van Advies Instituut Gak (sinds 1 juli 2018, bezoldigd).
- Lid Board of Advisors Master programma Law & Society, Van Vollenhoveninstituut (sinds 2020, onbezoldigd)

Wijlen Dhr. M. Karman
Adviseur bij Dubois & Co. Registeraccountants te Amsterdam (hoofdfunctie)
- Bestuurslid (penningmeester) Stichting Streekmuziekschool Alphen a/d Rijn
- Bestuurslid Stichting Living Landscapes Amsterdam

Mevr. prof. mr. A.T. Ottow
Voorzitter College van Bestuur van de Universiteit Leiden (hoofdfunctie) (per 8 februari 2021)
- Vicevoorzitter College van Bestuur van de Universiteit Utrecht (t/m september 2020)

Uit hoofde van of samenhangend met de functie:
- Non-Governmental Advisor to the International Competition Network (ICN)
- Raad van Advies Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Voorzitter Commissie Toekomst Accountancysector, Min. van Financiën

Op persoonlijke titel:
- Commissaris van de Persgroep Nederland

Mevr. mr. C.L. van den Puttelaar
Coach / mediator bij Wybenga advocaten te Rotterdam (hoofdfunctie)
- Voorzitter Regionale Toetsingscommissie Euthanasie (t/m november 2020)
- Lid Raad van Toezicht van de stichting Pension Maaszicht

Dhr D. van Loo
Directeur Finance, Control & Analytics bij de Hogeschool Utrecht (Hoofdfunctie)
- Penningmeester Utrechtse Studentensport Stichting Mesa Cosa, Utrecht

Dhr mr. drs J.M. de Vries
Burgemeester van Sliedrecht (Hoofdfunctie)
- Lid raad van toezicht Stichting Leger des Heils.
- Lid raad van toezicht Stichting Centrum voor Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel en Stichting Sardes.
- Voorzitter vereniging Woongroep de Groene Wei.
- Lid comité van aanbeveling van Sien, belangenvereniging voor mensen met een verstandelijke beperking.

Klachtencommissie

De aan de stichting verbonden Klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Samenstelling	Bezoldiging
Mevr. mr. A. Stehouwer	€ 275 per jaar, voorzitter
Mevr. mr. T.F.M. Hindriks	€ 250 per jaar
Mevr. mr. M. Verhage – van Kooten	€ 250 per jaar

Afhankelijk van aantal bijeenkomsten en aantal zaken is er een variabele onkostenvergoeding voor de Klachtencommissie.

Hoofdfunctie en nevenactiviteiten

Mevr. mr. A. Stehouwer
Gemeentelijk Ombudsman Den Haag (hoofdfunctie)
- Voorzitter afdeling klachtbehandeling van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (CTIVD)(bezoldigd)
- Adviseur klachtenbehandeling Stichting Complementaire en Alternatieve Geneeswijze (SCAG), (onbezoldigd)

Mevr. mr. T.F.M. Hindriks
Advocaat bij Advocatenkantoor Hindriks te Amersfoort (hoofdfunctie)

Mevr. mr. M. Verhage – van Kooten
Voorzitter Bestuur Afdeling Christen Unie Gooi-Noord (hoofdfunctie)
- Lid Raad van Toezicht St. Elan Hilversum
- Lid Toezichthoudend Bestuur VWC Huizen. Voorzitter Klachtencommissie De Roos Opleidingen.

Structuur

Gedurende het verslagjaar was de interim bestuurder van Stichting Juridisch Loket mevrouw S. van 't Wout (per 27 maart 2020 benoemd). Per 1 september 2021 is de heer S. van Gennip benoemd tot interim bestuurder. Per 1 januari 2022 zijn mevrouw W.J. van Helden en de heer R.J.W.G. Janssen benoemd tot bestuurders van het Juridisch Loket.

Management team (MT)
Het MT bestaat uit: (01-09-2020 tot 01-09-2021)

Mevr. mr. S. van 't Wout (algemeen directeur a.i.) (uit dienst 01-09-2021)

Mevr. mr. M.F.C.M. Aertssen (kwartiermaker fysieke dienstverlening) (functiewijziging per 1-9-21).

Mevr. M. Schilperoort (kwartiermaker bedrijfsvoering a.i.) (uit dienst 01-09-2021).

De heer F. Beumer (kwartiermaker stelselvernieuwing) (2021).

Management team (MT)
Het MT bestaat uit: (01-09-2021 tot 01-01-2022)

De heer mr. S. van Gennip (algemeen directeur a.i.) (in dienst 01-09-2021)

De heer F. Beumer (kwartiermaker stelselvernieuwing) (2021)

Operationeel Overleg (tijdelijk)
Het OO bestaat uit: (01-09-2021 tot 01-02-2022)

De heer mr. S. van Gennip (algemeen directeur a.i.) (per 01-09-2021)

De heer F. Beumer (kwartiermaker Stelselvernieuwing)

Mevrouw mr. L. Schouwenaars MPM (Afdelingshoofd Strategie, beleid en communicatie)

De heer M. Vermeulen (manager Uitvoering)

Mevrouw A. Timmer (manager Uitvoering)

De heer J. Habernickel (manager IV/Regie)

Mevrouw E. Jansen (manager HR)

De heer D. Bomer (manager F, F &I a.i.)

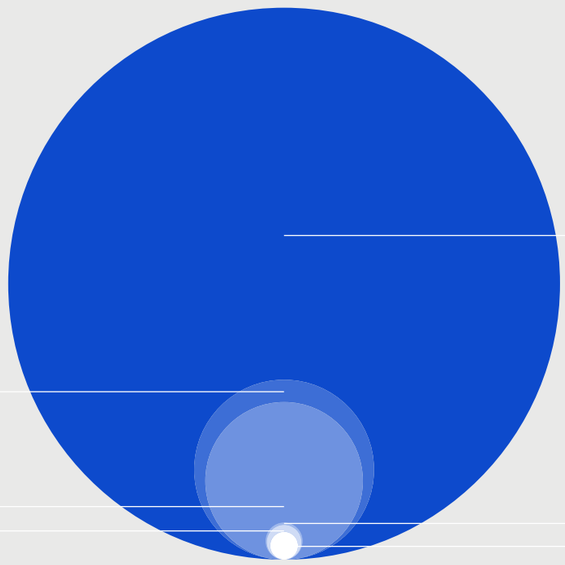
3.2 Productiecijfers 2021



Klantcontacten

529.110 klantcontacten in 2021

8% minder klantcontacten
ten opzichte van 2020



313.580
via 0900 - 8020
-10% tov 2020

102.279
via de email
-3,1% tov 2020

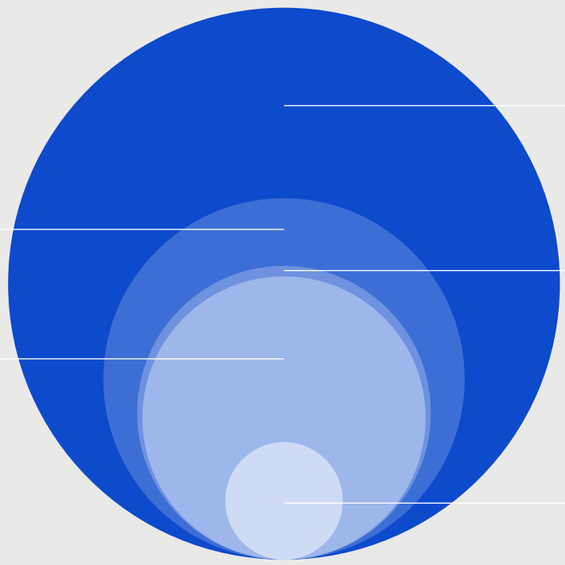
89.703
o.a. uitzoekwerk
+5,8% tov 2020

8.346
Telefoon overig
-20,7% tov 2020

8.809
aan de balie
-65,3% tov 2020

6.393
op het spreekuur
-34,3% tov 2020

Top 5 rechtsgebieden



129.237
Arbeidsrecht
-22,4% tov 2020

84.605
Verbintenissenrecht
+0,1% tov 2020

68.797
Huurrecht
+7,2% tov 2020

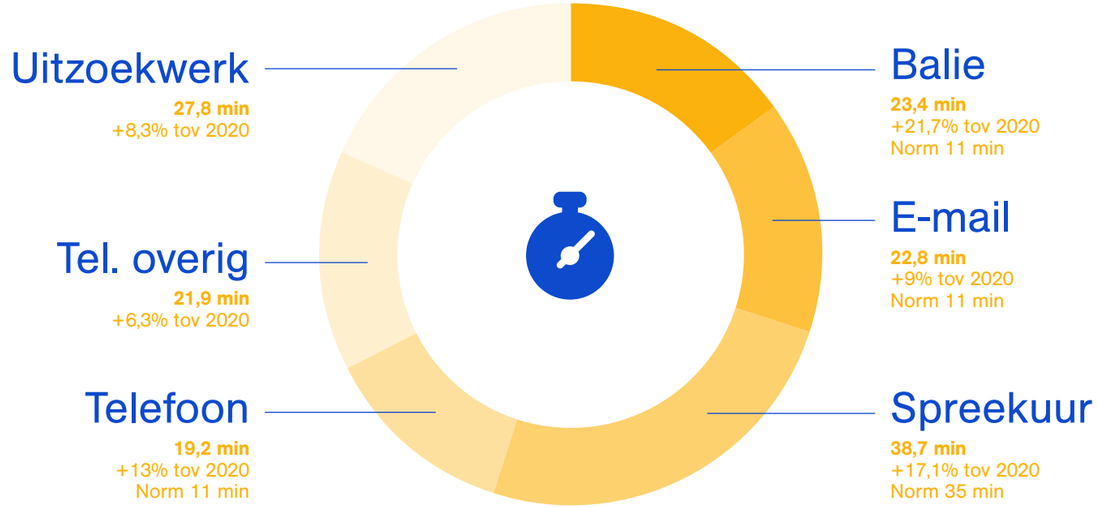
66.572
Personen- en familierecht
-22,7% tov 2020

27.613
Restgroep
-9,3% tov 2020



Contactduur

Gemiddelde contactduur in minuten per contactkanaal



Verwijzingen

Verwijzingen naar externe partijen



14.615

Verwijzingen naar advocaat

Verwijzingen naar mediator*
Verwijzingen naar ketenpartners*

*Deze meetwaarden worden sinds januari 2020 niet meer apart geregistreerd.

Jaarrekening 2021

(datum opmaak jaarrekening:16 maart 2022)



4.1 Balans per 31 December 2021

(na resultaatbestemming)

	31 december 2021	31 december 2020
Activa		
Vaste activa		
Immateriële vaste activa		
Kosten van ontwikkeling	**€ 387.830**	**€ 744.519**
Materiële vaste activa		
Andere vaste bedrijfsmiddelen	**€ 1.175.992**	**€ 1.872.779**
Vlottende activa		
Vorderingen		
Overige vorderingen en overlopende activa	**€ 1.037.755**	**€ 1.216.269**
Liquide middelen	**€ 19.443.878**	**€ 4.660.440**
Totaal	**€ 22.045.455**	**€ 8.494.007**

		31 december 2021		31 december 2020
Passiva				
Eigen vermogen				
Egalisatiereserve	€ 1.473.127		€ 635.623	
Bestemmingsfondsen	€ 66.130		€ 66.130	
		€ 1.539.257		**€ 701.753**
Voorzieningen				
Voorziening jubilea		**€ 104.795**		**€ 98.852**
Kortlopende schulden				
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	€ 467.063		€ 923.246	
Schulden ter zake van belastingen en premies sociale verzekeringen	€ 1.451.883		€ 1.089.153	
Overige schulden en overlopende passiva	€ 18.482.457		€ 5.681.003	
		€ 20.401.403		**€ 7.693.402**
Totaal		**€ 22.045.455**		**€ 8.494.007**

4.2 Exploitatierekening over 2021

		Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Baten	11			
Reguliere subsidies	12	€ 26.172.205	€ 26.605.000	€ 26.118.547
Projectsubsidies	12	€ 3.495.359	€ 9.032.500	€ 1.826.307
Subsidie tijdelijk	12	€ 3.857.540	€ 2.810.000	€ 2.152.273
Overige ontvangen subsidies van andere verstrekkers	13	€ 286.391	€ 229.000	€ 216.000
Overige baten	14	€ 774.814	€ 1.600.000	€ 1.095.591
Som der baten		**€ 34.586.309**	**€ 40.276.500**	**€ 31.408.718**
Lasten				
Lonen	15	€ 16.185.751	€ 16.239.292	€ 15.783.119
Sociale lasten	16	€ 2.536.535	€ 2.647.778	€ 2.529.036
Pensioenlasten	17	€ 2.033.738	€ 2.122.930	€ 1.808.346
Dekking projecturen loonkosten	15	€ -1.151.174	0	€ -464.302
Overige personeelskosten	18	€ 2.987.697	€ 2.170.000	€ 2.617.121
Dekking projecturen Overige personeelskosten	18	€ -78.920	0	0
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	19	€ 1.238.747	€ 1.156.000	€ 1.259.526
Huisvestingskosten	20	€ 3.329.001	€ 3.352.300	€ 3.647.738
Dekking projecturen huisvestingskosten	20	€ -152.818	0	0
Organisatiekosten	21	€ 597.138	€ 799.700	€ 657.267
Dekking projecturen Organisatiekosten	21	€ -39.875	0	0
Projectkosten	22	€ 3.495.359	€ 9.032.500	€ 1.826.307
Vaktechnische kosten	23	€ 250.283	€ 300.000	€ 230.975
Marketing & Communicatiekosten	24	€ 104.477	€ 152.000	€ 252.753
ICT kosten	25	€ 2.513.953	€ 2.300.000	€ 2.623.301
Dekking projecturen ICT kosten	25	€ -104.182	0	0
Som der bedrijfslasten		**€ 33.745.710**	**€ 40.272.500**	**€ 32.771.187**

		Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Exploitatie resultaat		€ 840.599	€ 4.000	€ -1.362.469
Financiële baten en lasten	26	€ -3.095	€ -4.000	€ -2.353
Exploitatie resultaat voor bestemming		**€ 837.504**	**€ 0**	**€ -1.364.822**
Resultaatbestemming				
Toevoeging c.q. onttrekking Egalisatie reserve		**€ 837.504**	**€ 0**	**€ -1.364.822**

De opgenomen begroting betreft de laatste (aangepaste) jaarplan exploitatie inschatting, welke het resultaat is van diverse gesprekken en afstemmingen met het ministerie van Justitie en Veiligheid en /of de Raad voor Rechtsbijstand.



4.3 Kasstroomoverzicht 2021

(€)		2021		2020
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten				
Exploitatie resultaat		840.599		-1.362.469
Aanpassingen voor				
Afschrijvingen		1.238.747		1.259.526
Toename (afname) van de voorzieningen		5.943		24.123
Verandering in werkkapitaal				
Mutatie vorderingen	178.514		-225.023	
Toename kortlopende schulden	12.708.001		1.545.534	
		12.886.515		**1.320.511**
Totaal van kasstroom uit bedrijfsoperaties		14.971.804		1.241.691
Ontvangen interest	0		0	
Betaalde interest	-3.095		-2.353	
		-3.095		**-2.353**
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten		14.968.709		1.239.338
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Verwerving van immateriële vaste activa	0		-46.272	
Verwerving van materiële vaste activa	-185.271		-608.934	
Ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa	0		0	
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten		**-185.271**		**-655.206**
Totaal van toename (afname) van geldmiddelen		**14.783.438**		**584.132**

Verloop van toename (afname) van geldmiddelen

(€)	2021	2020
Geldmiddelen aan het begin van de periode	4.660.440	4.076.308
Toename (afname) van geldmiddelen	14.783.438	584.132
Geldmiddelen aan het einde van de periode	19.443.878	4.660.440

4.4 Grondslagen van waardering en resultaatbepaling

ALGEMENE TOELICHTING

Vestigingsadres en inschrijfnummer handelsregister
Stichting het Juridisch Loket is feitelijk en statutair gevestigd op Moreelsepark 1, 3e etage, 3511EP te Utrecht en is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 30198127.

ALGEMENE GRONDSLAGEN VOOR VERSLAGGEVING

De standaarden op basis waarvan de jaarrekening is opgesteld
De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving 640 Organisaties zonder winststreven en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, die uitgegeven zijn door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij de desbetreffende grondslag voor de specifieke balanspost anders wordt vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Baten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn.

De projectlasten bestaan uit aan projecten toegerekende loonkosten (gebaseerd op tarieven inclusief opslag overhead) en toerekenbare externe projectkosten.

Informatieverschaffing over continuïteit
De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn gebaseerd op de continuiteitsveronderstelling. Het COVID-19 virus heeft invloed op de wijze hoe het Juridisch Loket haar dienstverlening vormgeeft. Het Juridisch Loket heeft door de veranderde subsidierelatie met het ministerie van Justitie en Veiligheid zekerheid op subsidie inkomsten gedurende de stelselvernieuwingsperiode 2020 t/m 2024. Projecten in het kader van de stelselvernieuwing worden daarnaast apart gefinancierd. Ook na 2024 heeft het Juridisch Loket een belangrijke positie in de 0de en 1e lijn juridische dienstverlening in het dan nieuwe stelsel. Het Juridisch Loket is van mening dat op basis van de

momenteel beschikbare informatie, de inmiddels genomen maatregelen en de bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerde continuïteitsveronderstelling gehandhaafd blijft.

De begroting voor 2022 laat vooralsnog op het reguliere deel van de activiteiten een tekort zien van € 2,6 mln. Daarnaast zijn op het moment van dit schrijven (maart 2022) de subsidiebeschikkingen die zien op de financiering van de tijdelijke activiteiten ter grootte van € 1,6 mln. en de benodigde extra middelen voor projecten nog niet door ons ontvangen. De verwachting is dat voor de zomer de € 2,6 mln beschikt is. De gevraagde middelen zijn gebaseerd op en opgenomen in het door het Juridisch Loket ingediende Jaarplan 2022, dat is goedgekeurd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid tijdens het Bestuurlijk Overleg op 6 december 2021. De bijbehorende subsidiebeschikkingen vormen de administratief-juridische afhechting van dit bestuurlijke proces en wij verwachten deze te ontvangen voor de zomer 2022 (Q2/2022). Daarmee is de continuïteit geborgd.

Schattingen
Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de leiding van de organisatie zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

Vergelijkende cijfers
De vergelijkende cijfers van het voorgaande boekjaar zijn, waar nodig, slechts qua rubricering voor vergelijkingsdoeleinden aangepast. De presentatie van de subsidies is gewijzigd.

GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

Immateriële vaste activa
De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van afschrijvingen. Er wordt rekening gehouden met bijzondere waardeverminderingen; dit is het geval als de boekwaarde van het actief hoger is dan de realiseerbare waarde ervan.

Materiële vaste activa
Materiële vaste activa worden, tenzij anders aangegeven, gewaardeerd tegen verkrijgings of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en bijzondere waardeverminderingen.

Vorderingen
Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien geen sprake is van (dis)agio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn, wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten en worden er op basis van de effectieve rente rente inkomsten ten gunste van de exploitatierekening gebracht. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Liquide middelen
Liquide middelen bestaan uit banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Eigen vermogen
De egalisatie reserve is bedoeld om eventuele toekomstige tekorten op te vangen. Bij de berekening van de egalisatie reserve wordt uitgegaan van de bepalingen uit het accountantsprotocol 2020 van 23 juli 2020 met kenmerk 2983388. Het maximum van de jaarlijkse toevoeging aan de egalisatie reserve is bepaald op 5% van de jaarlijks verleende subsidie (exclusief projectsubsidies), waarbij het totaal van de opgebouwde egalisatie reserve maximaal 5% van de voor dat jaar verleende subsidie (exclusief projectsubsidies) bedraagt. Eventuele overschrijdingen van deze norm dienen te worden verrekend met het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Bestemmingsfondsen
Dit betreffen afgezonderde delen van het eigen vermogen omdat daaraan een beperktere bestedingsmogelijkheid is gegeven dan gezien de doelstelling van de organisatie zou zijn toegestaan en deze beperking door derden is aangebracht.

Voorzieningen
De voorziening jubilea is gevormd ter dekking van de opgebouwde toekomstige jubilea rechten van de werknemers van het Juridisch Loket. De voorziening jubilea wordt gewaardeerd tegen contante waarde met een rekenrente van 3%, rekening houdend met een blijf kans. Werkelijk uitgekeerde jubilea vergoedingen worden in mindering gebracht van deze voorziening.

Kortlopende schulden
Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

GRONDSLAGEN VOOR DE BEPALING VAN HET RESULTAAT

Subsidiebaten
Als baten worden verantwoord de over het desbetreffende jaar door de subsidiegever verleende exploitatiesubsidie en de op het boekjaar betrekking hebbende baten uit andere bronnen, ongeacht of deze al dan niet in het boekjaar zijn ontvangen inzake onze dienstverlening. Baten uit projectsubsidies worden in principe verantwoord in het boekjaar voor zover hiervoor projectlasten zijn gerealiseerd.

De stichting kent verschillende subsidies te weten:
- Reguliere subsidie (vaste jaarlijkse subsidie, ECC, ODR)
- Tijdelijke subsidie (ondersteuning PMO, bijstelling beltarief)
- Projectsubsidie (Bestemming LA, samenwerking 1e lijn, Huis van het recht etc)
- Overige subsidie (EC subsidie inzake ECC)
- Investeringssubsidie (investeringsbijdrage projectinvestering)

De reguliere en tijdelijke subsidies worden als exploitatiesubsidie verantwoord in het jaar van toezegging. Onder- of overbestedingen worden toegevoegd respectievelijk onttrokken aan de egalisatiereserve. Projectsubsidies worden als baten verantwoord naar gelang hiervoor projectlasten zijn gerealiseerd. Investeringssubsidies worden in mindering gebracht op de verkrijgings-of vervaardigingsprijs van het desbetreffende actief.

Andere baten
Onder de andere baten worden de opbrengsten van telefonie verantwoord over het desbetreffende jaar.

Pensioenlasten
De pensioenregeling van de medewerkers is ondergebracht bij het bedrijfstakpensioenfonds Stichting Pensioenfonds Zorg en Welzijn. Het ouderdomspensioen is een toegezegd pensioenregeling op basis van (voorwaardelijk) geïndexeerd middelloon. Indexatie van de pensioenrechten is afhankelijk van de financiële positie waarin het pensioenfonds zich bevindt. De aan de pensioenuitvoerder te betalen premie wordt als last in de winst en verliesrekening verantwoord en, voor zover de aan de pensioenuitvoerder te betalen premie nog niet is voldaan, wordt deze als verplichting op de balans opgenomen. Stichting het Juridisch Loket heeft geen verplichting tot het doen van aanvullende bijdragen in het geval van een tekort bij het bedrijfstakpensioenfonds, anders dan het voldoen van toekomstig hogere premiebijdragen. Om deze reden worden de op een periode betrekking hebbende premiebijdragen in die periode ten laste van het resultaat gebracht. De beleidsdekkingsgraad van december 2021 is 106,6%. Dit is de stand van de gemiddelde actuele dekkingsgraad over de afgelopen 12 maanden.

Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa
De (im)materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van afschrijvingen. Er wordt rekening gehouden met bijzondere waardeverminderingen; dit is het geval als de boekwaarde van het actief hoger is dan de realiseerbare waarde ervan.

Overige bedrijfskosten
Als lasten worden verantwoord de op het boekjaar drukkende kosten, ongeacht of deze al dan niet in het boekjaar zijn betaald. De kosten worden als lasten verantwoord in het jaar waarin zij bekend of voorzienbaar zijn. De gehanteerde prijsbasis is de uitgaafprijs.

Resultaat
Het resultaat is het verschil tussen baten en lasten van het boekjaar.

Kasstroomoverzicht
Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen, met uitzondering van deposito's met een looptijd langer dan drie maanden. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, waaronder financiële leasing, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen. De waarde van de gerelateerde activa en leaseverplichting zijn in de toelichting van balansposten verantwoord.

4.5 Toelichting op de balans per 31 december 2021

ACTIVA

(€)	Kosten van ontwikkeling
Stand per 1 januari 2021	
Verkrijgings of vervaardigingsprijs	1.070.066
Cumulatieve afschrijvingen	-325.547
Boekwaarde per 1 januari 2021	**744.519**
Mutaties	
Investeringen	0
Afschrijvingen	-356.689
Desinvesteringen	0
Saldo mutaties	**-356.689**
Stand per 31 december 2021	
Verkrijgings of vervaardigingsprijs	1.070.066
Cumulatieve afschrijvingen	-682.236
Boekwaarde per 31 december 2021	**387.830**
Afschrijvingspercentages	33,3 %

Onder de immateriële vaste activa zijn uitgaven opgenomen voor de herbouw van een klantregistratiesysteem.

2. Materiële vaste activa

(€)	Andere vaste bedrijfs-middelen
Stand per 1 januari 2021	
Verkrijgings of vervaardigingsprijs	9.171.388
Cumulatieve afschrijvingen	-7.298.609
Boekwaarde per 1 januari 2021	**1.872.779**
Mutaties	
Investeringen	196.103
Afschrijvingen	-892.890
Projectinvestering	204.358
Investeringsbijdrage vanuit Ministerie	-204.358
Desinvesteringen	0
Afschrijvingen op desinvesteringen	0
Saldo mutaties	**-696.787**
Stand per 31 december 2021	
Verkrijgings of vervaardigingsprijs	9.367.491
Cumulatieve afschrijvingen	-8.191.499
Boekwaarde per 31 december 2021	**1.175.992**
Afschrijvingspercentages	20% - 33,3 %

VLOTTENDE ACTIVA

Vorderingen

3. Overige vorderingen en overlopende activa

(€)	31-12-2021	31-12-2020
Belastingen en premies sociale verzekeringen	882	1.987
Overige vorderingen en overlopende activa	1.036.873	1.214.282
	1.037.755	**1.216.269**

Belastingen en premies sociale verzekeringen

Pensioenen	882	1.987

Overige vorderingen en overlopende activa

Vooruitbetaalde huisvestingskosten	607.750	669.407
Vooruitbetaalde assurantiën	115.181	177.505
Vooruitbetaalde Opleidingskosten	11.668	0
Vooruitbetaalde ICT kosten	0	127.232
Nog door te belasten kosten	0	79.642
Nog te ontvangen bellerbijdrage	59.023	57.223
Vooruitbetaalde abonnementen	12.989	18.112
Waarborgsom	5.600	5.600
Vooruitbetaalde VGZ premie	134.938	0
Nog te ontvangen subsidie Europese Commissie	85.917	0
Overige	3.807	79.561
	1.036.873	**1.214.282**

4. Liquide middelen

(€)	31-12-2021	31-12-2020
Betaalrekeningen	19.323.121	4.539.683
Depositorekeningen	120.757	120.757
	19.443.878	**4.660.440**

Onder de liquide middelen zijn deposito's begrepen ad € 120.757 voor de verstrekking van bankgaranties ten behoeve van onze huurpanden. De liquide middelen staan tot een bedrag van € 120.757 niet ter vrije beschikking.

Alle betaalrekeningen worden aangehouden bij de ING Bank N.V. Deze worden allen dagelijks overgeheveld naar de rekening bij het Ministerie van Financiën Agentschap van de Generale Thesaurie vanwege het schatkistbankieren.

PASSIVA

Eigen vermogen

5. Egalisatie reserve

(€)	31-12-2021	31-12-2020
Egalisatie reserve	1.473.127	635.623

Egalisatie reserve	2021	2020
Stand per 1 januari	635.623	2.000.445
Resultaatverdeling	837.504	-1.364.822
Stand per 31 december	**1.473.127**	**635.623**

Bij de berekening van de egalisatie reserve wordt uitgegaan van de bepalingen uit het accountants-protocol 2020 van 23 juli 2020 met kenmerk 2983388. Het maximum van de jaarlijkse toevoeging aan de egalisatie reserve is bepaald op 5% van de jaarlijks verleende subsidie, waarbij het totaal van de opgebouwde egalisatie reserve maximaal 5% van de voor dat jaar verleende subsidie bedraagt. Eventuele overschrijdingen van deze norm dienen te worden verrekend met het ministerie van Justitie en Veiligheid. De egalisatie reserve is bedoeld om eventuele toekomstige tekorten op te vangen.

6. Bestemmingsfondsen

(€)	31-12-2021	31-12-2020
Bestemmingsfonds ICT investeringen	66.130	66.130

Bestemmingsfonds ICT investeringen	2021	2020
Stand per 1 januari	66.130	66.130
Mutaties	0	0
Stand per 31 december	**66.130**	**66.130**

Het bestemmingsfonds ICT investeringen is ontstaan uit ontvangen subsidie waarvan een aantal bestedingen en of activiteiten nog niet plaats hebben gevonden in dit boekjaar. Het bestemmingsfonds is niet vrij beschikbaar.

VOORZIENINGEN

7. Voorziening jubilea

(€)	2021	2020
Stand per 1 januari	98.852	74.729
Dotatie ten laste van resultaat	5.943	24.123
Stand per 31 december	**104.795**	**98.852**

De voorziening jubilea is gevormd voor de verwachte jubileumuitkeringen gedurende het dienstverband.
De gehanteerde rekenrente is 3%.

KORTLOPENDE SCHULDEN

8. Schulden aan leveranciers en handelskredieten

(€)	31-12-2021	31-12-2020
Crediteuren	467.063	923.246

9. Schulden ter zake van belastingen en premies sociale verzekeringen

(€)	31-12-2021	31-12-2020
Loonheffing	1.338.464	1.089.141
Pensioenpremies	113.079	0
Premies sociale verzekeringen	340	12
	1.451.883	**1.089.153**

10. Overige schulden en overlopende passiva

(€)	31-12-2021	31-12-2020
Subsidieschulden	8.253.062	3.470.696
Vooruitontvangen subsidiebeschikking 2022	8.245.140	0
Reservering vakantietoeslag	728.661	692.273
Reservering vakantiedagen	719.068	683.070
Nog te betalen personeelskosten	373.377	676.245
Nog te betalen projectkosten	0	80.318
Nog te betalen huisvestingskosten	14.491	36.261
Nog te betalen ICT kosten	74.606	23.872
Nog te betalen accountantskosten	55.667	15.609
Nog te betalen organisatiekosten	9.880	0
Nettolonen	8.505	2.659
	18.482.457	**5.681.003**

(€)	31-12-2021	31-12-2020
Subsidieschulden		
Subsidie schuld ministerie van Justitie en Veiligheid*	7.820.267	3.335.024
Subsidie schuld als gevolg van overschrijding egalisatiereserve	432.795	0
Subsidie schuld Europese Commissie	0	135.672
	8.253.062	**3.470.696**

* De balanspost ‘Subsidie schuld ministerie van Justitie en Veiligheid’ betreft (nog) niet bestede project subsidiegelden:

Nog te besteden subsidie	(€)
Project Programma organisatie 2019-2022	552.273
Project Huis van het Recht 2020	46.403
Project Samenwerken in de eerste en tweede lijn 2020	351.460
Projecten 2021	5.923.545
Totaal	**6.873.681**

Niet bestede subsidie	(€)
Project Online dienstverlening 2020	923.586
Project Aanloop online dienstverlening 2019	23.000
Totaal	**946.586**

Totaal	**7.820.267**

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELINGEN

(€)	31-12-2021	31-12-2020
Langlopende huurovereenkomsten		
Huurverplichting met een looptijd langer < 1 jaar	466.668	2.109.513
Huurverplichting met een looptijd langer 2-5 jaar	3.033.766	2.853.459
Huurverplichting met een looptijd langer > 5 jaar	1.748.866	336.358
Totaal	**5.249.300**	**5.299.330**

Het Juridisch Loket heeft huurovereenkomsten afgesloten voor diverse panden in het land. Deze overeenkomsten hebben per balansdatum een resterende looptijd van gemiddeld 3 jaar met een optie tot verlenging voor maximaal 5 jaar.

(€)	31-12-2021	31-12-2020
Langlopende ICT overeenkomsten		
ICT verplichting met een looptijd langer > 1 jaar	1.709.907	1.745.749

4.6 Toelichting op de exploitatie-rekening over 2021

11. Baten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Reguliere subsidies	26.605.000	26.605.000	26.118.547
Projectsubsidies	3.495.359	9.032.500	1.826.307
Subsidie Tijdelijk	3.857.540	2.810.000	2.152.273
Overige ontvangen subsidies van andere verstrekkers	286.391	229.000	216.000
Overige baten	774.814	1.600.000	1.095.591
Correctie als gevolg van overschrijding van de egalisatiereserve	-432.795	0	0
	34.586.309	**40.276.500**	**31.408.718**

12. Subsidies

(€)	Beginstand	Beschikking 2021	Te besteden 2021	Totaal uitputting 2021	Eindstand
Reguliere subsidies	0	26.605.000	26.605.000	26.172.205	432.795
Projectsubsidies	1.782.751	8.980.602	10.763.353	3.495.359	7.267.994
Projectinvestering*	0	204.358	204.358	204.358	0
Subsidie Tijdelijk	1.552.273	2.857.540	4.409.813	3.857.540	552.273
	3.335.024	**38.647.500**	**41.982.524**	**33.729.462**	**8.253.062**

*Dit betreft een projectinvestering waar een investeringsbijdrage van het Ministerie tegenover staat. Zie bijlage 2 voor een uitgebreid subsidieoverzicht.

De reguliere subsidies ontvangen van het ministerie van Justitie en Veiligheid zijn tot en met boekjaar 2020 vastgesteld.

13. Overige ontvangen subsidies van andere verstrekkers

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Europees Consumenten Centrum	286.391	229.000	216.000

Het ministerie van Justitie en Veiligheid en de European Commission Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA), financieren ieder een gelijk deel van de ECC activiteiten. Zie ook de Projectsubsidies.

14. Overige Baten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Bijdrage 0900 - 8020	774.814	1.600.000	1.095.591

Onder de tijdelijke subsidie is een bijstelling opgenomen (ad € 1.200.000) ter compensatie voor het verlagen van het beltarief.

15. Lonen

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Salariskosten	16.296.000	16.239.292	15.862.761
Doorberekende salarissen	-110.249	0	-79.642
Totaal salariskosten	**16.185.751**	**16.239.292**	**15.783.119**
Dekking projecturen loonkosten	-1.151.174	0	-464.302
	15.034.577	**16.239.292**	**15.318.817**

(€)	2021	2020
Gemiddeld aantal personeelsleden (fte's)		
Juridisch medewerkers	234	235
Senior juridisch medewerkers	28	20
Managers uitvoering	13	11
Ontvangst medewerkers	3	4
Teamleiders	3	3
Staf	38	30
Stagiaires	4	14
Totaal	**323**	**317**

16. Sociale lasten

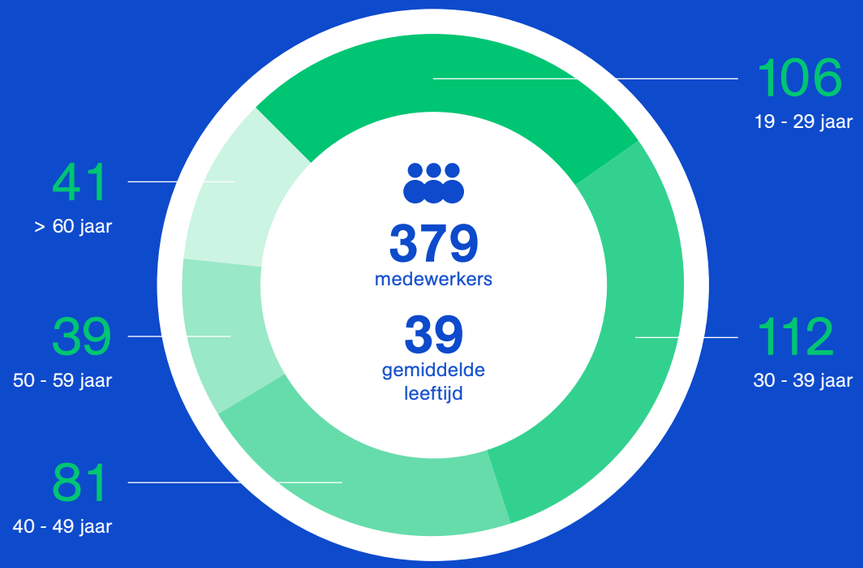
(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Sociale lasten	2.536.535	2.647.778	2.529.036

17. Pensioenlasten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Pensioenlasten	2.033.738	2.122.930	1.808.346

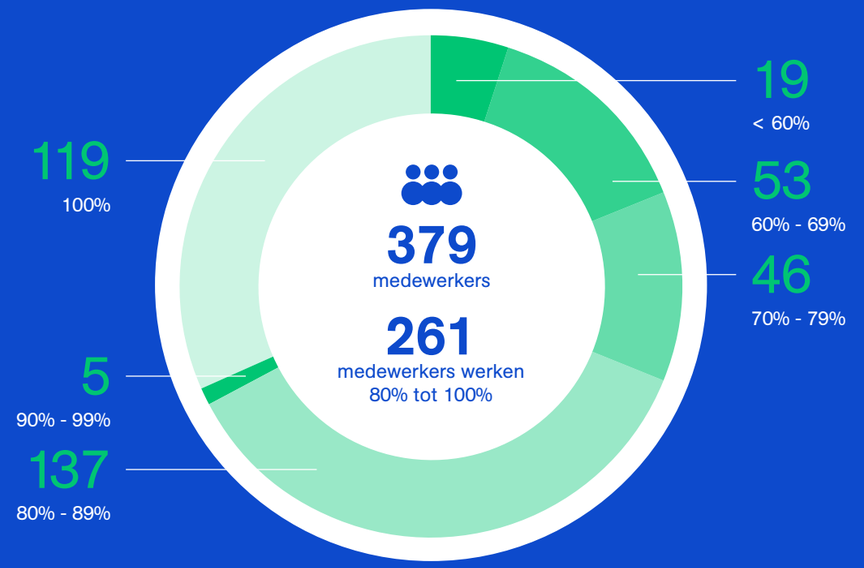
Medewerkers

Leeftijdsopbouw



Medewerkers

% dienstverband



Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling.

Gegevens 2021

bedragen x € 1	**M.F.C.M. Aertssen**	**F. Beumer**	**S. van 't Wout**
Functiegegevens	Kwartiermaker fysieke dienstverlening	Kwartiermaker Stelselvernieuwing	Algemeen Directeur a.i.
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01-01 – 31-08	01-01 – 31-12	01-03 – 31-08
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Nee
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 59.442	€ 119.842	€ 101.454
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 7.756	€ 16.852	-
Subtotaal	*€ 67.198*	*€ 136.694*	*€ 101.454*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 139.142	€ 209.000	€ 105.359
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	**€ 67.198**	**€ 136.694**	**€ 101.454**
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Gegevens 2021

bedragen x € 1	**J.A. Waal**
Functiegegevens	Algemeen Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01-01 – 30-06
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 96.048
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 8.452
Subtotaal	*€ 104.500*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 104.500
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	**€ 104.500**
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.



Gegevens 2020

bedragen x € 1	**M.F.C.M. Aertssen**	**F. Beumer**	**S. van 't Wout**
Functiegegevens	Kwartiermaker fysieke dienstverlening	Kwartiermaker Stelselvernieuwing	Algemeen Directeur a.i.
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01-09 – 31-12	-	-
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	-	-
Dienstbetrekking?	Ja	-	Nee
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	29.765	-	-
Beloningen betaalbaar op termijn	3.536	-	-
Subtotaal	*33.301*	*N.v.t.*	*N.v.t.*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	67.000	*N.v.t.*	*N.v.t.*
Bezoldiging	**33.301**	*N.v.t.*	*N.v.t.*

Gegevens 2020

bedragen x € 1	**J.A. Waal**
Functiegegevens	Algemeen Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01-01 – 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	179.449
Beloningen betaalbaar op termijn	15.666
Subtotaal	*195.115*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	201.000
Bezoldiging	**195.115**

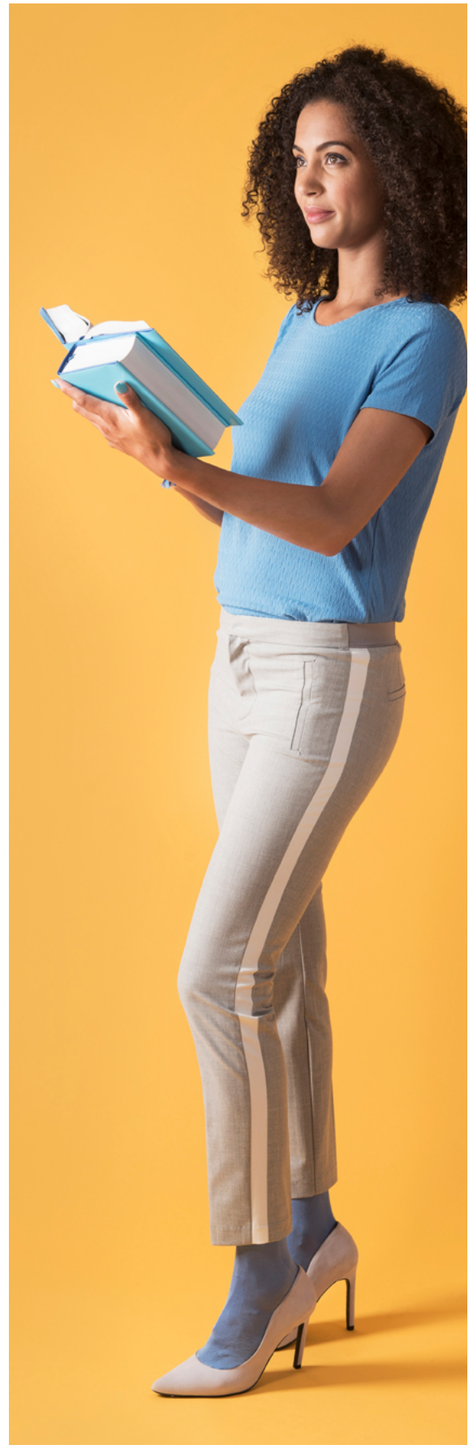
1b. Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in de periode kalendermaand 1 t/m 12

Gegevens 2021

bedragen x € 1	S. van 't Wout		M. Schilperoort	
Functiegegevens	Algemeen Directeur a.i.		Kwartiermaker bedrijfsvoering a.i.	
Kalenderjaar	**2021**	**2020**	**2021**	**2020**
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang – einde)	01-01 – 28-02	27-03 – 31-12	01-01 – 31-08	01-09– 31-12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	2	10	8	4
Omvang van het dienstverband in uren per kalenderjaar	256	1.468	1.098	633
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum				
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	€ 199	€ 193	€ 199	€ 193
Maxima op basis van de normbedragen per maand	€ 42.000	€ 242.000	€ 181.400	€ 107.200
Individueel toepasselijke maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 284.000		€ 288.600	
Bezoldiging (alle bedragen exclusief btw)				
Werkelijk uurtarief lager dan het maximum uurtarief?	Ja		Ja	
Bezoldiging in de betreffende periode	€ 34.074	€ 195.601	€ 155.080	€ 89.420
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 229.675		€ 244.500	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.		N.v.t.	
Bezoldiging	**€ 229.675**		**€ 244.500**	
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.		N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.		N.v.t.	

Gegevens 2021

bedragen x € 1	S. van Gennip	
Functiegegevens	Algemeen Directeur a.i.	
Kalenderjaar	**2021**	**2020**
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang – einde)	01-09 – 31-12	N.v.t.
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	4	-
Omvang van het dienstverband in uren per kalenderjaar	568	-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	€ 199	€ 193
Maxima op basis van de normbedragen per maand	€ 110.800	-
Individueel toepasselijke maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 110.800	
Bezoldiging (alle bedragen exclusief btw)		
Werkelijk uurtarief lager dan het maximum uurtarief?	Ja	
Bezoldiging in de betreffende periode	€ 89.722	-
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 89.722	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	
Bezoldiging	**€ 89.722**	
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	



1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2021			
bedragen x € 1	**R.F.B. van Zutphen**	**M. Karman**	**D. van Loo**
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01-01 – 31-12	01-01 – 30-3	28-01 – 31-12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 6.000	€ 600	€ 2.200
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 31.350	€ 20.900	€ 19.354
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	**€ 6.000**	**€ 600**	**€ 2.200**
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Gegevens 2021		
bedragen x € 1	**A.T. Ottow***	**C.L. van den Puttelaar**
Functiegegevens	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01-01 – 31-12	01-01 – 31-12
Bezoldiging		
Bezoldiging	€ 4.500	€ 2.400
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 20.900	€ 20.900
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	**€ 4.500**	**€ 2.400**
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.

*Door een omissie is de ingevoerde verhoging van de RvT bezoldiging per 1-1-2022 bij Mw Ottow aangemeld in december 2021. Hierdoor is er met terugwerkende kracht 12 x € 175 extra aan brutovergoeding betaald. Dit is inmiddels gemeld en dit zal teruggestort worden.

2020

Gegevens 2020			
bedragen x € 1	**R.F.B. van Zutphen**	**M. Karman**	**D. van Loo**
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01-01 – 31-12	01-01 – 31-12	-
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 6.000	€ 2.400	-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 30.150	€ 20.100	-

Gegevens 2020		
bedragen x € 1	**A.T. Ottow***	**C.L. van den Puttelaar**
Functiegegevens	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01-01 – 31-12	01-01 – 31-12
Bezoldiging		
Bezoldiging	€ 2.400	€ 2.400
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 20.100	€ 20.100

18. Overige personeelskosten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Bezoldiging toezichthouders	15.726		13.200
Reiskostenvergoeding woon-werk	146.146		235.169
Inhuur derden	1.815.762		1.652.218
Opleidingskosten	322.507		202.741
Arbodienst	125.853		117.756
Verzuimverzekering	187.068		141.085
Jubilea kosten en geschenken	45.846		63.604
Wervingskosten	107.722		37.165
Overige personeelskosten	221.067		154.183
Totaal overige personeelskosten	**2.987.697**		**2.617.121**
Dekking projecturen overige personeelskosten	-78.920		0
	2.908.777	**2.170.000**	**2.617.121**

19. Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Afschrijvingen immateriële vaste activa	356.689		325.547
Afschrijvingen materiële vaste activa	892.890		933.979
Boekwinst op reeds afgeschreven computers	-10.832		0
	1.238.747	**1.156.000**	**1.259.526**

20. Huisvestingskosten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Huurkosten	2.149.408		2.164.916
Schoonmaakkosten	316.311		464.470
Servicekosten	353.819		371.396
Gas, water en elektra	149.592		157.964
Onderzoeks- en advieskosten	101.638		137.065
Onderhoud en reparaties	100.401		134.382
Beveiligingskosten	74.528		56.909
Belastingen en zakelijke lasten	45.711		48.006
Assuranties	16.468		18.108
Overige huisvestingskosten	21.125		94.522
Totaal huisvestingskosten	**3.329.001**		**3.647.738**
Dekking projecturen huisvestingskosten	-152.818		0
	3.176.183	**3.352.300**	**3.647.738**

21. Organisatiekosten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Telefoonkosten	695		187.237
Accountantskosten	143.379		90.055
Kopieerkosten	41.056		48.231
Porti	29.081		34.370
Assurantiepremie	25.838		31.214
Advieskosten	74.943		22.768
Kantoorbenodigdheden	5.932		9.788
Abonnementen en contributies	0		197
Overige organisatiekosten*	276.214		233.407
Totaal organisatiekosten	**597.138**		**657.267**
Dekking projecturen overhead kosten	-39.875		0
	557.263	**799.700**	**657.267**

*Inbegrepen zijn de operationele kosten voor het Europees Consumenten Centrum.

22. Projectkosten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Projectkosten	3.495.359	9.032.500	1.826.307

23. Vaktechnische kosten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Bibliotheekkosten en abonnementen	250.283	300.000	230.975

24. Marketing & communicatiekosten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Externe communicatie	85.425		226.504
Corporate communicatie	19.052		26.249
	104.477	**152.000**	**252.753**

25. ICT kosten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
ICT exploitatie	2.301.468		2.337.722
ICT projecten	0		165.715
ICT overig	212.485		119.864
Totaal ICT Kosten	**2.513.953**		**2.623.301**
Dekking projecturen ICT kosten	-104.182		0
	2.409.771	**2.300.000**	**2.623.301**

26. Financiële baten en lasten

(€)	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	0	0	0
Rentelasten en soortgelijke kosten	3.095	-4.000	-2.353
	3.095	**-4.000**	**-2.353**

ANALYSE VAN DE EXPLOITATIEREKENING

	Realisatie 2021	Begroting 2021	Mutatie
Baten	34.586.309	40.276.500	-5.690.191
	34.586.309	**40.276.500**	**-5.690.191**
Lasten			
Lonen	15.034.577	16.239.292	1.204.715
Sociale lasten	2.536.535	2.647.778	111.243
Pensioenlasten	2.033.738	2.122.930	89.192
Overige personeelsbeloningen	2.908.777	2.170.000	-738.777
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	1.238.747	1.156.000	-82.747
Huisvestingskosten	3.176.183	3.352.300	176.117
Organisatiekosten	557.263	799.700	242.437
Projectkosten	3.495.359	9.032.500	5.537.141
Vaktechnische kosten	250.283	300.000	49.717
Marketing & Communicatiekosten	104.477	152.000	47.523
ICT kosten	2.409.771	2.300.000	-109.771
Totaal van som der kosten	**33.745.710**	**40.272.500**	**6.526.790**
Exploitatie resultaat	840.599	4.000	836.599
Financiële baten en lasten	3.095	-4.000	905
Exploitatie resultaat voor bestemming	**837.504**	**0**	**837.504**



Een toelichting op de analyse van de exploitatierekening:

Baten:
De totale subsidie is lager dan begroot, dit is te verklaren door een onderuitputting van de projectsubsidie.
De projectsubsidie valt evenredig vrij met de projectgerelateerde kosten. Een aantal projecten van Bestemming LA lopen fors achter op de planning. Dit reflecteert zich in de projecten, zowel wat betreft de kosten als met betrekking tot inhoudelijke resultaten die uitblijven of vertraging oplopen. Voor een deel lopen de projecten door tot in 2022 of 2023. Inmiddels zijn de projectplanningen met behulp van PMO aangepast en inzichtelijk gemaakt in het projectoverzicht.

De overige baten (bijdrage van 0900-8020) is lager dan begroot als gevolg van het terugbrengen van het opbrengsttarief van 25 ct naar 10 ct per minuut. Hier tegenover staat een tijdelijke subsidie van € 1.200.000.

Lasten:
Lonen en salarissen (inclusief sociale lasten en pensioenpremies) zijn lager dan begroot. Dit wordt met name veroorzaakt door openstaande vacatures die later of niet zijn ingevuld in 2021.

Overige personeelskosten zijn hoger dan begroot door met name hoge kosten voor inhuur. Op diverse directie, staf- en lijnmanagement posities zijn mensen met specialistische kennis gehuurd voor tijdelijke vervanging bij vacatures en ziekteverlof. Daarnaast is het in sommige gevallen belangrijk om een vacature snel in te kunnen vullen en daarbij flexibel te kunnen zijn, inhuren van een interim-medewerker de meest logische weg. Echter waren er minder reisbewegingen waardoor de reiskosten dalen.

Afschrijvingslasten op (im)materiële vaste activa zijn iets hoger dan begroot door ingebruikname van nieuwe laptops.

Huisvestingskosten liggen redelijk in lijn met de begroting. Vanwege de tijdelijk gesloten vestigingen, in verband met Covid-19, zijn de onderhoudskosten van inventaris en gebouwen lager. Daarnaast is er met onze schoonmaakpartner CSU afgesproken om minder vaak schoon te maken in verband met de beperkte aanwezigheid.

Organisatie kosten zijn lager dan begroot, dit is met name te verklaren door de lagere telefoonkosten.

De projectkosten worden gevormd door twee kostensoorten: projecturen en inkoopfacturen. De projecturen zijn in Afas inzichtelijk gemaakt en opgenomen onder de projectkosten.

Vaktechnische kosten zijn lager dan begroot als gevolg van uitblijvende activiteiten.

Kosten voor marketing en communicatie zijn lager dan begroot. Dit kan verklaard worden door het feit dat deze afdeling opnieuw gevormd werd.

ICT kosten zijn hoger dan begroot. Dit is met name te verklaren door de hogere beheerkosten. Er is extra inzet nodig geweest om de nieuwe werkplekken mogelijk te maken. Daarnaast is er hard gewerkt aan De basis op orde op het gebied van ICT en is extra BI ondersteuning ingekocht.

Utrecht, 21 april 2022

Mevrouw drs W.J. van Helden
Bestuurder

De heer R.J.W.G. Janssen MPA
Bestuurder

Dhr. D. van Loo Msc RA
Lid Raad van Toezicht

Mevr. Mr C.L. van den Puttelaar
Lid Raad van Toezicht

De heer mr. drs J.M de vries
Voorzitter Raad van Toezicht

Overig gegevens

2021



5.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

mazars

Orteliuslaan 1051
Postbus 8118
3503 RC Utrecht
T: 088 277 19 70
jaap.rauw@mazars.nl

Aan het bestuur en de Raad van Toezicht van Stichting het Juridisch Loket

Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening 2021

Ons oordeel bij de jaarrekening
Wij hebben de jaarrekening 2021 van Stichting het Juridisch Loket te Utrecht gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting het Juridisch Loket per 31 december 2021 en van het resultaat over 2021 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven en de bepalingen van en krachtens de Wet Normering Topinkomens (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:
1. de balans per 31 december 2021;
2. de exploitatierekening over 2021; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Ons afkeurend oordeel ten aanzien van de eisen van financiële rechtmatigheid
Voorts zijn wij van oordeel dat de in de jaarrekening verantwoorde baten, lasten en balansmutaties over 2021 vanwege het belang van de aangelegenheid beschreven in de paragraaf “De basis voor ons afkeurend oordeel ten aanzien van financiële rechtmatigheid”, niet voldoen aan de eisen van financiële rechtmatigheid. Dit houdt in dat deze bedragen niet in overeenstemming zijn met alle in de relevante wet - en regelgeving opgenomen bepalingen, zoals die in de subsidiebeschikkingen en het Accountantsprotocol Stichting het Juridisch Loket 2021 zijn vermeld.

De basis voor ons afkeurend oordeel ten aanzien van de eisen van financiële rechtmatigheid
Volgens het Accountantsprotocol Stichting het Juridisch Loket 2021 dient de stichting te voldoen aan de Aanbestedingswet 2012, waarbij deze wetgeving vanaf 2021 valt onder de eisen van financiële rechtmatigheid.

Wij hebben tijdens onze werkzaamheden geconstateerd dat voor een aantal in 2021 verantwoorde inkopen niet is voldaan aan de aanbestedingswetgeving en hiermee een bedrag is gemoeid welke uitgaat boven de in het controleprotocol toegestane fouttolerantie van 4%. Dit mede als gevolg van de gehanteerde methode van foutevaluatie (jaarlastmethode) waarbij onrechtmatig aanbestede contracten gedurende de contractperiode worden meegewogen. Dientengevolge is niet voldaan aan alle eisen van financiële rechtmatigheid.

mazars

De basis voor ons oordeel met betrekking tot het getrouw beeld van de jaarrekening
Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Accountantsprotocol Stichting het Juridisch Loket 2021 en het Controleprotocol Wet Normering Topinkomens (WNT) vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie ‘Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening’.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting het Juridisch Loket zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Geen controlewerkzaamheden verricht ten aanzien van de anticumulatiebepaling van artikel 1.6a WNT en artikel 5 lid 1(j) uitvoeringsregeling WNT
In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2021 hebben wij niet gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT plichtige instellingen alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Deze situatie doen geen afbreuk aan ons oordeel.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:
- het bestuursverslag;
- de subparagrafen algemeen en de productiecijfers;
- de bijlagen.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening. Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag, de sub-paragrafen algemeen en de productiecijfers en de bijlagen in overeenstemming met RJ-Richtlijn 640 en de bepaling van en krachtens de WNT.

Beperking in gebruik en verspreidingskring

De jaarstukken zijn opgesteld voor het Ministerie van Justitie en Veiligheid met als doel Stichting het Juridisch Loket in staat te stellen te voldoen aan de gestelde voorwaarden vastgelegd in de subsidiebeschikkingen. Hierdoor is de verantwoording mogelijk niet geschikt voor andere doeleinden. De jaarstukken met onze controleverklaring zijn derhalve uitsluitend bestemd voor Stichting Het Juridisch Loket, het Ministerie van Justitie en Veiligheid en andere instanties die het Ministerie nodig acht en dient niet te worden verspreid aan of te worden gebruikt door anderen.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van toezicht voor de jaarrekening
Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de organisatie in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting en haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de organisatie.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening
Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de organisatie haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten.
- Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van toezicht onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Wij bevestigen aan de raad van toezicht dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Utrecht, 14 april 2022

Mazars N.V.

Was getekend
drs. J.G. Rauw RA

Bijlagen

2021



Bijlage 1: Verkorte toelichting op de ECC exploitatie verantwoording aan European Commission CHAFEA

FINAL FINANCIAL STATEMENT

Project Acronym: ECC-Net NL SGA 2021

GA number: 101017680

Expenditures	**Total (€ x 1)**
Direct eligible costs	
A1. Direct personnel costs – employees	320.505
A2. Direct personnel costs – seconded persons	21.380
B1. Direct costs of subcontracting	726
C1. Travel & subsistence	1.799
C2. Depreciations costs of equipment	0
C3. Other goods and services	139.201
Total direct eligible costs	**483.611**
D. Overhead	33.853
Total – Expenditures	**517.464**
Incomes	
I1. Commissio funding	286.391
I2. Applicant's financial contribution	0
I3. Income generated by the project	0
I4. Other external resources	229.000
Total – Incomes	**515.391**
% of commission funding	55,6%

ALGEMEEN TOELICHTING ECC VERANTWOORDING

ECC wordt geïntegreerd geadministreerd binnen de financiële administratie van Stichting het Juridisch Loket. Alle ECC gerelateerde inkomsten, onkosten en of uitgaven worden apart geclassificeerd en geregistreerd. Obv deze registratie rapporteert het ECC bovenstaande gegevens aan haar subsidiegever in Brussel.

Direct eligible costs
Direct eligible costs zijn alle kosten die direct toe te wijzen zijn aan het project ECC. Deze kosten voldoen aan de voorwaarden zoals deze opgenomen zijn in de grant agreement 875019 en komen voor vergoeding in aanmerking.

Overhead
Overhead kosten zijn indirecte kosten die niet direct aan de productie activiteit toe te wijzen zijn, zoals opgenomen in de grant agreement. De hoogte van de overhead is een percentage over de totale direct eligible costs conform de grant agreement.

Incomes
Het ministerie van Justitie en Veiligheid en de European Commission Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA), financieren ieder in beginsel gelijk voor een gelijk deel de ECC activiteiten.

Het bedrag verantwoord onder Commission funding betreft de subsidiebaten die door de European Commission zijn toegezegd. Onder other external recources wordt de verstrekte financiering door de Ministerie van Financiën via het ministerie van Justitie en Veiligheid verantwoord.

Bijlage 2: Subsidieoverzicht

(€)	Kenmerk Beschikking		Beschikking 2021	Totaal Uitputting 2021
Reguliere subsidies				
Reguliere taken	3118703		26.268.000	26.268.000
Correctie egalisatiereserve	0		0	-432.795
Subsidie ECC	3118703		229.000	229.000
Subsidie ODR	3118703		108.000	108.000
Totaal			**26.605.000**	**26.172.205**
Projectsubsidies				
Aanloop online dienstverlening	2701197		0	0
Huis van het Recht	2817483		0	122.199
Digitale dienstverlening	2817483		0	0
Samenwerking 1e en 2e lijn	2777441		0	316.103
Herstel/Corona:	3118703	552.500		
Positioneren WFM binnen hJL			100.000	18.947
WFM Tooling			25.000	40.679
Duurzame inzetbaarheid			50.000	18.097
Leiderschapstraject			150.000	2.605
Interne Communicatie			227.500	223.769
Professionaliseren online dienstverlening	3299774	1.349.000	1.349.000	513.852
Vernieuwing dienstverlening:	3299774	7.131.000		
Visie op dienstverlening			20.000	119.055
Kanalenstrategie			0	384
Analyse Customer Journey			0	30.661
Capaciteitsmanagement			0	46.979
Thema 2			1.294.500	0
Samenwerken sociaal domein			0	106.181
Analysetool fysieke dienstverlening			0	17.893
Ontwikkeling diagnose instrument			0	46.295
Oplossingsroutes			0	57.926
Verdieping en lichte vormen van bijstand			0	20.311
Dejuridisering: UWV			0	41.505
Project huurdomein			0	28.629
Project Hillesluis			0	9.087
Interne audits 2021			215.000	116.403
Nulmeting dienstverlening			70.000	3.341
Vakgroepen 2021			293.000	138.943
Kennisbank Open Source			50.000	1.153
Kwaliteitsplan			200.000	128.892
Doorontwikkeling IV/Regie (spoor 3)			700.000	308.670
Professionalisering webredactie			1.842.000	558.641
Aanbesteding continuering platform			0	12.946
Doorontwikkeling functionaliteiten			994.000	22.824
Basis op orde technisch (spoor 1)			200.000	138.417
Videobellen (spoor 4)			0	73.696
Datamanagement			550.000	0
Topstructuur inrichten			75.000	110.076
Actualiseren functiehuis			0	1.553
Versterken van vertrouwen 2021			110.000	68.211
Onderzoek naar draagvlak veranderingen			0	0
Interne communicatie			167.500	0
Externe communicatie			350.000	1.392
Basis op orde inhoudelijk			0	0
Experiment Scheiden			0	89.703
Digitale ideeënplatform			0	54.572
Afas ontwikkelingen		152.460	152.460	89.127
Projectinvestering			-204.358	-204.358
Totaal			**8.980.602**	**3.495.359**
Projectinvestering				
Projectinvestering			204.358	204.358
Subsidie tijdelijk				
Verbeteren toegankelijkheid	2485274		0	1.000.000
Programma organisatie	2701197		0	0
Verlaging beltarief Q1 en Q2	3118703		600.000	600.000
Verlaging beltarief Q3	3429091		300.000	300.000
Verlaging beltarief Q4	3616587		300.000	300.000
PMO professionalisering	3118703		535.000	535.000
Herstel/Corona	3118703		750.000	750.000
PMO professionalisering	3299774		525.000	525.000
Afas ontwikkelingen			-152.460	-152.460
Totaal			**2.857.540**	**3.857.540**
Totaal subsidies			**38.647.500**	**33.729.462**