

Het Juridisch Loket

Jaarverslag 2023

Stichting het Juridisch Loket te Utrecht

© Het Juridisch Loket 2024

Inhoudsopgave

Bestuursverslag 3
Goedkeuring jaarverslag 2023 door Raad van Toezicht 4
Voorwoord 5
Verhalen van rechtzoekenden 6

01 Wat hebben we gedaan en bereikt? 7
1.1 Gratis bereikbaar op 0800-8020 8
1.2 Signaleren van problemen 9
1.3 Investeren in samenwerking met ketenpartners 11
1.4 Beginnen bij het begin: internetconsultaties 12

02 Onze dienstverlening 13
2.1 Wie klopte bij ons aan voor persoonlijke hulp? 16
2.2 Online dienstverlening 17
2.3 Telefonische dienstverlening 18
2.4 Fysieke dienstverlening 19
2.5 Rechtsgebieden 19
2.6 Klachten over onze dienstverlening 20

03 Stelselvernieuwing: weten wat werkt voor de toekomst 21
3.1 Experiment echtscheiding 22
3.2 De Ratz 22
3.3 Meer oplossen 23
3.4 Huis van het Recht 23
3.5 Verder via dienstverlening 2025 24
3.6 In de media 25

04 Het ECC in 2023 26
4.1 Website 27
4.2 Aantal klantcontacten 28
4.3 Klanttevredenheid 28

05 Organisatie en bestuur 29
5.1 hJL als zelfstandige stichting 30
5.2 Regionale inrichting en nieuwe functies 31
5.3 Bestuur van de organisatie 32

06 Verslag van de Raad van Toezicht 34

07 Human Resource Management 37
7.1 Nieuw functiehuis 38
7.2 Leren en ontwikkelen 39
7.3 Werving en selectie van personeel 40
7.4 Het terugdringen van verzuim 40
7.5 Agressie en veiligheid 41
7.6 Formatie en bezetting 41

08 Informatievoorziening 42
8.1 Wegwerken van onze technische schuld 43
8.2 Verhogen van digitale veiligheid en weerbaarheid 44
8.3 Privacybescherming 44

09 Verandermanagement, portfolio en projecten 45
9.1 Grondplaat 46
9.2 Projecten uitgevoerd in 2023 46

10 Financiën 47

11 Risico's en onzekerheden 51
11.1 Strategisch risico 52
11.2 Financieel risico 53
11.3 Operationeel risico 53
11.4 Rechtmatigheidsrisico 54

12 In Control Statement 55
12.1 Doelmatigheid 56

Jaarrekening 57
Balans per 31 december 2023 na resultaatsbestemming 58
Exploitatierekening 2023 60
Kasstroomoverzicht 62
Toelichting op de jaarrekening 63
Toelichting op de balans 66
Toelichting op de exploitatierekening 75
Analyse van de exploitatierekening 2023 82
WNT-verantwoording 2023 84

Overige gegevens 89
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 90

Bijlagen 93
Bijlage 1: Verkorte toelichting op de ECC exploitatieverantwoording aan European Commission (EISMEA) 94

Bestuurs-verslag

2023



Goedkeuring jaar-verslag 2023 door Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van het Juridisch Loket heeft op 28 maart 2024 zijn goedkeuring verleend aan het besluit van het bestuur tot vaststelling van het jaarverslag over 2023.

De Raad vraagt wel uitdrukkelijk aandacht voor de noodzaak te voorzien in structurele randvoorwaarden op het gebied van financiën om de opgaves van de toekomst blijvend te kunnen realiseren. De Raad constateert mede op basis van dit jaarverslag en de eerste maanden van 2024 dat de vraag naar de dienstverlening van het Juridisch Loket groeit en ziet dat als een bevestiging van de noodzaak dat deze voorziening ook in de toekomst robuust beschikbaar moet zijn voor allen die daar een beroep op moeten en willen doen.

Voorwoord

In ons werk staan mensen en hun hulpvraag centraal. Voor hen hebben we hard gewerkt om van 2023 een succesvol jaar te maken. Een jaar dat in het teken stond van flinke veranderingen. Veranderingen die in onze ogen nodig waren om meer en betere dienstverlening te bieden aan al die mensen die dat nodig hebben.

Ons telefoonnummer werd gratis, we hebben een team van callcenter-medewerkers ingezet om onze bereikbaarheid te verbeteren, en we creëerden onze eigen juridische spoedlijn voor mensen die acuut hulp nodig hebben. Bovendien hielpen onze adviseurs, door verruimde openingstijden van onze vestigingen, meer mensen dan het jaar ervoor en werd onze website 5,1 miljoen keer bezocht.

Tegelijkertijd werkten we aan een stevige basis voor onze organisatie. Want investeren in een goede organisatie – in al haar facetten - blijft nodig om onze ambities te verwezenlijken. Zo stelden we in 2023 een nieuw functiehuis voor de dienstverlening vast. Daarmee vertaalden we onze visie op de dienstverlening in een nieuwe organisatiestructuur en in concrete functieprofielen. En we zetten een belangrijke stap in de richting van regionaal werken. Immers, om meer problemen te kunnen oplossen, moeten wij de behoeften en vragen van de rechtzoekende en zijn omgeving kennen, maar ook de aanwezige organisaties die hulp en steun kunnen bieden. Daarnaast versterken we via het nieuwe functiehuis de leidinggevende capaciteit. Iedere juridisch adviseur heeft vanaf 2024 een leidinggevende dichtbij.

Ook onze positie als stichting veranderde in 2023. Vanaf de oprichting in 2004 was het Juridisch Loket (hierna hJL) een stichting die werd aangestuurd door de Raad voor Rechtsbijstand. In 2023 heeft de minister voor Rechtsbescherming besloten om hJL een zelfstandige positie te geven met het ministerie van Justitie en Veiligheid (hierna JenV) als opdrachtgever en subsidieverstrekker. Met de stelselvernieuwing wordt geïnvesteerd in een toegankelijke en sterke eerstelijns rechtshulp, waarbij hJL een prominente plek binnen het stelsel krijgt.

Tot slot lieten wij in 2023 aan veel bestuurders en Kamerleden het werk van hJL zien. Dat vinden we belangrijk en doen we graag. Het is nodig dat vertegenwoordigers van politiek en bestuur met eigen ogen zien waar mensen vandaag de dag tegenaan lopen, en hoe waardevol onze hulp en ons advies daarbij kan zijn.

Veel mensen in Nederland zijn zoekende op het moment dat zij een juridisch probleem hebben. Wij zien dan ook een grote stijging in het aantal mensen dat zich tot ons wendt. Deze toename legt een grote druk op onze organisatie en op onze medewerkers. Er wordt veel van iedereen gevraagd. Het blijft daarom hard nodig te investeren in onze organisatie en in onze medewerkers. Want zij staan iedere dag klaar om te helpen. Er waren in 2023 momenten dat de vraag naar onze hulp groter was dan we op dat moment aankonden. In 2024 zet die trend door. Dan is de werkdruk hoog en moeten mensen langer wachten. Dat leidt soms tot frustratie of boosheid. Het is knap hoe onze adviseurs er dan alles aan doen om toch een goed advies te geven, zodat de rechtzoekende verder kan.

Met dit jaarverslag kijken we terug op de prestaties die we in 2023 hebben geleverd, en geven we inzicht in de middelen die we daaraan hebben besteed. Uiteraard zijn we nog niet klaar. In ons jaarplan van 2024 laten we zien dat onze ambitie om verder te ontwikkelen onveranderd groot is. En aangezien we constateren dat in de eerste maanden van 2024 de vraag naar onze dienstverlening weer verder is toegenomen, kunnen we alleen maar concluderen dat mensen met een hulpvraag ons weten te vinden.





Willemijn van Helden en Rob Janssen
Bestuur van het Juridisch Loket



Verhalen van rechtzoekenden

Schulden

“Ik zat diep in de schulden en ik had zoveel brieven gekregen dat ik niet meer wist wat ik moest doen. Dankzij de hulp van hJL en de samenwerking met de gemeente kon ik met mijn schuldeiser zelf een regeling treffen. De schuldeiser is akkoord gegaan met mijn voorstel en mijn familie helpt bij het afbetalen van mijn schuld. Ik heb weer hoop voor mijn toekomst.”

Hassan

Verkeerde inschrijving

“Na een aanmaning van €1.600 door een verkeerde inschrijving voor mijn studie en meerdere pogingen dit te laten verwijderen wist ik mij geen raad meer. Ik was blij dat iemand van hJL mij wilde helpen en met mij kon uitzoeken wat er achter zat. Na een telefoontje samen met de juridisch adviseur kwamen we er achter hoe dit kon gebeuren. Hierdoor hoefde ik de aanmaning van €1600 niet meer te betalen. Een flinke opluchting!

Daphne

Geld terug

“Met behulp van de voorbeeldbrief op de website van hJL kon ik de webshop een laatste kans geven mijn product alsnog op te sturen. Ze reageerden niet op mijn telefoontjes, maar na deze voorbeeldbrief kreeg ik eindelijk reactie. Helaas heb ik mijn product nooit ontvangen, maar met de tips van jullie website is het mij uiteindelijk wel gelukt mijn geld terug te krijgen.”

Britt

83% van de rechtzoekenden ervaart veel stress door hun juridische probleem. Daarom is het belangrijk dat de rechtzoekende zich gehoord voelt en op weg geholpen wordt. Zeker omdat de wederpartij vaak niet actief meewerkt.

Een rechtvaardige oplossing voor iedereen

Het Juridisch Loket is er voor iedereen die niet wil verdwalen in alle regels, wetten en afspraken. En voor iedereen die al verdwaald is. Wij wijzen de weg naar een rechtvaardige oplossing. Daarvoor doen we wat nodig is. De één is geholpen met een voorbeeldbrief. Voor de ander brengt een begrijpelijke uitleg op onze site de oplossing binnen handbereik.

Maar er zijn ook mensen voor wie het recht een kluwen is die ze zelf nooit zullen kunnen ontwarren. Voor wie zelfs een relatief klein probleem het begin van een domino-effect kan zijn. Zij hebben ons het hardst nodig. En voor hen gaan we een stap verder. Zij kunnen een beroep op ons doen voor persoonlijke rechtshulp. Samen met hen zoeken we naar een oplossing. Als het enigszins kan, proberen we een juridisch conflict te voorkomen. Lukt dat niet? Dan verwijzen we door naar iemand die helpt of bemiddelt.

Wat hebben we gedaan en bereikt?





1.1 Gratis bereikbaar op 0800-8020

Wij werken aan een rechtvaardiger samenleving. Omdat niemand er alleen voor mag staan. Dat doen we online voor iedereen en persoonlijk voor hen die ons het hardst nodig hebben; de mensen die door hun lage inkomen in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand (Wrb).

Wat hebben we in 2023 gedaan en bereikt om mensen met een juridisch probleem te helpen? Centraal stond de komst van het gratis telefoonnummer 0800-8020. Niet alleen kunnen mensen ons kosteloos bellen, ook worden hun vragen nu beantwoord door een medewerker uit hun eigen regio. Dus door iemand die bekend is met lokale omstandigheden. Daarmee gaven we een start aan regionaal werken. Maar dat is niet het enige. We investeerden in ons netwerk, signaleerden vaak voorkomende problemen bij de verantwoordelijke instanties en vroegen aandacht voor de positie van de rechtzoekende bij de wetgever.

Sinds 1 januari 2023 kunnen mensen met een hulpvraag ons gratis bellen op 0800-8020. Tot die tijd hadden wij een betaald 0900-nummer. Een gratis nummer was gezien de geringe draagkracht van onze doelgroep al lang een wens van ons. Want niet alleen de financiële drempel om te bellen verdween, ook kregen mensen die ons eerder niet konden bereiken omdat zij onder bewind of curatele staan toegang tot onze telefonische dienstverlening. In oktober 2023 is het belang van het gratis nummer nogmaals bekrachtigd met een Kamermotie[1].

Om onze bereikbaarheid te verbeteren, en gezien de verwachte toename van bellers door het gratis nummer, besloten wij om een extern belteam met callcenter-medewerkers in te zetten. Het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft ons hierin gesteund en extra middelen ter beschikking gesteld.

Tegelijkertijd introduceerden wij de spoedlijn. Bellers die acuut hulp nodig hebben, worden direct doorverbonden met één van onze juridisch adviseurs.

Terugkijkend op 2023 zien wij het gratis nummer en de komst van het belteam als een succes. Wij zijn in 2023 9% vaker gebeld dan in 2022; gemiddeld belden 1.500 rechtzoekenden per dag. Gemiddeld stonden bellers 9 minuten in de wacht in 2023. In het laatste kwartaal daalde de wachttijd tot gemiddeld 4 minuten.

In 2023 was 89% van de bellers Wrb-gerechtigd, waardoor zij aanspraak konden maken op onze persoonlijke dienstverlening. De medewerkers van het belteam zorgden dat zij werden teruggebeld door een juridisch adviseur, of planden een afspraak voor hen in bij de dichtstbijzijnde vestiging. In urgente gevallen verbonden zij hen direct door met onze nieuw ingerichte spoedlijn.

Door onze sterk verbeterde bereikbaarheid waren we ook in staat om meer mensen op onze vestigingen te woord te staan. Daarover meer in het hoofdstuk waarin we ingaan op onze cijfermatige resultaten. Deze positieve ontwikkelingen hebben geleid tot de afspraak tussen het ministerie van Justitie en Veiligheid en hJL om in 2024 en 2025 zowel het gratis nummer als de inzet van het belteam te continueren.

1 Dit betreft een motie van de leden Temmink en Van Nispen, voorgesteld op 18 oktober 2023

1.2 Signaleren van problemen

Wij hebben naast het geven van juridisch advies nóg een belangrijke functie: de signaleringsfunctie. Door ons dagelijks contact met mensen zien en horen wij met welke (juridische) problemen zij geconfronteerd worden. Als we merken dat problemen vaker voorkomen, of als we de indruk hebben dat een individuele casus gevolgen heeft voor een grotere groep mensen, brengen wij die problemen in beeld. Vervolgens kaarten we ze aan bij partijen die invloed hebben op een oplossing.



In 2023 meldden onze juridisch adviseurs vele regelmatig terugkerende problemen met betrekking tot het consumentenrecht. Deze signalen brachten we samen en meldden we bij de Autoriteit Consument & Markt. Het betrof bijvoorbeeld signalen over verouderde, onjuiste of zelfs valse vorderingen van incassodiensten. Daarnaast kregen wij regelmatig signalen over online aanbieders die bestelde goederen niet of niet op tijd leverden. Of meldingen over onduidelijke websites waardoor mensen vastzaten aan een abonnement of kosten. Verder vielen ons de zogenaamde spoeddiensten op, zoals rioolontstoppers en slotenmakers die hoge kosten in rekening brengen voor kleine reparaties. Tot slot zagen we aan het eind van 2023 een flinke stijging in het aantal signalen over agressieve telemarketing door energieleveranciers, en onjuiste beloftes bij het overstappen naar een andere leverancier. Daarnaast signaleerden onze adviseurs van het Europees Consumenten Centrum (ECC) vele problemen en frauderisico's voor de Europese consument en traden daarmee regelmatig in de publiciteit. Dit is beschreven in het hoofdstuk van het ECC.

Verder vroegen wij met een brief aan de minister voor Rechtsbescherming aandacht voor de rechtzoekende die niet in aanmerking komt voor onze hulp door een te hoog inkomen. Deze groep verdient bruto weliswaar meer dan de Wrb-norm, maar het besteedbare inkomen is vaak niet genoeg om zelf goede rechtsbijstand te betalen. In een debat met de Tweede Kamer heeft de minister voor Rechtsbescherming toegezegd te onderzoeken of er maatregelen nodig zijn voor deze groep met een middeninkomen. Wij verwachten dat hier in 2024 meer duidelijkheid over komt.

In 2023 brachten onze juridisch adviseurs honderden signalen in beeld van vele terugkerende problemen, vaak met betrekking tot het consumentenrecht.

In de toekomst versterken wij onze signaleringsfunctie met data-analyse

Wij hebben de ambitie om in 2024 onze signaleringsfunctie verder te ontwikkelen, onder andere met geavanceerde data-analysetechnieken. Hoe krachtig data-analyse kan zijn voor onze signaleringsfunctie blijkt uit een beperkte data-analyse naar aanleiding van signalen dat problemen met energiemaatschappijen toenemen.

In totaal registreerden wij meer dan 1.000 problemen met een energieleverancier. De data toonden aan dat het twee specifieke aanbieders zijn met wie de meeste geschillen zijn. Ook zien we dat de problematiek tussen deze twee aanbieders sterk verschilt. Bij aanbieder 1 komt de iemand bij ons vanwege ongewenst overstappen, onduidelijke rekeningen of hoge boetes voor het annuleren van contracten. Bij leverancier 2 gaat het vooral om een onverwacht hoge energierekening, meterstanden die niet worden vertrouwd of het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd tussen aanbieder en netbeheerder.

In 2024 gaan we meer datagericht signaleren, en kunnen we specifiek en gericht de betreffende organisaties en toezichthoudende instanties van belangrijke signalen op de hoogte brengen.





1.3 Investeren in samenwerking met ketenpartners

Om meer problemen te kunnen oplossen, moeten wij samenwerken met andere organisaties die hulp en steun kunnen bieden. In 2023 hebben we geïnvesteerd in contacten met partijen waarmee we – nu en in de toekomst - graag samenwerken zodat we rechtzoekenden beter kunnen helpen.

Zo spraken we met het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid), de Zorgverzekeringslijn en de Geschillencommissie. Met die laatste werken we inmiddels samen aan een pilot waarin we mensen ondersteunen als zij hun geschil aan de commissie willen voorleggen. Sinds eind 2023 sluiten we aan bij het afstemmingsoverleg van een aantal uitvoeringsinstanties, zoals het CBR, SVB, DUO en de Belastingdienst Toeslagen.

Een aantal partijen, zoals de SVB, de RDW en de Belastingdienst Toeslagen, heeft een vaste contactpersoon aangewezen die onze juridisch adviseurs kunnen bellen als een rechtzoekende een vraag of probleem heeft met betrekking tot hun organisatie.

De ervaring leert dat hoe korter de lijnen zijn, hoe beter de informatie en het advies dat we kunnen geven.

Uiteindelijk moeten we met elkaar zorgen dat er een landelijk dekkend netwerk komt voor toegang tot het recht. Zodat het niet meer uitmaakt bij welke organisatie iemand aanklopt met zijn of haar probleem. Want organisaties weten elkaar te vinden en benutten elkaars kennis en kunde om tot oplossingen te komen.

1.4 Beginnen bij het begin: internetconsultaties

Wij helpen wanneer iemand een juridische vraag of probleem heeft. Dat heeft altijd betrekking op het geldende recht. Maar we willen ook voorkomen dat in de toekomst juridische problemen ontstaan. Door internetconsultaties brengen we het perspectief van de rechtzoekende in het wetgevingsproces.

In totaal hebben wij in 2023 gereageerd op 10 internetconsultaties die relevant zijn voor onze doelgroepen:

- Besluit specifieke groepen tijdelijke huurovereenkomst
- Regeling goed verhuurderschap
- Verlengen Wet maximering huurprijsverhoging geliberaliseerde huurcontracten
- Wet betaalbare huur
- Wet eerlijke huur
- Wijzigingen in verband met de herziening van servicekosten
- Staatscommissie rechtsstaat
- Wet veilig en vrij onderwijs
- Wet verbetering rechtspositie flexibele arbeidskrachten
- Wet verduidelijking beoordeling arbeidsrelaties en rechtsvermoeden

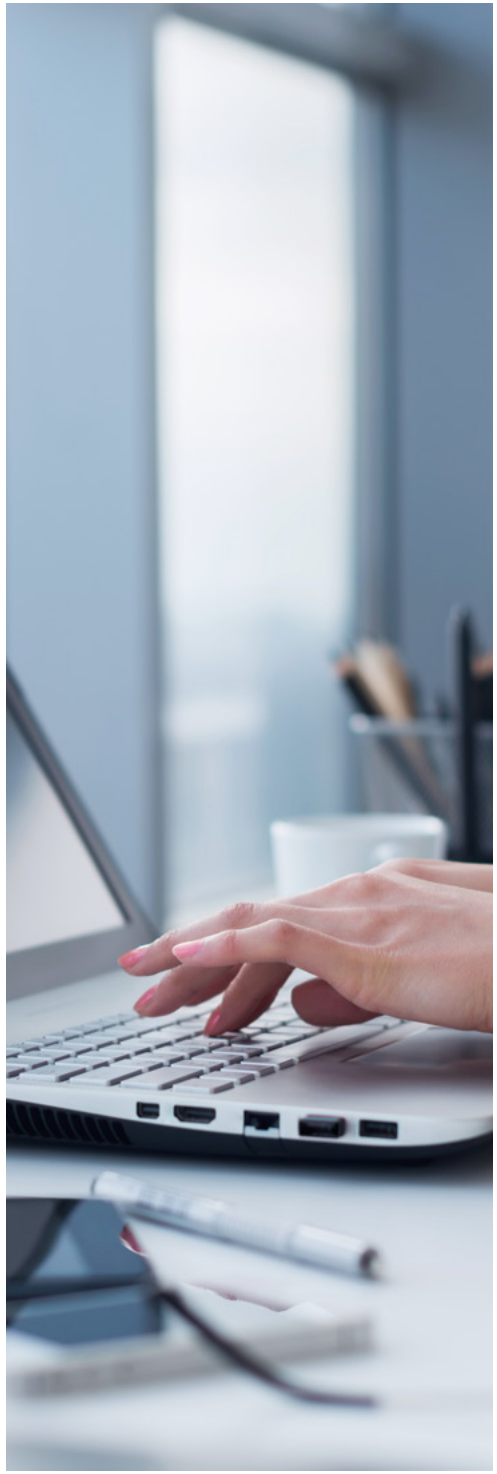
Het merendeel van de consultaties waar wij op hebben gereageerd heeft betrekking op het huurrecht. Met onze reacties beogen wij een positieverbetering van huurders en adviseren we de minister te investeren in bekendheid van de huurcommissie en het nieuwe meldpunt Goed verhuurderschap bij de gemeenten.

Consultatie Rechtsstaat

In de consultatie voor de Staatscommissie rechtsstaat hebben wij benadrukt dat toegang tot het recht voor iedereen gewaarborgd moet zijn. Ongeacht de mate van zelfredzaamheid of het inkomen. Ook benadrukten wij het belang van samenwerking met andere eerstelijns rechtshulporganisaties om vroegtijdig meer zaken op te kunnen lossen en vroegen wij aandacht voor een betere bereikbaarheid van de instanties en begrijpelijke communicatie.

Consultaties arbeidsrecht

Veel mensen die ons benaderen voor hulp, hebben vragen over het arbeidsrecht. Wij hebben daarom gereageerd op consultaties die gaan over meer zekerheid voor flexwerkers en het verduidelijken van arbeidsrelaties. De wetsvoorstellen bevatten goede voorstellen die de positie van oproepkrachten en uitzendkrachten kunnen verbeteren. Tegelijkertijd zien we in de praktijk dat flexwerkers en ZZP'ers hun rechten niet altijd inroepen omdat dit een te hoge drempel is. In onze reactie adviseren wij de minister hoe hier rekening mee te houden.



Onze dienstverlening

02



Dienstverlening in cijfers

Het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket helpt de mensen via de website juridischloket.nl, telefonie, baliediensten en afspraken op spreekuren. Als het probleem daar om vraagt, verwijst het Juridisch Loket door naar een advocaat of mediator.



612.500

persoonlijke contacten met mensen

onder andere:

Balie	**71.700**
Spreekuur	**38.500**
Telefoon	**316.000**



5,1 miljoen

mensen bezochten onze website



647.000

kliks naar onze voorbeeldbrieven

Dienstverlening in cijfers



Toegankelijk op 56 plekken in Nederland

0800-8020

Ons gratis telefoonnummer

24% meer balie bezoeken

57.900 (2022) naar 71.700

9% meer bellers

287.600 (2022) naar 316.000

148% meer spreekuren

15.500 (2022) naar 38.500

16% meer unieke websitebezoeken

4.400.000 (2022) naar 5.100.000

2.1 Wie klopte bij ons aan voor persoonlijke hulp?

In onze dienstverlening staat de rechtzoekende iedere dag centraal. We proberen zoveel mogelijk mensen zo goed mogelijk te helpen. Dat doen we met onze website, telefonisch via 0800-8020 en persoonlijk op onze 30 vestigingen en 26 servicepunten.

In 2023 hadden naar schatting ruim 6 miljoen mensen in Nederland op basis van hun inkomen recht op gesubsidieerde rechtshulp en rechtsbijstand. Dat is maar liefst 36% van de Nederlandse bevolking[2].

In totaal hadden wij in 2023 ruim 612.500 persoonlijke contactmomenten met rechtzoekenden. Van de mensen waarmee we contact hebben gehad is iets meer dan de helft (53%) tussen de 20 en 40 jaar, 37% is tussen de 40 en 65 jaar en 9% is ouder dan 65. Dat laatste is opvallend, omdat in onze vergrijzende samenleving ruim 20% van de bevolking ouder is dan 65. Mogelijk zien wij 65-plussers minder omdat met het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd een aantal potentiële problemen wegvallen, zoals conflicten met een werkgever of ontslag. Maar ook 'life-events' als echtscheiding komen op oudere leeftijd minder voor.

Van de mensen die bij ons advies en/of hulp kregen, is 33% alleenstaand. In Nederland heeft 18% van de inwoners een eenpersoonshuishouden. Dat betekent dat alleenstaanden zijn oververtegenwoordigd in de groep die contact met ons zoekt. Ook uit andere inventarisaties, bijvoorbeeld van De Nederlandsche Bank, blijkt dat alleenstaanden vaker kwetsbaar zijn door een laag inkomen en weinig financiële reserves[3]. Tot slot is ongeveer 30% van de mensen die bij ons aankloppen niet in Nederland geboren[4].

De meeste mensen (60%) die ons benaderen, geven aan dat ze een probleem hebben met een bedrijf of organisatie, zoals een overheidsinstantie, een woningcorporatie of een winkelketen en 40% heeft een juridisch probleem met een ander persoon.

Wat voor ons belangrijk is, is dat 83% van de mensen aangeeft dat zij (veel) stress ervaren door het juridische probleem waarmee zij bij ons komen. Daarom is het belangrijk dat de rechtzoekende bij ons terecht kan, zich gehoord voelt en op weg geholpen wordt. Zeker omdat in de beleving van de rechtzoekende de wederpartij vaak niet actief meewerkt aan een oplossing van het probleem.

Bovendien is het juridische probleem vaak niet het enige probleem waarmee een rechtzoekende zich geconfronteerd ziet. Bij bijna twee derde (64%) van de rechtzoekenden is sprake van multiproblematiek. Naast juridische problemen hebben zij ook te maken met schulden, verslaving of andere problemen die het welzijn beïnvloeden[5].

83% ervaart (veel) stress door het juridisch probleem!

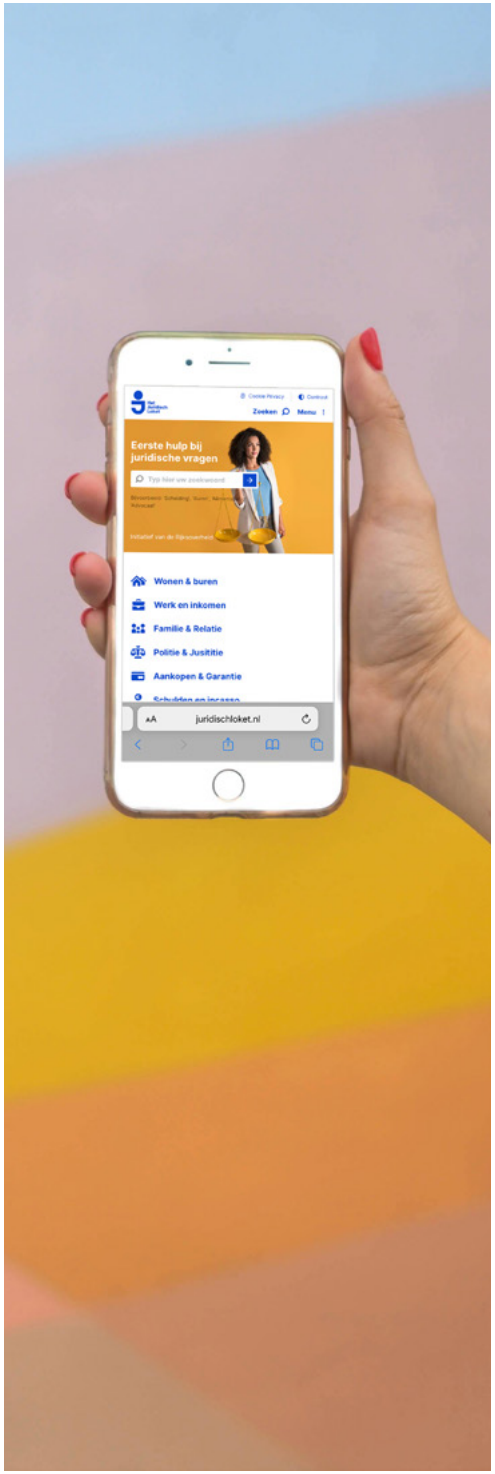








2 Bron: Kenniscentrum; Raad voor Rechtsbijstand. Hieronder vallen ook alle minderjarige kinderen die behoren tot een huishouden met een inkomen onder de Wrb-grens.
3 Bron: Kwetsbaarheid en veerkracht van Nederlandse huishoudens; een analyse vanuit breed welvaartsperspectief; De Nederlandsche Bank; april 2023.
4 Bron; CBS Statline; Gesubsidieerde rechtsbijstand; klanten van het juridisch loket; peildatum 15 december 2023.
5 Deze data komen uit een eerste meting verricht door Ipsos I&O en geven een voorlopig beeld weer. Deze meting is de eerste meting die is uitgevoerd als onderdeel van een ontwikkel- en validatieproject dat Ipsos I&O uitvoert in opdracht van het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand. De meting van deze vraag kende 48 respondenten die bij het Juridisch Loket zijn geweest, en 751 respondenten uit het I&O Panel.



2.2 Online dienstverlening

Met 5,1 miljoen unieke bezoekers en meer dan 19,1 miljoen paginaweergaven in 2023 was onze website www.juridischloket.nl voor nog meer mensen in Nederland hét startpunt voor het vinden van een antwoord op hun juridische vraag dan in 2022. Op onze website kunnen alle rechtzoekenden in Nederland terecht voor informatie, advies en voorbeeldbrieven, ongeacht hun inkomen.

In 2023 zagen wij een toename van het gebruik van onze website ten opzichte van een jaar eerder. Het aantal gebruikers nam met 16% toe en het aantal paginaweergaven met 8%. Onze voorbeeldbrieven werden 647.000 keer bekeken en 322.000 keer gedownload; een toename van 18%. Daar zijn we trots op, want ook in 2022 was het gebruik van onze website al behoorlijk gegroeid. De meest bekeken pagina's gingen over de regels bij ziekteverzuim (292.000), de regels rondom erfafscheiding (251.000), hoe iemand zijn buitenlandse familie naar Nederland kan halen (187.000) en welke rechten een huurder heeft bij huuropzegging (170.000). De meest bekeken voorbeeldbrieven waren die van bezwaarschrift (166.000), ingebrekestelling (163.000), ontslag (158.000) en klacht (89.000).

Onze digitale assistent JuLo werd in 2023 115.000 keer gebruikt. Vooral de chatbot met de Wrb-inkomensgrens deed het goed (75.000 gebruikers). Maar ook die met advies bij ontslag (16.800), huur (10.400) en echtscheiding (8.600).

In 2023 hebben wij een contract gesloten met een nieuwe leverancier voor onze website. Dat is nodig om de digitale doorontwikkeling mogelijk te maken. In 2024 werken we bijvoorbeeld aan een Engelstalige versie van de website. We verwachten dat we daarmee nog meer mensen kunnen bereiken.

2.3 Telefonische dienstverlening



Rechtzoekenden bellen ons sinds 1 januari 2023 op het nieuwe gratis nummer 0800-8020. We beschreven dit al in een vorig hoofdstuk. Afgelopen jaar is onze telefonische dienstverlening sterk verbeterd.

Zonder een actieve campagne wisten in 2023 9% meer mensen ons telefonisch te vinden dan in 2022 door ongeveer 316.000 unieke bellers. Niet al deze 316.000 bellers hebben wij juridisch advies kunnen geven. Sommige bellers hangen op na het horen van het automatische bericht over de inkomenscheck, of kunnen wij niet helpen omdat zij boven de Wrb-grens vallen. Anderen hebben geen juridische vraag, maar zijn bijvoorbeeld hulpverlener of advocaat. Uiteindelijk hebben wij in 2023 in 267.000 telefonische klantcontacten een rechtzoekende te woord gestaan[6]. Dat is 10% meer dan in 2022. Toen registreerden wij 241.000 contacten.

Het eerste contactgesprek duurt gemiddeld 10 minuten en wordt sinds het laatste kwartaal van 2023 digitaal begeleid met een zogenaamde 'scripting bot'. Daardoor zijn belteammedewerkers goed voorbereid op het eerste contact dat door emoties of juridische complexiteit niet altijd eenvoudig is.

We reduceerden in 2023 ook de wachttijd. In 2022 duurde het gemiddeld meer dan 20 minuten voordat een rechtzoekende telefonisch contact kreeg. Hoewel in de eerste maanden van 2023 de wachttijd soms opliep door opstartperikelen, daalde de gemiddelde wachttijd tot 9 minuten en in het laatste kwartaal tot 4 minuten.

De medewerkers van het belteam kunnen de rechtzoekende – na de Wrb-inkomenstoets - op drie manieren doorverwijzen naar onze adviseurs:

- **Terugbelafspraak:** de rechtzoekende wordt binnen 4 werkdagen teruggebeld door een juridisch adviseur
- **Spreekuurafspraak:** de medewerker plant een afspraak in bij de dichtstbijzijnde vestiging
- **Direct doorverbinden:** bij spoed krijgt de rechtzoekende meteen telefonisch advies van een juridisch adviseur

Het uitgangspunt is dat mensen waar mogelijk geholpen worden door een adviseur in de regio. Zo kunnen we rekening houden met de lokale context. Uiteraard proberen we bellers die niet in aanmerking komen voor onze persoonlijke hulp vanwege een te hoog inkomen wél te helpen door hen bijvoorbeeld te verwijzen naar onze website, waar de contactgegevens staan van andere organisaties die mogelijk kunnen ondersteunen.

Spoedlijn

In totaal voerden wij in 2023 ongeveer 59.000 gesprekken met rechtzoekenden via onze spoedlijn. Gemiddeld duurde een gesprek 26 minuten.

In november 2023 hebben we maatregelen getroffen om de wachttijd van de spoedlijn terug te brengen. Eind 2023 was de gemiddelde wachttijd 24 minuten. Ons doel voor 2024 is maximaal 15 minuten.

Terugbelafspraken

In 2023 planden we 90.700 terugbelverzoeken met een juridisch adviseur. In 88.400 gevallen hebben we de rechtzoekende daadwerkelijk kunnen spreken.

Klanttevredenheid telefonie

Bellers zijn tevreden over onze telefonische dienstverlening blijkt uit een extern klantwaarderingsonderzoek[7]. Zij zijn met name zeer tevreden over de vriendelijkheid van de belteammedewerkers en over de duidelijkheid van de vervolgstappen. Bellers waarderen de vriendelijkheid met een 4,6 en de duidelijkheid met een 4,4 op een schaal van 5. Slechts 3% is hierover ontevreden.

Het merendeel (92%) van de rechtzoekenden die telefonisch contact met ons had is zeer te spreken over de inhoudelijke kwaliteit van het advies en waardeert dit met een gemiddelde van 8,1. Van alle ondervraagden is 8% hierover ontevreden. Kritisch was men over de lange wachttijd: 18% is hierover (zeer) ontevreden.

6 Dat zijn geen gesprekken met 267.000 unieke burgers. Sommige burgers bellen ons meermalen over één casus. Vandaar dat de volumes van vervolgcontacten niet optellen tot 267.000.
7 Om te toetsen of de kwaliteit van de dienstverlening ook aansluit bij de behoefte van de rechtzoekende burgers, hebben wij een klantwaarderingsonderzoek laten uitvoeren onder 521 personen die in de periode van 7 juni tot 26 juni contact met hJL hadden via 0800-8020

2.4 Fysieke dienstverlening

In 2023 hadden wij 30 vestigingen en 26 servicepunten waar mensen kunnen binnenlopen tijdens het inloopspreekuur en aan de balie geholpen worden door een van onze adviseurs. Voor complexere vragen die meer tijd kosten of uitzoekwerk vereisen is er het spreekuur op afspraak.

Afgelopen jaar hielpen we 71.700 bezoekers aan de balie tijdens het inloopspreekuur, tegenover 57.900 in 2022, een stijging van 24%. Dit is deels verklaarbaar doordat we in de eerste twee maanden van 2022 geen bezoekers mochten ontvangen door de coronamaatregelen.

In 2023 hielpen wij 38.500 rechtzoekenden op afspraak. Dat is maar liefst 2,5 keer meer dan in 2022 (15.500). Deze stijging verklaren wij deels door de komst van het belteam waardoor wij efficiënter kunnen plannen en meer spreekuren kunnen aanbieden.

Doorverwijzing naar advocaat

In totaal verwezen wij afgelopen jaar 22.700 rechtzoekenden door naar een advocaat omdat een advocaat nodig was om het geschil op te lossen[8].



2.5 Rechtsgebieden

Met welke vragen kwamen mensen in 2023 bij ons? In totaal hadden we 612.500 contacten – telefonisch of fysiek – met rechtzoekenden[9]. Exclusief het eerste telefonische contact met het belteam waren dat 327.300 contacten.

In 19% van de gevallen ging dat om een arbeidsrechtelijke kwestie, zoals een arbeidsovereenkomst of arbeidsvoorwaarden. Opvallend vaker dan in 2022 hadden wij contact met mensen over ontslag of beëindiging van het arbeidscontract. Op de tweede plaats, met 15% van de geregistreerde contacten, volgen de vragen over personen- en familierecht, zoals echtscheidingen, curatele, omgangsregelingen en alimentatie. Daarnaast volgen, met eveneens 15%, de contacten met vragen over het verbintenissenrecht. Bijvoorbeeld over een afgesloten contract, betalingsverplichting of betalingsregeling. Dat is bijna net zoveel als het aantal contacten over huurrecht (14%), met algemene vragen over de (beëindiging van de) huurovereenkomst, maar ook over onderhoud en servicekosten.

8 Het aantal verwijzingen is waarschijnlijk hoger. Dit betreft enkel rechtzoekenden die wij direct – via een arrangement – doorverwezen. Daarnaast verstrekken wij in voorkomende gevallen een overzicht van advocaten met wie de rechtzoekende zelf contact kan zoeken.

9 Een vergelijking met 2022 is niet te maken omdat onze werkwijze in 2023 door de komst van het belteam en de introductie van de spoedlijn en terugbelverzoeken onvergelijkbaar is. Daarmee is tenminste 1 contactmoment extra gecreëerd. Verder kan één persoon voor één juridische casus meerdere contacten hebben gehad. Bijvoorbeeld als na een baliebezoek een spreekuur wordt ingeboekt. In dat geval registreren wij 2 contacten.

2.6 Klachten over onze dienstverlening

Helaas is niet iedereen tevreden over de kwaliteit van onze dienstverlening. Gemiddeld ontvingen wij in 2023 6 à 7 klachten per week via ons online klachtenformulier. Met wekelijks meer dan 11.000 contacten is dat aantal gering. Maar klachten zijn voor ons signalen dat de dienstverlening beter kan en moet. Vandaar dat we in 2023 hebben geïnvesteerd in de professionaliteit en snelheid van onze klachtbehandeling.

In totaal hebben we in 2023 333 klachten ontvangen over onze dienstverlening waarvan er 322 zijn behandeld. In 11 gevallen was de klacht nog in behandeling. Ongeveer twee derde (224) van de afgehandelde klachten ging over onze (telefonische) bereikbaarheid.

In de loop van het jaar is het aantal klachten over de slechte bereikbaarheid van het 0800-nummer gedaald. Daarentegen is het aantal klachten over de lange wachttijd van de spoedlijn juist toegenomen. Alle klachten over onze bereikbaarheid beoordeelden wij als gegrond en wij lieten de klager weten dat wij aan verbetering werken. Daarnaast ontvingen wij een aantal klachten van rechtzoekenden die niet meer konden e-mailen met onze adviseurs, zoals mensen met een auditieve beperking of met een angst om een telefoongesprek te voeren. Hiervoor zullen wij in 2024 een passende oplossing bieden.

Eén derde van de klachten (98) had betrekking op de inhoud van onze dienstverlening of de bejegening door een van onze medewerkers. In 7 gevallen was de klager het bijvoorbeeld niet eens met hoe wij de Wrb-grens hanteren. In 11 gevallen klaagde de rechtzoekende dat de advocaat naar wie wij hem hadden doorverwezen hem niet wilde of kon bijstaan. In 5 gevallen was de klager een professionele hulpverlener die zonder machtiging namens een rechtzoekende belde, en daardoor geen hulp of advies kreeg. In 24 gevallen klaagde de rechtzoekende over de bejegening.

Van de klachten die niet over bereikbaarheid gingen, hebben we 41% gegrond verklaard. In 37% van de gevallen hebben we de klacht kunnen oplossen door contact op te nemen met de klager. Meestal gingen deze klachten over bejegening. In 11% was er formeel gezien geen sprake van een klacht en in 3% konden we niet tot een oordeel komen door een gebrek aan feiten. In 8% hebben we de klacht ongegrond verklaard.

Onze externe klachtencommissie heeft in 2023 twee klachten behandeld. Ons bestuur heeft het advies van de commissie overgenomen. Eind 2023 waren nog twee klachten in behandeling bij de commissie.



Stelselvernieuwing: weten wat werkt voor de toekomst



03

In 2023 hebben we via pilots en projecten onderzocht hoe we problemen beter kunnen helpen oplossen, hoe we beter kunnen doorverwijzen en hoe intensievere samenwerking met netwerkpartners daaraan bijdraagt. In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van deze pilots en projecten.

3.1 Experiment echtscheiding

In 2022 en 2023 hebben tien speciaal opgeleide juridisch adviseurs een nieuwe werkwijze getest. Wij boden mensen die met een vraag over echtscheiding bij ons kwamen de mogelijkheid van een uitgebreide afspraak, ongeveer drie keer zo lang als een normaal adviesgesprek. Tijdens dit gesprek kon de juridisch adviseur een brede(re) diagnose stellen van de situatie, ook van de niet-juridische aspecten. Zijn er bijvoorbeeld schulden? Of problemen op het gebied van jeugdzorg? En bestaat er bereidheid om gezamenlijk de scheiding in goede banen te leiden, onder begeleiding van een mediator of gezamenlijk advocaat?

Deze werkwijze is eind 2023 geëvalueerd. De evaluatie van de pilot is positief. Elementen die het meest bijdragen zijn:

- Meer tijd om in gesprek te gaan leidt tot een gerichtere en bredere diagnose, een beter advies en vaker een passende doorverwijzing.
- Het doorvragen naar belangen en behoeften van de verschillende partijen leidt vaker tot gezamenlijke oplossingen.

De rechtzoekenden die deelnamen aan de pilot beoordeelden deze vorm van dienstverlening gemiddeld met een 8,6. Een duidelijk teken dat deze werkwijze de komende jaren een vaste plek verdient in onze dienstverlening.



3.2 De Ratz

De tijdelijke Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid (Ratz) is in 2021 ingesteld nadat uit de Toeslagenaffaire bleek dat mensen met juridische problemen niet altijd de rechtshulp krijgen waar zij behoefte aan hebben. Met de Ratz is de mogelijkheid gecreëerd dat zij onder bepaalde omstandigheden toch rechtsbijstand krijgen, ook al hebben ze volgens de regels geen recht op toevoeging voor een advocaat. Zo wordt voorkomen dat zij tussen wal en schip raken.

Deze regeling was in 2023 in ongeveer 2.700 van onze contacten van toepassing. Het vaakst bij het vreemdelingenrecht, in het bijzonder bij rechtzoekenden van buiten de Europese Unie. Maar ook bij mensen met een geschil met een overheidsinstantie (bestuursrecht) of met een probleem rond curatele of onderbewindstelling is relatief vaak gebruikgemaakt van deze regeling.

Omdat de Ratz van tijdelijke aard is heeft de Adviescommissie Zelfredzaamheid Rechtshulp en Rechtsbijstand de regeling in 2023 geëvalueerd en een advies uitgebracht. In het kort: zet deze tijdelijke regeling voort tot er een structurele oplossing voor deze groep is. Dat doen wij dan ook.

Een van de belangrijkste punten uit het advies is dat we (meer) moeten kijken naar de persoonlijke en contextuele omstandigheden bij het oplossen van juridische problemen. Kort gezegd: meer maatwerk. De overige punten van het advies sluiten aan op waar we binnen de stelselvernieuwing al mee bezig zijn. Zoals een sterke eerstelijns rechtshulp, meer ruimte voor ‘enige vorm van’ belangenbehartiging, meer aandacht voor regionale omstandigheden en meer samenwerking, zowel tussen de eerste en de tweede lijn als tussen het sociaal en het juridisch domein.

3.3 Meer oplossen

In 2022 zijn we in twee vestigingen gestart met de pilot 'Meer Oplossen', waarbij we hebben gezien wat uitbreiding van onze dienstverlening - dus meer doen dan normaal - kan betekenen voor de rechtzoekende. Het doel van de pilot was helder: problemen sneller, beter en zo vroeg mogelijk oplossen. De pilot is in 2023 afgerond.

Tijdens de pilot zijn ongeveer 100 mensen geholpen met deze uitgebreide vorm. Onze dienstverlening startte met een grondige diagnose om de behoefte, de belangen en de leefsituatie van de rechtzoekende goed in beeld te krijgen. Daarnaast hebben we mensen met minder ‘doenvermogen’ beter ondersteund, bijvoorbeeld door een brief op maat te helpen schrijven of een verzoek bij een instantie in te dienen. Verder keken onze juridisch adviseurs of een oplossing mogelijk was door ook de wederpartij te vragen naar de situatie, zijn of haar belangen en behoeften.

Een evaluatie van de pilot toont aan dat uitgebreide dienstverlening leidt tot het beter en meer oplossen van problemen.

De rechtzoekenden waren overwegend tevreden over de uitgebreide dienstverlening. De betrokkenheid van onze adviseurs geeft hen het gevoel dat ze er niet alleen voor staan. Daarbij konden wij bijna de helft (43%) van de pilotzaken direct afronden in de eerste lijn.

3.4 Huis van het Recht

In 2023 is de pilot ‘Huis van het Recht’ in Heerlen geëvalueerd. De pilot is gebaseerd op een idee van kamerlid Michiel van Nispen (SP) om een fysiek loket in te richten. Een plek waar mensen binnen kunnen lopen en waar hun hulpvraag in een brede context wordt bekeken. Binnen dit loket werken het juridisch en het sociaal domein intensief samen om de mensen te begeleiden naar de juiste hulpverlener. Toegankelijkheid en nabijheid zijn daarbij belangrijk, maar ook dat mensen zich gehoord voelen. En dat hun problemen echt opgelost worden. Deze pilot sluit aan bij de doelstelling dat mensen in het nieuwe stelsel terechtkunnen bij een fysiek loket, waar integraal wordt gekeken naar de problemen en waar snel de juiste hulpverlener wordt ingeschakeld.



In juni 2023 is een evaluatierapport opgeleverd met positieve conclusies. De inrichting van het Huis van het Recht heeft geleid tot een betere samenwerking tussen het sociaal domein en het juridisch domein in Heerlen. En dat leidt weer tot een betere aanpak en oplossing van het probleem van de rechtzoekende. Er is inmiddels veel belangstelling om ook op andere plekken te starten met deze vorm van samenwerking. Uiteraard ondersteunen wij graag dergelijke initiatieven.

3.5 Verder via dienstverlening 2025

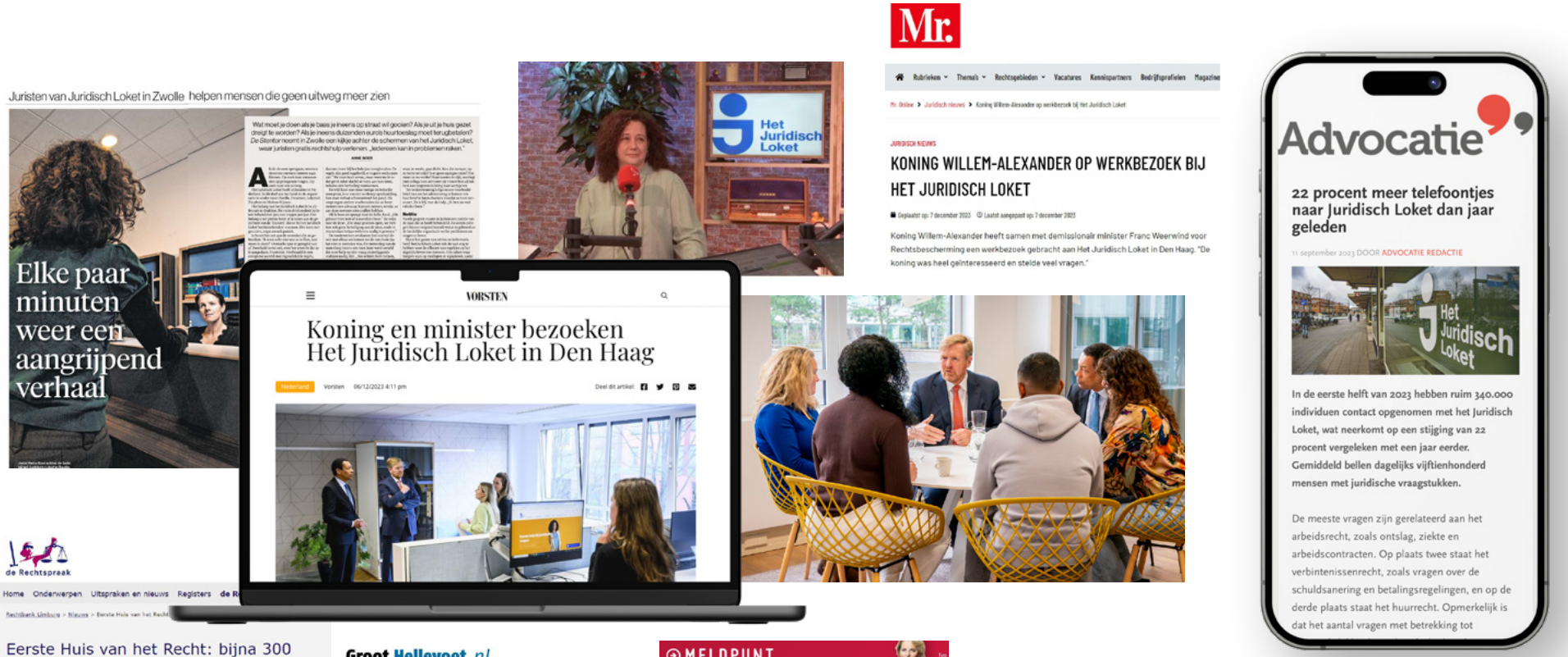
Eind 2023 hebben we de succesvolle resultaten en waardevolle inzichten verwerkt tot nieuwe uitgangspunten voor onze dienstverlening. Daarmee krijgen ze een plaats in onze reguliere dienstverlening. In 2024 gaan we hiermee van start.

Uit de evaluatie van de diverse pilots blijkt ook dat de nieuwe werkwijzen alleen succesvol geïmplementeerd kunnen worden als de randvoorwaarden daarvoor aanwezig zijn. Zo vraagt de nieuwe dienstverlening andere competenties van onze adviseurs, zoals meer planmatig en oplossingsgericht werken en beschikken over mediation-vaardigheden. Dat betekent dat wij ons opleidingsaanbod hebben aangepast. Maar ook op andere vlakken zijn aanpassingen nodig. Denk aan onze registratiesystemen, digitale ondersteuning van een brede diagnose, een gestroomlijnder diagnose- en matchingsproces met de tweede lijn of een voorziening om veilig gegevens met netwerkpartners uit te wisselen.



3.6 In de media

Het Juridisch Loket wist in 2023 verschillende media goed te bereiken. Maar de media weten ons ook steeds beter te vinden en zien het Juridisch Loket als een belangrijke bron van informatie voor onder andere televisie- en radioprogramma's.



Het ECC in 2023



Juridische hulp aan consumenten in Europa

ECC-Net

Europees Consumenten Centrum Nederland

Het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC-Net) helpt consumenten met vragen of klachten over ondernemers binnen de Europese Unie. Dit netwerk is een initiatief van de Europese Commissie en Europese lidstaten, plus Noorwegen en IJsland. In Nederland is het ECC een onderdeel van hJL. In 2023 hebben we flink meer gedupeerde consumenten binnen en buiten Nederland kunnen bijstaan met advies of hulp.



4.1 Website

In 2023 is het totale aantal bezoekers van de ECC-website met 246% gestegen van 82.400 naar 203.000. Deze bezoekers hebben samen 317.000 pagina's bekeken; een toename van 67% ten opzichte van 2022 (190.300 pagina's).

De groei komt voort uit de continue uitbreiding van onze content, verbeterde vindbaarheid en technische aanpassingen. De top 5 van meest bezochte onderwerpen zijn pakketjesfraude, datingsites, vluchtvertraging, verkeersboetes uit Italië en een verkoopsite voor tweedehands kleding.

Op onze website kunnen consumenten ook voorbeeldbrieven downloaden waarmee ze hun klachten aan ondernemers kenbaar kunnen maken of om een terugbetaling kunnen vragen. Deze voorbeeldbrieven bieden we zowel in het Nederlands als in het Engels aan. In 2023 zijn de voorbeeldbrievenpagina's 32.600 keer bekeken. Dit is een stijging van maar liefst 92% vergeleken met 2022. De meest gebruikte voorbeeldbrieven zijn voor het opzeggen van een abonnement of lidmaatschap, een bezwaar tegen een onterechte incasso van een datingsite, een claim voor bagage die vertraagd of kwijt is of een bezwaar tegen een onterechte factuur.

In 2023 ontvingen wij via onze website feedback van 900 consumenten over het advies dat te vinden is op onze website. Van hen was 86% tevreden met het advies.

4.2 Aantal klant-contacten

In 2023 ontvingen wij bijna 5.100 juridische vragen. Dat is 7% meer dan een jaar eerder (4.740).

Daarnaast dienden consumenten meer dan 3.200 klachten in over EU-ondernemers. Dat is 4% minder. Ruim 65% van de klachten ging over Nederlandse ondernemers en kwam in 21% van Belgische consumenten. Nederlandse consumenten klaagden het meest over Duitse bedrijven. Het ECC ontving daarnaast bijna 700 vragen over het online oplossen van geschillen via het ODR-contactpunt (Online Dispute Resolution). Dit is een toename van 25% ten opzichte van 2022.

De meest voorkomende klachten van Nederlandse consumenten over buitenlandse EU-ondernemers gaan over vliegreizen en autohuur, datingssites en de handel in kleding en schoenen.

Het ECC haalde in 2023 voor gedupeerde consumenten een bedrag terug van meer dan € 1,5 miljoen.

We haalden in 2023 voor gedupeerde consumenten een bedrag terug van meer dan € 1,5 miljoen. Samen haalde het gehele ECC Netwerk meer dan 9 miljoen euro terug voor consumenten. In de bemiddelingstrajecten met bedrijven zien wij dat veruit de meeste ondernemers bereid zijn om mee te werken aan een oplossing van de klacht.

4.3 Klanttevredenheid

Jaarlijks houdt het ECC een klanttevredenheidsonderzoek. In 2023 vroegen we meer dan 1.450 Nederlandse consumenten die het ECC hebben benaderd voor hulp om hun mening. Wij zijn trots op de uitkomst. Het overgrote deel van de respondenten (85%) vindt dat het ECC goed tot uitstekend presteert. En ruim 84% heeft een goede tot zeer goede indruk van de organisatie. Maar liefst 94% van de respondenten zou het ECC aan anderen aanbevelen. Wel geven sommige respondenten aan dat de doorlooptijd soms te lang of dat zij meer of vaker updates in hun lopende zaak zouden willen ontvangen.



Organisatie en bestuur



5.1 hJL als zelfstandige stichting

In 2023 is zowel onze positionering als de inrichting van onze organisatie gewijzigd. We zijn vanaf nu een zelfstandige stichting. De minister voor Rechtsbescherming is onze opdrachtgever. Daarnaast hebben wij onze organisatie in regio's georganiseerd. Twee veranderingen die voor ons veel betekenen en die in dit hoofdstuk worden toegelicht.

Sinds onze oprichting in 2004 is hJL een voorziening van de Raad (toen Raden) voor Rechtsbijstand, voor 'het realiseren van effectieve toegang tot gesubsidieerde rechtsbijstand'. In januari 2023 adviseerde AEF[10] om het Juridisch Loket in het nieuwe stelsel de status te geven van een zelfstandige stichting met een wettelijke taak. De minister voor rechtsbescherming heeft op 28 juni 2023 aangegeven dit advies over te nemen en in het vernieuwde stelsel de vorm te kiezen van een aparte stichting met wettelijke taken, met een directe subsidierelatie van hJL met het ministerie van JenV.

In 2023 hebben we het initiatief genomen de statuten in lijn met dit besluit te wijzigen. De statuten zijn met medewerking van de Raad van Rechtsbijstand en de minister voor Rechtsbescherming gewijzigd. Op 4 december heeft het bestuur de gewijzigde statuten vastgesteld en op 14 december 2023 heeft de Raad van Toezicht dit besluit goedgekeurd. Op 16 januari 2024 is de akte van wijziging door de notaris gepasseerd. Daarmee is het ministerie van JenV ook formeel onze opdrachtgever en subsidieverstrekker geworden. Deze positionering draagt in onze ogen bij aan onze (financiële) continuïteit als organisatie, mede door de beoogde wettelijke verankering van deze publieke taak. Dat is een basis die vertrouwen geeft, meerjarige investeringen mogelijk maakt en nodig is voor onze bestaansreden: meer rechtzoekenden beter kunnen helpen.

Daarnaast is in onze statuten de doelstelling van onze organisatie aangevuld. Naast online rechtsbijstand voor iedereen en persoonlijke dienstverlening voor iedereen die daar volgens de Wrb recht op heeft of zich in een kwetsbare positie bevindt, heeft onze signaleringsfunctie een expliciete plek gekregen in de statuten. Daarmee sluiten de statuten nu aan op onze visie op dienstverlening.



10 Governance en juridische positie van het Juridisch Loket, eindrapport; Andersson Elffers Felix; januari 2023.

5.2 Regionale inrichting en nieuwe functies

In 2022 heeft het bestuur van hJL de visie op dienstverlening uitgewerkt en vastgesteld. Belangrijke elementen van deze visie zijn dat wij de rechtzoekende centraal stellen en ons meer focussen op het waar mogelijk daadwerkelijk oplossen van problemen voor de rechtzoekende.



De regionale inbedding van ons werk en samenwerking met netwerkpartners is van groot belang om rechtzoekenden op weg te helpen naar een oplossing. Dat was vervolgens de basis voor een nieuw functiehuis en een nieuwe structuur van dienstverlening in regio's. Na een zorgvuldig adviestraject met de OR en na een kritische toets van een onafhankelijk adviesbureau zijn de nieuwe structuur en de profielen in de zomer van 2023 vastgesteld en zijn we op 1 juli 2023 gestart met de invoering.

Daarbij is de leidinggevende capaciteit versterkt. We kennen nu de functies van teamleider en regiohoofd. In zes nieuwe regio's wordt de dienstverlening aangestuurd door een regiohoofd. De regiohoofden geven leiding aan de teamleiders. Elk team van circa15 tot 25 medewerkers heeft een teamleider. Het bouwen en onderhouden van het regionale netwerk komt te liggen bij een regioregisseur. Ook dat is een nieuwe functie. Daarnaast is er één landelijk onderdeel, dat onder andere verantwoordelijk is voor de spoedlijn. In het hoofdstuk over HRM staan we uitgebreider stil bij de inhoud van de nieuwe functies.

Niet alleen kunnen rechtzoekenden ons kosteloos bellen, maar hun vragen worden nu beantwoord door een medewerker uit hun eigen regio.

5.3 Bestuur van de organisatie

De stichting staat sinds 1 januari 2022 onder leiding van een tweehoofdig collegiaal bestuur en een Raad van Toezicht. Het huidige bestuur bestaat uit Willemijn van Helden (voorzitter) en Rob Janssen (vicevoorzitter). Het ministerie van JenV is onze opdrachtgever en subsidieverstrekker.

Raad van Toezicht

Onze stichting kent uiteraard een Raad van Toezicht. De Raad ziet het als zijn opdracht om de identiteit, de continuïteit en de effectiviteit van de stichting te bewaken, te zorgen voor stabiliteit en evenwicht in de aansturing en te stimuleren dat de organisatie de beoogde maatschappelijke effecten bereikt. Daartoe heeft de Raad in 2023 een toezichtskader vastgesteld zodat de uitoefening van het interne toezicht op professionele wijze plaatsvindt.

De Raad van Toezicht bestond in 2023 uit vijf leden.

Functie	Naam	Hoofdfunctie en nevenfuncties
Voorzitter	**Jan de Vries**	• Burgermeester van Sliedrecht (hoofdfunctie) • Lid Raad van Toezicht Stichting Leger des Heils • Voorzitter vereniging Woongroep de Groene Wei • Lid comité van aanbeveling van Sien, belangenvereniging voor mensen met een verstandelijke beperking • Voorzitter werkgroep rechtspositie van de protestantse Kerk in Nederland
Lid	**Rajae Azaroual**	• Consultant & Trainer Azaroual Consultancy (hoofdfunctie) • Jurist, coördinator Bureau Clara Wichmann
Lid	**Michiel van Berckel-Smit**	• Directeur Van Berckel Smit Advies en Interimmanagement (hoofdfunctie) • Statutair Bestuursvoorzitter Jij&Co zorgcoöperatie van ZZP'ers in de Jeugdzorg • Lid Governance Innovatie- en Adviescommissie BOZ (Brancheorganisaties Zorg) • Lid Geschillencommissie Zorg St. Geschillencommissies Consumentenzaken • Mentor Startuphub Vrije Universiteit Amsterdam • Secretaris Bestuur Madifonds (kansenfonds voor participatie en ontwikkeling van jonge inwoners van Amsterdam Zuid-oost)
Lid	**Kitty de Laat**	• Directeur-bestuurder van Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond e.o. (hoofdfunctie) • Bestuurslid Valente (branchevereniging voor participatie, begeleiding en veilige opvang) • Lid dagelijks bestuur academische werkplaats Impuls Onderzoek
Lid	**Dick van Loo**	• Dienstdirecteur Hogeschool Utrecht (hoofdfunctie) • Penningmeester Utrechtse Studentensport Stichting Mesa Cosa, Utrecht

“Het is echt mede-zeggenschap”

In 2023 liep het adviestraject voor het nieuwe functiehuis voor alle juridisch adviseurs, het regionaal werken en de nieuwe leidinggevende functies. Als OR weet je dan: werk aan de winkel. De - vrijwel geheel nieuwe - OR boog zich over de adviesaanvraag. Voorzitter Joost Slot en lid Jeannette ter Maten blikken terug.

“Vol én druk”, vatten Joost en Jeannette het afgelopen jaar samen. “Als OR wisten we dat het adviestraject eraan zat te komen, want de aanloop ernaartoe is gezamenlijk met het bestuur gegaan. Het was duidelijk dat ons functiehuis moderner moest, er was echt reparatiewerk nodig. De daadwerkelijke adviesaanvraag kregen we drie dagen na de OR-verkiezingen toegestuurd, net toen we als nieuwe club begonnen.”

Vooral voor Jeannette, net benoemd als OR-lid, was het schakelen bij de start van het adviestraject. “Op mijn allereerste ‘OR-werkdag’ stond de adviesaanvraag op de agenda voor het overleg met het bestuur. Terwijl ik bijvoorbeeld nog niet eerder een voorgenomen besluit had gelezen. Dat was best overweldigend, maar dankzij de hulp van de ervaren collega’s maak je tegelijkertijd ook een vliegende start.”

Het waarom erachter

Na dat eerste overleg kon de OR echt aan de slag. Om een goed advies te kunnen geven, werd de adviesaanvraag eerst beoordeeld op volledigheid. Joost: “Zijn de persoonele gevolgen en financiële consequenties goed uitgewerkt? Wat betekent het voor functiejaren? Gaat het om een echt nieuwe functie? Met name die laatste vraag kregen we van veel collega’s. Wat we daarnaast belangrijk vonden, was de uitwerking van een nieuwe managementlaag. Hoe komen signalen van de werkvloer goed naar boven? Hoe gaat de nabijheid van zo’n teamleider ervoor zorgen dat de visie tot leven komt? Met het bestuur hebben we veel gesproken over het ‘waarom’ erachter. Dat waren goede, open gesprekken.”

“Ik ben best trots op de manier waarop we alles heel nauwkeurig bekeken en onderzocht hebben”, vult Jeannette aan. “We hebben ons verdiept in het functiewaarderingssysteem. Een brede achterbanraadpleging gedaan. Bij de nieuwe opzet van sollicitatieprocedures hebben we de rol van het team toegevoegd. Uiteindelijk is op veel punten ons advies overgenomen en staat er uiteindelijk een modern functiehuis.”

Op TGV-snelheid

“In 2023 ging de organisatie op TGV-snelheid”, vertelt Joost. “Er liggen zoveel onderwerpen waarop we moeten ontwikkelen. Als OR volg je dat tempo en ben je daar heel nauw bij betrokken. Dat zegt ook iets over onze samenwerking met het bestuur. We hebben letterlijk mede-zeggenschap.”

Het huidige jaar belooft niet rustiger te worden. Jeannette: “Als je hiervoor kiest, ga je er ook echt voor. Het is ook heel interessant om te zien hoe beslissingen worden genomen. Wat eraan vooraf gaat.” Joost: “Naast ons werk als juridisch adviseur voelt de OR als ons tweede team. We zijn hecht geworden, hebben vorig jaar veel werk verzet. Dat hebben we toch maar mooi als nieuwe club voor elkaar gekregen.”



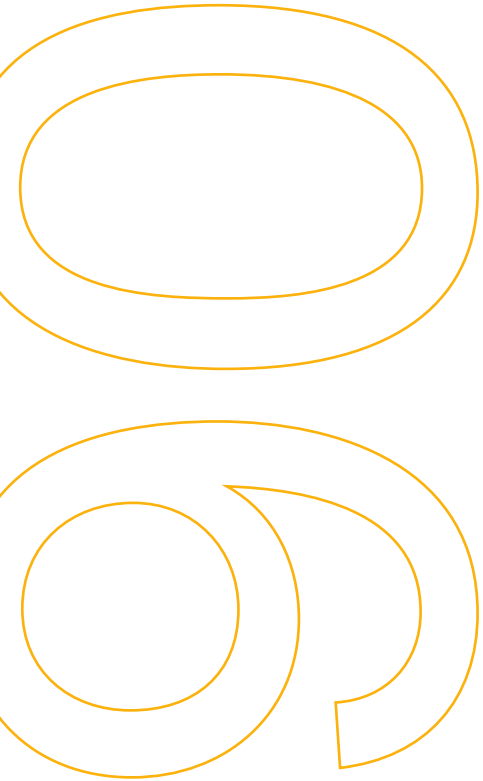
v.l.n.r.: Sanne van Luijk, Mandy Molevelt, Bahar Sancar, Willemijn Tuls, Rogier Polderdijk, Ellen Scholten, Joost Slot en Hanna Dekkers (Jeannette ter Maten ontbreekt op de foto)

Wat er verder op de OR-tafel lag in 2023

De OR denkt mee met diverse onderwerpen. Soms is daarnaast ook een advies of instemming nodig. Opmerkingen van de OR hebben vaak geleid tot aanpassingen en een verbeterde versie van nieuw beleid. In 2023:

- Ingestemd (met terugwerkende kracht) met de functie en benoeming van de **preventiemedewerker**
- Ingestemd met het nieuwe **klachtenprotocol**
- Ingestemd met bewaking van de **privacy van de medewerker**/omgang met gegevens uit het belsysteem
- Instemming met het nieuwe **werving- en selectiebeleid**
- Instemming met het plan van aanpak voor de **RI&E op het arbobeleid**
- Advies voor de **Gedragscode Integriteit**
- Instemming met de **Gedragsregeling digitale werkomgeving**
- Deelname aan **klankbordgroep** voor de nieuwe **huisvestingsstrategie** – loopt door in 2024
- **Meegedacht met het nieuwe traineeprogramma** – loopt door in 2024
- **De meeste signalen** die de OR ontving gingen over het nieuwe functiehuis en veiligheid op de werkvloer.

Verslag van de Raad van Toezicht





De Raad van Toezicht heeft als taak om integraal toezicht te houden op het Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de stichting het Juridisch Loket. 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.

In het jaar 2023 kwamen verschillende belangrijke onderwerpen op tafel bij de Raad van Toezicht. 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. Besproken zijn onder meer de Management Letter van de accountant bij controle op de jaarrekening 2023, het jaarplan voor 2024, het vernieuwde functiehuis voor de dienstverlening, de gewijzigde statuten van de stichting en de regeringsopdrachten aan het Juridisch Loket als voorziening voor verbetering van toegang tot het recht voor Caribisch Nederland (de BES-eilanden) en voor EU-arbeidsmigranten in Nederland.

Met het Bestuur heeft de Raad van Toezicht veelvuldig gesproken over hoe de in 2022 opgestelde visie op de dienstverlening, wordt vertaald in de strategie en het jaarplan voor 2024. Daarbij heeft de Raad van Toezicht uitdrukkelijk stilgestaan bij de passendheid en de haalbaarheid van de doelstellingen en bij het feit dat de – in de ogen van de Raad van Toezicht – noodzakelijke voornemens leiden tot een flink hogere begroting dan tot 2023 het geval was. De Raad van Toezicht heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat het jaarplan alleen door hen kan worden goedgekeurd en door het Bestuur kan worden uitgevoerd als daarvoor de bijbehorende middelen worden vrijgemaakt door de opdrachtgever, de minister voor Rechtsbescherming. In het verlengde daarvan benadrukt de Raad van Toezicht het belang van een passende structurele financiering, nu en in de toekomst. Dat is essentieel om invulling te geven aan de ambities van het Juridische Loket, de opdrachten die voortkomen uit de stelselherziening en om de continuïteit van de stichting te waarborgen.

Op 14 december 2023, na een proces van goede samenwerking met Raad voor de Rechtsbijstand en het ministerie van Justitie en Veiligheid, heeft de Raad goedkeuring gegeven aan het bestuursbesluit waarbij de statuten van de stichting werden gewijzigd. De gewijzigde statuten anticiperen op de status van het Juridisch Loket in het nieuwe stelsel, van een zelfstandige stichting met een wettelijke taak en een eigenstandige positionering van de Raad van Toezicht ten opzichte van de opdrachtgever, de minister voor Rechtsbescherming. De minister voor Rechtsbescherming gaat over de wijze waarop het Juridisch Loket invulling geeft aan de aan hem opgedragen taak (opdrachtgever). De opdracht wordt elk jaar vastgelegd in de kaderbrief. De Raad van Toezicht gaat over hoe het Bestuur van de stichting daaraan invulling geeft en bewaakt de continuïteit van de organisatie door het realisme van de opdracht te toetsen en intern toezicht te houden op het functioneren van het Bestuur. De Raad van Toezicht heeft een rechtstreeks overleg met de minister gehad.

Naar het oordeel van de Raad van Toezicht zijn de, met instemming van de minister, gewijzigde statuten een mijlpaal voor het Juridisch Loket, die een zekere borging voor (financiële) continuïteit geeft. Het maakt dat de Raad de toekomst van het Juridisch Loket met vertrouwen tegemoet ziet.

In het verslagjaar kwam de Raad van Toezicht in vier vergaderingen bijeen. Bij alle

formele vergaderingen van de Raad van Toezicht sloten ook de bestuurders aan. 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. In het jaar 2022 is de Raad van Toezicht grotendeels vernieuwd. In 2023 vonden geen wijzigingen plaats in de samenstelling van de Raad. De Raad heeft in 2023 zijn Toezichtkader vastgesteld. De Raad kent 3 commissies: de renumeratiecommissie, de auditcommissie en – in 2023 ingesteld – de commissie kwaliteit dienstverlening.

In 2023 nam de Raad van Toezicht de volgende besluiten:

- Goedkeuring bestuursbesluit tot vaststelling jaarrekening 2022;
- Vaststelling jaarverslag 2022 Raad van Toezicht;
- Goedkeuring bestuursbesluit tot jaarplan 2024 inclusief begroting van het Juridisch Loket
- Goedkeuring bestuursbesluit tot wijziging statuten van de stichting.

Voor het Bestuur vervult de Raad van Toezicht de rol van werkgever en sparringpartner. Met de nieuwe bestuurders zijn door de Raad in 2023 ook voortgangsgesprekken / jaargesprekken gevoerd.

De Raad van Toezicht heeft tweemaal met de leden van de Ondernemingsraad overlegd. Leden van de Raad hebben werkbezoeken afgelegd en informele medewerkersbijeenkomsten bijgewoond. Al deze contacten stelde de Raad zeer op prijs en geven de Raad een goed inzicht in wat er leeft in de organisatie.

Het jaar 2023 was voor de bestuurders en medewerkers van het Juridisch Loket een intensief jaar. In 2023 werden de in 2022 ontwikkelde visie en strategie ook werkelijkheid op de werkvloer. Aan de balie en de telefoon: Invoering van het gratis telefoonnummer, een andere werkwijze van het kanaal telefonie, een toename van het aantal contactmomenten met rechtzoekenden en zoveel mogelijk regionale behandeling van de hulpvragen. Er was sprake van een substantiële toename van hulp aan rechtzoekenden via de publieke internetsite. Het nieuwe functiehuis van de dienstverlening heeft zijn intrede gedaan en op veel plekken zijn nieuwe leidinggevenden benoemd.

De Raad van Toezicht heeft veel waardering voor de organisatorische resultaten en de gerealiseerde dienstverlening aan rechtzoekenden. Temeer daar die resultaten bereikt werden in een context van interne veranderingen. De Raad constateert dat de prestaties mede mogelijk werden gemaakt door de (financiële) steun door de minister. Diens steun zal gezien het toegenomen beroep op het Juridisch Loket als noodzakelijke voorziening de komende jaren nodig zijn. De Raad van Toezicht dankt de bestuurders en alle medewerkers van het Juridisch Loket voor hun grote inzet in het afgelopen jaar.

Utrecht, 28 maart 2024

Dhr. mr. drs J.M. (Jan) de Vries
Voorzitter Raad van Toezicht
Mw. mr. R. (Rajae) Azaroual
Lid Raad van Toezicht
Dhr. mr. M.H.J.N. (Michiel) van Berckel Smit
Lid Raad van Toezicht
Mw. K.E.J.M. (Kitty) de Laat
Lid Raad van Toezicht
Dhr. D. (Dick) van Loo MSc RA
Lid Raad van Toezicht



Human Resource Management

07





In een kennisintensieve organisatie als de onze zijn onze juridisch adviseurs ons belangrijkste kapitaal. Met hun kennis en kunde dragen ze bij aan de oplossing van een probleem. Met hun vakmanschap maken zij het verschil. In 2023 hebben wij veel in ons personeel geïnvesteerd.

7.1 Nieuw functiehuis

Via het nieuwe functiehuis versterken we de leidinggevende capaciteit. Vanaf 2024 heeft iedere juridisch adviseur een leidinggevende dichtbij.

In 2023 stelden we een nieuw functiehuis vast voor onze organisatie. Immers, als we de rechtzoekende centraal stellen in alles wat we doen, dan heeft dat gevolgen voor hoe we ons werk inrichten en welke kennis en vaardigheden daarvoor nodig zijn.

Alle nieuwe medewerkers met weinig of geen ervaring starten als trainee en volgen een intern opleidingsprogramma om bij goed en volledig functioneren door te stromen naar de functie van juridisch adviseur.

Alle juridisch medewerkers die al bij ons werkten, hebben nu de functie van juridisch adviseur. De juridisch adviseur gaat intensiever dan voorheen aan het werk om meer problemen op te lossen voor de rechtzoekende. En waar nodig legt de adviseur een direct lijntje met lokale en regionale ketenpartners om het probleem gezamenlijk op te lossen.

In het nieuwe profiel van de senior juridisch adviseur ligt het accent, naast de dienstverlening aan de rechtzoekende, op het coachen van collega's. De senior draagt bij aan de professionele ontwikkeling, met aandacht voor vaardigheden, kennis en beroepshouding. De senior heeft een goed beeld van de ontwikkelvraagstukken op individueel en teamniveau. De senior is over het vakinhoudelijk functioneren ook in gesprek met de teamleider.

De teamleider is er vooral om met het team te focussen op de continuïteit van de dienstverlening. De rol van teamleider onderstreept met meer nabijheid de behoefte aan aandacht en sturing. Er is meer aandacht voor individuele en teamontwikkeling.

De regiohoofden sturen de teamleiders aan vanuit de visie op inhoud en kwaliteit van de dienstverlening. Daarbij zorgen zij voor de verbinding tussen hun regio en de andere regio's en het landelijke beleid.

De regioregisseur legt contacten en brengt samenwerkingen binnen de regio tot stand. Daarnaast verkent de regioregisseur de regio op de aanwezigheid en vindbaarheid van de doelgroep om zoveel mogelijk rechtzoekenden te bereiken.

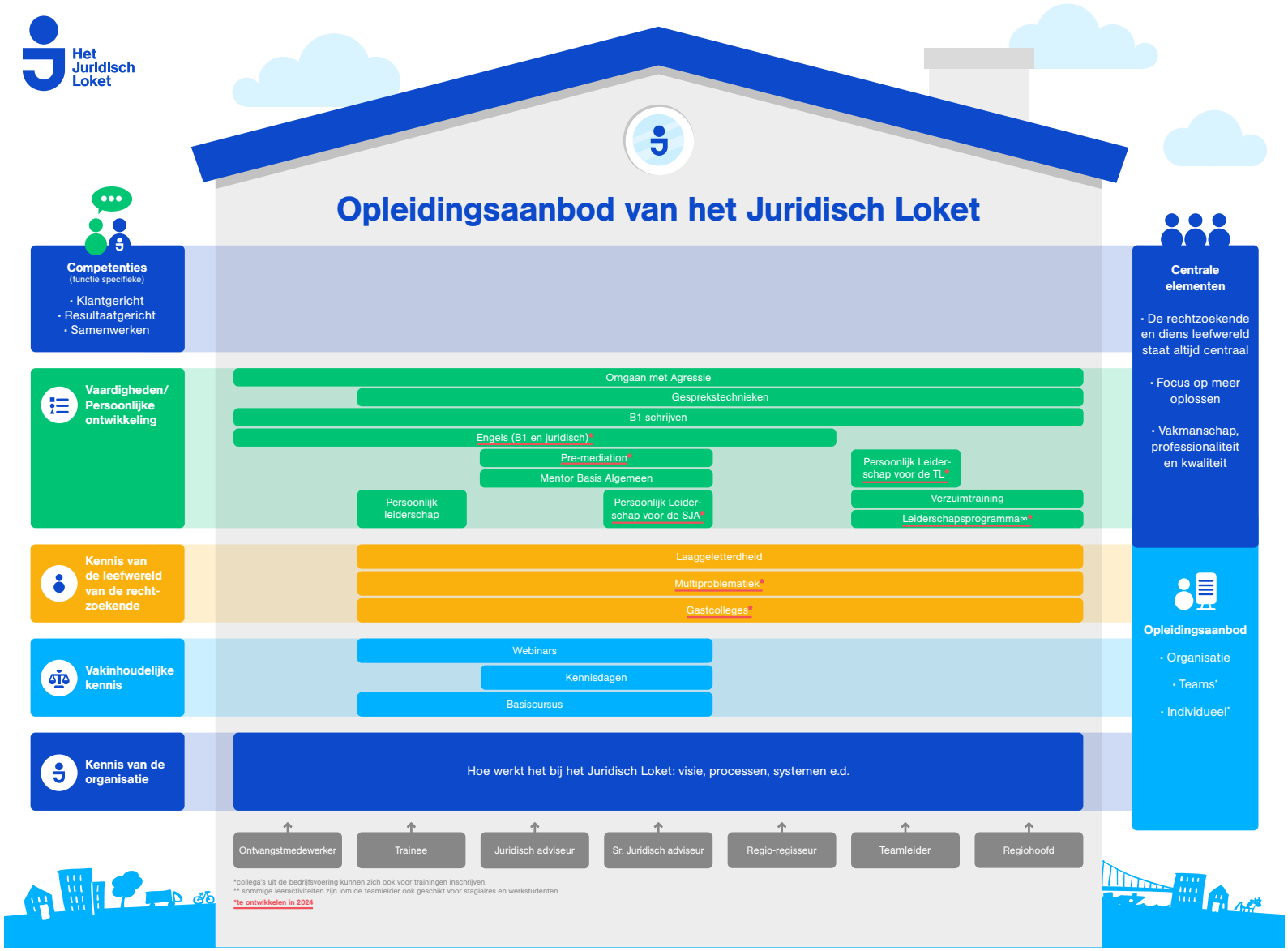
Met het nieuwe functiehuis creëren we ook meer doorgroeimogelijkheden voor onze medewerkers. Zo willen we een aantrekkelijke werkgever zijn waar talentvolle collega's graag blijven werken.

7.2 Leren en ontwikkelen

Vanuit onze visie en de nieuwe functieprofielen is gewerkt aan de verbetering van het opleidingsaanbod. We willen onze medewerkers in staat stellen zich continu te ontwikkelen.

In de grafische weergave van het opleidingsaanbod is zichtbaar welke elementen essentieel zijn voor onze professionele ontwikkeling. Uiteraard is er ruimte voor individuele leervragen, die niet worden gedekt door het centrale opleidingsaanbod.

Verder hebben we in 2023 een traineeprogramma ontwikkeld in samenwerking met een externe opleider. Dat programma is op 1 november 2023 van start gegaan met de eerste 14 trainees. Het programma duurt ongeveer 1,5 jaar. In die tijd begeleiden we onze trainees tot volwaardige juridisch adviseurs.



7.3 Werving en selectie van personeel

Met de invoering van het nieuwe functiehuis en het werken in regio's zijn vacatures ontstaan voor regiohoofd en teamleider. In totaal zijn er nu 21 posities voor een teamleider in de organisatie. We hebben 11 posities met interne kandidaten kunnen bezetten, de resterende 10 vacatures zijn eind 2023 extern uitgezet. Daarnaast zijn vanuit een interne werving vier regiohoofden benoemd. Een externe werving via een werving- en selectiebureau heeft geleid tot de benoeming van drie nieuwe regiohoofden. Daarmee staat eind 2023 nog één positie vacant.

Verloop en doorstroom

In 2023 hadden wij te maken met verloop en doorstroom van medewerkers, waardoor het aantal vacatures doorlopend hoog was. Het blijft een uitdaging om te zorgen dat onze capaciteit op sterkte blijft. Sinds de vaststelling van het nieuwe functiehuis hebben we 19 juridisch adviseurs, 13 senior juridisch adviseurs en 14 trainees geworven. Daarnaast hebben we 10 trainees geworven voor een groep die begin 2024 start. Vacatures op stafafdelingen hebben we ingevuld door eigen werving of door het inzetten van gespecialiseerde werving- en selectiebureaus.



7.4 Het terugdringen van verzuim

Verzuim is en blijft een zorg. In 2023 was het gemiddelde verzuimpercentage met 8,7% nog steeds te hoog, maar wel iets lager dan in 2022 (9,5%).

Het afgelopen jaar hebben we maatregelen getroffen om het verzuim terug te dringen. Met een vaste frequentie is er overleg tussen leidinggevenden, onze Arbodienst en onze HR-adviseurs. De Arbodienst heeft aangegeven dat zij een duidelijke verbetering zien in de overlegstructuur en dat dit de verzuimbegeleiding ten goede komt. Daarnaast volgden alle leidinggevenden een training in verzuimbegeleiding. Daarbij is volop aandacht voor het voorkomen van verzuim. Daartoe volgen wij scherp het frequent verzuim omdat dat een voorbode kan zijn voor langdurig verzuim. In 2022 lag het percentage frequent verzuim op bijna 22%, in 2023 is dat gedaald tot 15%.

Met de nieuwe koers van de organisatie, meer duidelijkheid voor medewerkers, de aandacht voor ontwikkeling van medewerkers en de nabijheid van leidinggevenden, verwachten we in 2024 het verzuimpercentage en de meldfrequentie verder terug te dringen.



7.5 Agressie en veiligheid

Goede dienstverlening vereist een veilige omgeving voor zowel onze adviseurs als de rechtzoekenden die onze vestiging bezoeken. Helaas zijn agressie en veiligheidsincidenten soms onderdeel van ons werk. In 2023 is het aantal agressiemeldingen gestegen. In 2022 registreerden wij in totaal 72 incidenten, in 2023 waren dat 160 incidenten. In verreweg de meeste gevallen is sprake van verbale agressie, zoals belediging, discriminatie of uitschelden. Incidenteel is sprake van een ernstige bedreiging of van vernieling.

Sinds 2023 besteden we extra aandacht aan dit onderwerp. Medewerkers worden gestimuleerd om melding te maken van agressief gedrag. De preventiemedewerker en teamleider reageren op de meldingen, bijvoorbeeld door passende zorg te bieden aan de betreffende medewerker of het team.

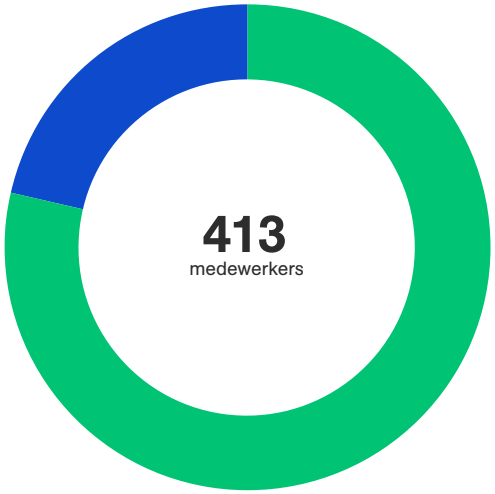
In 2023 zijn 82 maatregelen opgelegd in de vorm van een waarschuwing (58), een pandverbod (21) of contactverbod (3). In een aantal gevallen volgde een pandverbod op een eerdere waarschuwing. We zijn terughoudend met het opleggen van maatregelen omdat we ons bewust zijn van onze publieke taak. En wij vinden dat het belang van de rechtzoekende zwaar moet wegen. Stress en onmacht kunnen soms de overhand hebben. Het is belangrijk te proberen in zo'n situatie te de-escaleren. Daarom zijn de agressietrainingen geïntensiveerd en hebben we ons agressiebeleid kritisch tegen het licht gehouden.

7.6 Formatie en bezetting

Wij eindigden 2022 met een bezetting van 366 fte. Om de ambities waar te maken zijn we in onze begroting van 2023 uitgegaan van een beperkte groei tot 388 fte, waarvan 62 fte voor staf en ondersteuning en 326 fte voor de functies in de dienstverlening. Van deze 388 fte voorzagen wij een inzet van 14 fte op basis van interim vervulling. Het ging dan om specialistische staffuncties, projectleiders en de tijdelijke vervulling van leidinggevende plekken in afwachting van de werving van nieuwe teamleiders en regiohoofden.

We zijn 2023 geëindigd met een bezetting van 379 fte, dus 9 fte onder de beoogde bezetting van 388 fte. Daarvan was 366 fte in loondienst en 13 fte aangesteld op interim-basis. Van de 366 fte was 308 fte (84%) werkzaam in een functie voor de dienstverlening en was 58 fte (16%) werkzaam in een ondersteunende functie.

In totaal werkten aan het eind van 2023 413 medewerkers in loondienst en 19 medewerkers op interim-basis. Van de 413 medewerkers is 325 vrouw (79%) en 88 man (21%). Van onze 312 (senior) juridisch adviseurs is 81% vrouw. Het grootste deel van onze medewerkers is relatief jong; 37% van onze medewerkers is jonger dan 30 en 19% is tussen 30 en 35 jaar oud. De gemiddelde leeftijd van al onze medewerkers is 38 jaar.



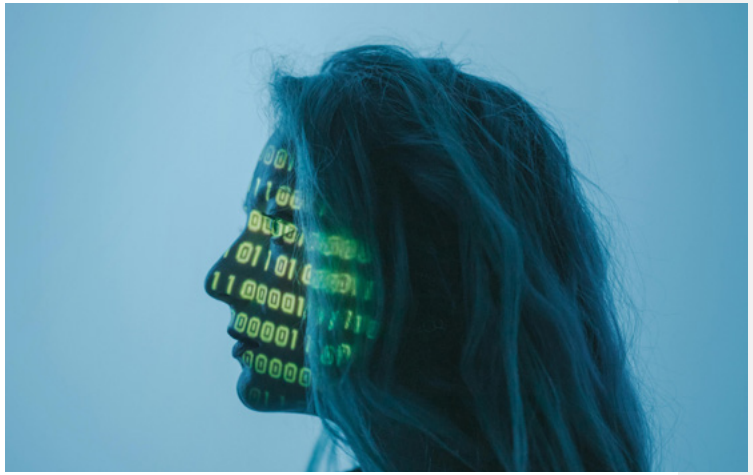
325 vrouwen

88 mannen

Informatievoorziening



In het vorige jaarverslag rapporteerden wij dat wij te maken hebben met een technische schuld in onze IT-omgeving. Daarnaast stelden we vast dat onze ambitie om de rechtzoekende meer en beter te helpen hogere eisen stelt aan onze IT-systemen dan ze kunnen bieden. Vandaar dat we in 2023 flink hebben geïnvesteerd in de verbetering van onze informatievoorziening.



8.1 Wegwerken van onze technische schuld

In voorgaande jaren is te weinig geïnvesteerd om onze systemen veilig en actueel te houden, met continuïteitsrisico's als gevolg. Vanaf 2022 werken we aan herstel. Ook in 2023 hebben we mooie stappen gezet om deze technische schuld weg te werken.

Zo hebben we een nieuw intranet in gebruik genomen. Dit is door middel van een Europese aanbesteding gerealiseerd. Ons intranet ziet er nu weer fris en actueel uit. En belangrijker: het contract met de leverancier is rechtmatig aanbesteed. Het vorige contract was op een onrechtmatige wijze afgesloten. Daarnaast is een technische upgrade uitgevoerd op onze Kennisbank, zodat onze juridische kennisbron operationeel kan blijven.

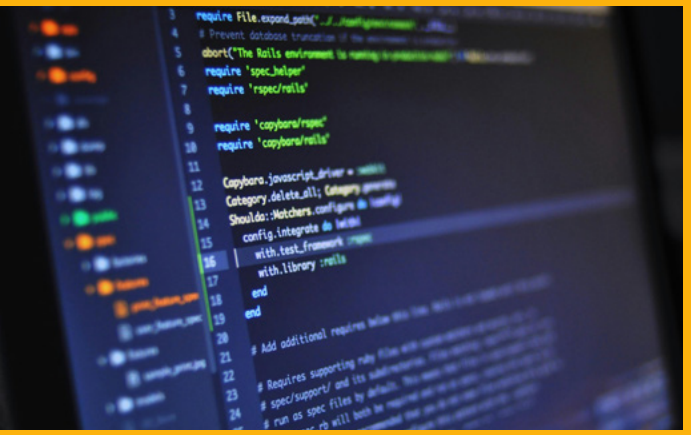
Ook het beheer en de hosting van de website, ons digitale dienstverleningskanaal voor alle rechtzoekenden in Nederland, is opnieuw aanbesteed. Direct daarna hebben we verdere vernieuwingen op de website doorgevoerd. Met het nieuwe contract zijn we in staat om belangrijke wensen zoals een meertalige website sneller te realiseren.

Een belangrijk project is de vervanging van onze telefoonapplicatie. Immers, met duizenden telefonische contacten per jaar, is dat van levensbelang. Het systeem dat wij tot op heden gebruiken is 'end of life'. Daarom hebben in 2023 een ingewikkeld en langdurig aanbestedingstraject doorlopen. Na de gunning zijn we in het laatste kwartaal van 2023 gestart met de voorbereidingen om een nieuwe contactcenter applicatie in gebruik te nemen. Dat zal in de eerste helft van 2024 gebeuren.

8.2 Verhogen van digitale veiligheid en weerbaarheid

Niet alleen werkten we hard om de technische schuld weg te werken, in 2023 is ook een omvangrijk en kostbaar project gestart om de veiligheid van onze systemen en de data in die systemen te waarborgen.

Daarmee beschermen we de gegevens van rechtzoekenden en van onze medewerkers. Hoewel we het belang van veiligheid en weerbaarheid al goed in het vizier hadden, werd het belang nog eens extra duidelijk toen in 2022 een meerdaagse hackpoging op onze systemen werd ondernomen. Uiteindelijk was die poging door adequaat ingrijpen niet succesvol.



In april 2023 is op ons verzoek door Hack Defense, een team van ethische hackers en pentesters, een ‘pentest’ uitgevoerd. Daarin hebben zij gezocht naar zwakke plekken in onze systemen. Zo’n onderzoek deden we ook in 2022. Deze keer waren er een stuk minder bevindingen. De specifieke verbeteracties zijn intussen uitgevoerd of in gang gezet. In deze pentest is uiteraard ook onze website meegenomen. Met 5,1 miljoen unieke gebruikers per jaar is het van het grootste belang dat onze website optimaal functioneert. Gelukkig waren er geen grote bevindingen. Ons Security Optimalisatie project loopt in 2024 verder.

8.3 Privacy-bescherming

Het Juridisch Loket heeft ook in 2023 stappen gezet om te voldoen aan de privacywetgeving en te zorgen dat de gegevens van de rechtzoekende burger bij ons in veilige handen zijn.

Binnen hJL is door de privacy officer, de adviseur gegevensbescherming en de adviseur informatiebeveiliging gewerkt aan het vergroten van de kennis van onze medewerkers over informatiebeveiliging en de AVG. Zo heeft in 2023 iedere medewerker de e-learning van het Ministerie van Justitie en Veiligheid “Hoe alert ben jij?” verplicht moeten volgen. Daarnaast maken privacy en security standaard deel uit van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers, en bezoeken de privacy officer en de adviseur gegevensbescherming alle vestigingen in een zogenaamde AVG-Tournee. Dan kunnen onze medewerkers vragen stellen over zaken waar zij in de praktijk tegenaan lopen. In 2023 zijn 18 van de 30 vestigingen bezocht.

In 2023 heeft het Juridisch Loket 70 AVG-verzoeken ontvangen. Dit waren 30 verzoeken om inzage in de opgeslagen gegevens, 39 verwijderverzoeken en 1 verzoek om rectificatie. In 2023 zijn in totaal 54 datalekken gemeld. Hiervan zijn er 32 gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Het meest voorkomende datalek is het per ongeluk mailen van persoonsinformatie naar een verkeerd e-mailadres.

Om te zorgen dat onze informatiesystemen blijvend voldoen aan de regelgeving hanteren wij inmiddels “privacy en security by design en default” als standaard bij de aanschaf van nieuwe systemen. Daarnaast zijn in totaal 22 verwerkingsovereenkomsten afgesloten met externe verwerkers, met afspraken over een passende bescherming van onze persoonsgegevens.

Verandermanagement, portfolio en projecten

06



9.1 Grondplaat

In april 2022 is een grondige analyse van de staat van onze organisatie gemaakt, zodat we zicht kregen op de – soms zorgelijke - kwaliteit van onze organisatie, maar vooral op wat nodig is aan verbetering om onze visie en onze ambities te verwezenlijken. We noemen dat de ‘grondplaat’. Deze grondplaat was voor 2022 en 2023 de basis van onze verander- en verbeteraanpak.

In 2023 hebben wij de grondplaat geactualiseerd. De nieuwe grondplaat laat zien dat er sinds 2022 veel is gebeurd bij hJL. Enerzijds besteedden wij in 2023 aandacht aan het op orde krijgen van de basis van onze organisatie, anderzijds werkten wij aan de realisatie van onze visie op de dienstverlening. Dat laatste deden we door projectmatig te investeren in de stelselvernieuwing en de doorontwikkeling van onze dienstverlening.

Het Juridisch Loket heeft in 2023 een stevige veranderagenda uitgevoerd, en ook in de komende jaren blijft verandering en ontwikkeling nodig. Een onmisbaar onderdeel van onze veranderaanpak is daarom portfolio- en projectmanagement. Sinds 2023 is een portfolioboard actief, dat op strategisch niveau sturing geeft aan alle (verander)projecten. We stellen ons sowieso altijd de vraag of een project bijdraagt aan een betere positie voor de rechtzoekende. Daarnaast geeft portfoliomanagement ons grip op de uitvoering en kunnen we ervoor kiezen om projecten uit te stellen, te beëindigen of te pauzeren als we denken dat onze organisatie overbelast is.

9.2 Projecten uitgevoerd in 2023

In 2023 hebben wij in totaal 22 projecten uitgevoerd. Daarvan zijn er 14 afgerond en geëvalueerd en lopen er 8 door in 2024.

De nadruk in het projectportfolio van 2023 lag op de verbetering van onze ICT en technische infrastructuur, en op de doorontwikkeling van onze dienstverlening. De IT-projecten waren noodzakelijk om de continuïteit van ons primaire proces te kunnen garanderen en de technische schuld in te lossen.

Daarnaast voerden wij projecten en pilots uit in het kader van de stelselvernieuwing en de verbetering van onze dienstverlening. Vanaf 2024 gaan we de werkwijzen die in de pilots het meest effectief bleken een plek geven in onze reguliere dienstverlening. Ook dat doen we op projectmatige wijze; via het project Dienstverlening 2025 en via het project “kopregio”. De kopregio is een project dat wij samen met het ministerie van Justitie en Veiligheid en Divosa uitvoeren. In de regio Noord-Limburg brengen we de uitkomsten van de pilots in de praktijk, samen met onze ketenpartners. Hierdoor realiseren wij een optimaal aanbod voor rechtzoekenden, ongeacht bij welke organisatie in deze regio zij aankloppen.

Financiën

10



Onze ambities om de rechtzoekende te helpen waren in 2023 groot. Dat bleek ook uit de begroting die wij opstelden bij het jaarplan voor 2023. Gelukkig zagen wij ons gesteund door onze opdrachtgever en subsidieverstrekker, het ministerie van Justitie en Veiligheid. Want om deze ambities te realiseren, waren investeringen nodig. In capaciteit, in systemen en in onze medewerkers. In 2023 was het ministerie bereid om die investeringen te doen. In 2022 hadden wij € 39,3 miljoen aan baten, bestaande uit subsidies en inkomsten van het betaalde telefoonnummer. In 2023 stegen onze baten met € 8,9 miljoen tot € 48,2 miljoen. Met de komst van het gratis telefoonnummer kenden wij in 2023 geen andere inkomsten meer dan subsidies van het ministerie van JenV.

(€)	2023	Begroting 2023	2022
BATEN	48.177.568	48.946.530	39.316.539
Saldo	**48.177.568**	**48.946.530**	**39.316.539**
Lonen en salarissen	20.297.538	21.809.324	17.631.670
Sociale lasten	3.426.910	3.676.554	3.051.039
Pensioenlasten	2.634.277	2.941.243	2.408.002
Overige personeelskosten	4.737.808	3.430.776	4.006.370
Afschrijvingen immateriële vaste activa	31.141	35.000	356.689
Afschrijvingen materiële vaste activa	429.964	329.349	832.315
Huisvestingskosten	3.813.169	4.601.000	3.351.226
Algemene kosten	754.174	940.000	652.605
Projectkosten	5.402.430	5.358.384	3.701.864
Strategie, Beleid & Communicatiekosten	808.240	1.138.000	374.642
ICT kosten	5.221.165	4.683.400	2.982.765
BEHEERSLASTEN	**47.556.816**	**48.943.030**	**39.349.187**
EXPLOITATIERESULTAAT	620.753	3.500	-32.648
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	235.891	-	35.903
Rentelasten en soortgelijke kosten	-4.170	-3.500	-3.255
Som der financiële baten en lasten	**231.721**	**-3.500**	**32.648**
RESULTAAT	**852.473**	**-**	**-**

We hebben uiteindelijk het jaar afgesloten met een positief saldo van € 852.473,-. Dat bedrag zullen wij toevoegen aan de egalisatiereserve.

De belangrijkste reden van het financieel overschot is dat onze personele kosten ongeveer € 1,5 miljoen lager zijn dan begroot. We hebben ons nieuwe functiehuis op een later moment ingevoerd dan bij de begroting rekening mee was gehouden. Het nieuwe functiehuis brengt hogere kosten met zich mee vanwege de uitbreiding van het aantal leidinggevenden en een opwaardering van de functie van (senior) juridisch adviseur. Daarnaast hebben wij – net als vele andere organisaties – te maken met een krappe arbeidsmarkt met veel concurrentie. Het lukte ons – ondanks flinke investeringen in werving en selectie - onvoldoende om vertrekkende medewerkers tijdig te vervangen. Uiteraard zijn hierdoor ook onze sociale lasten en pensioenlasten lager uitgekomen dan begroot.

Verder zijn de huisvestingskosten lager dan begroot. Op het moment dat wij de begroting opstelden, was er door de oorlog in Oekraïne sprake van een energiecrisis met snel stijgende energieprijzen. Om niet verrast te worden, hebben we de geraamde kosten opgehoogd. Uiteindelijk zijn de prijzen toch minder gestegen dan verwacht.

De kosten voor ICT zijn € 530.000 hoger dan begroot. Eerder in dit jaarverslag hebben we beschreven dat we extra hebben geïnvesteerd in onze systemen om de technische schuld uit het verleden in te lossen en om de veiligheid en weerbaarheid van onze systemen te verhogen.

De kosten voor onze projecten zijn, anders dan in het voorgaande jaar, financieel mooi in lijn met de begroting. Onder projectkosten vallen ook de kosten voor de inzet van het externe belteam.



Begroting 2024

We voorzien voor 2024 een beperkte stijging van de kosten. De totale begroting voor de exploitatielasten van hJL bedraagt voor 2024 € 46,3 miljoen. Dat is € 1 miljoen meer dan voor 2023 was begroot. Vooral de personele kosten stijgen door een uitbreiding van het aantal leidinggevende functies, een beperkte groei van het aantal juridisch adviseurs en een stijging van de loonkosten door een nieuwe cao die op 1 januari 2024 is ingegaan.

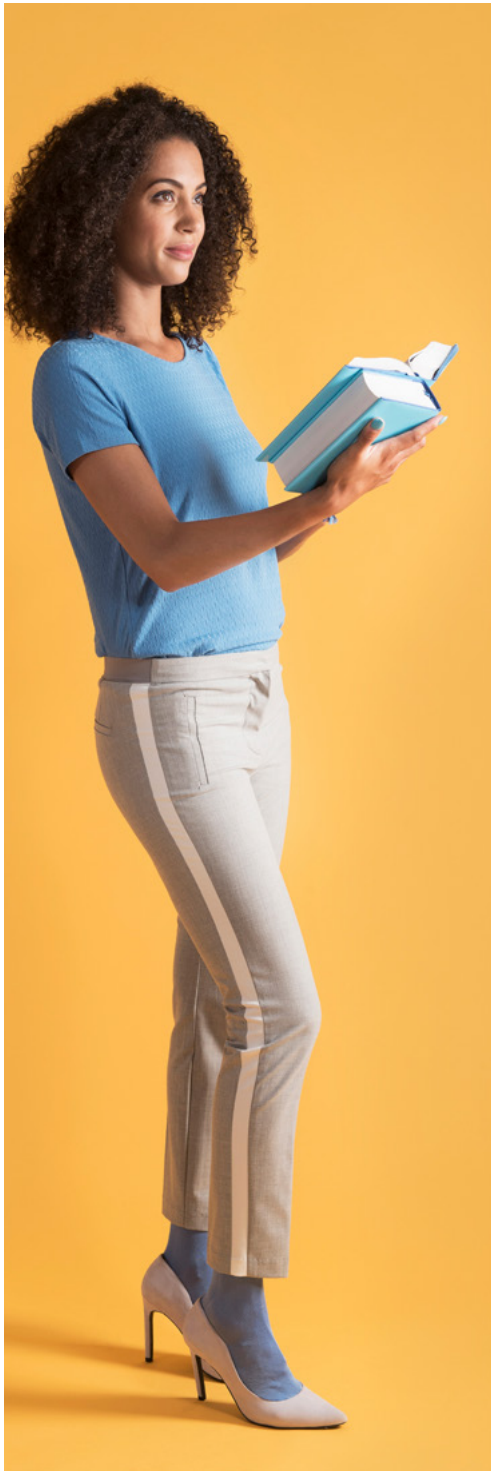
Begroting 2024 (x € miljoen)	Begroting 2023	Begroting 2024
PERSONEEL & MATERIEEL		
Personeelskosten	33,7	34,8
Materiële kosten	11,6	11,5
Subtotaal	**45,3**	**46,3**
PROJECTKOSTEN		
Inzet belteam	3.6	3.6
Projectportfolio	2.1	2.2
Subtotaal	**5.7**	**5,8**
Totaal	**51,0**	**52,1**

Om de bereikbaarheid voor de rechtzoekende hoog te houden, continueren we in 2024 de inzet van het belteam en het gratis telefoonnummer. De inzet van het belteam kost € 3,6 miljoen. Verder voeren we in 2024 in totaal 15 verander- en verbeterprojecten uit. Wij begroten voor de uitvoering van de projecten in totaal € 2,2 miljoen. Dat is voor de uitvoering van het portfolio in 2024. Als projecten langer doorlopen, doen we voor 2025 een nieuw subsidieverzoek. Daarmee houden we onze administratie overzichtelijk en zuiver.

De vastgestelde begroting voor 2024 wordt uitgebreid toegelicht in ons jaarplan 2024.
Meer gedetailleerde financiële informatie over 2023 is te vinden in de jaarrekening.

Risico's en onzekerheden





Wij zijn vol ambitie om meer rechtzoekenden beter te helpen. Dit jaarverslag getuigt daarvan. Maar we zijn ons ook bewust dat er risico's zijn die daarbij in de weg kunnen staan. Het werken in een onzekere, complexe omgeving, brengt met zich mee dat wij tot een bepaalde hoogte bereid moeten zijn om risico's te nemen om onze ambities te verwezenlijken. Maar nooit zullen wij roekeloos handelen. Mocht zich een ongewenst incident voordoen, dan moeten wij in staat zijn de impact daarvan te absorberen zonder dat het omvangrijke schade aanbrengt aan onze organisatie. Afgelopen jaar hebben we daarom geïnvesteerd om een aantal belangrijke risico's te verkleinen.

11.1 Strategisch risico

De juridische positie van onze stichting was, zo rapporteerden wij in het jaarverslag van 2022, tot voor kort onzeker. Dat is nu veranderd. Daar hebben wij ons – samen met het ministerie van JenV – met succes hard voor gemaakt. De minister heeft in 2023 aan de Kamer laten weten dat hij voor onze stichting een prominente plaats ziet in het nieuwe stelsel voor gefinancierde rechtsbijstand. Uiteindelijk wordt hJL in de nieuwe Wet op de rechtsbijstand aangemerkt als rechtspersoon met een wettelijke taak. Vooruitlopend op de nieuwe wet heeft de minister besloten dat het ministerie formeel onze opdrachtgever en subsidieverstrekker wordt. Deze positie draagt in onze ogen bij aan onze (financiële) continuïteit als organisatie. Dat is een basis die rust geeft en nodig is voor onze doorontwikkeling: meer mensen beter kunnen helpen.

Uiteraard zijn wij ons ervan bewust dat de realisatie van onze ambities vereist dat onze opdrachtgever ook in de nieuwe kabinetsperiode een stevige positie voor hJL voor ogen heeft en bereid is om op structurele basis voldoende geld te reserveren voor een laagdrempelige toegang tot de eerstelijns ondersteuning. Wij zullen in ieder geval alles doen om hJL als sterke partij in het stelsel te profileren. Door onze werkzaamheden actief onder de aandacht te brengen van politiek en bestuur, maar vooral door te laten zien dat wij er jaarlijks zijn voor honderdduizenden rechtszoekenden. En zo te laten zien dat wij een centrale rol vervullen als landelijke rechtshulpverlener en coördinerend voortrekker van de eerstelijns rechtshulp.

11.2 Financieel risico

We noemden het al in ons jaarverslag van 2022 en in ons jaarplan 2023; de wijze waarop hJL gefinancierd is, vormt een risico voor de continuïteit op langere termijn. Wij hebben met ondersteuning van het ministerie van JenV de afgelopen twee jaar kunnen investeren in de versterking en verbetering van de organisatie. Dit jaarverslag laat zien dat die investeringen het gewenste effect hebben.

Maar ook de komende jaren hebben we extra middelen nodig, boven op het bedrag dat structureel in de Rijksbegroting is opgenomen. De toegekende extra financiele middelen zijn nu deels incidenteel van aard. Dat betekent dat onze opdrachtgever jaarlijks moet beoordelen of extra tijdelijke middelen (kunnen) worden verstrekt. Investeringen in personeel, het afsluiten van een moderne cao of de verbetering en het veilig maken van onze IT-infrastructuur zijn echter structureel en meerjarig van aard.

Door deze situatie loopt hJL het risico dat toekomstige kosten ongedekt blijven en de stichting mogelijk met tekorten wordt geconfronteerd die niet binnen de eigen begroting opgelost kunnen worden. Tot 2026 heef het ministerie van Justitie en Veiligheid ons de garantie gegeven dat eventuele tekorten worden opgevangen. Voor de periode daarna voeren we constructieve gesprekken met onze opdrachtgever, zodat zij de noodzakelijke financiering kunnen borgen.



11.3 Operationeel risico

Uit dit jaarverslag blijkt dat de veranderdruk binnen onze organisatie hoog is. We hebben grote stappen vooruitgezet, maar dat kost tijd en energie van onze medewerkers. Dat zal in 2024 niet anders zijn. Hoewel wij geloven dat onze ambities haalbaar en noodzakelijk zijn, zien we tegelijkertijd een groeiende druk op onze dienstverlening. Steeds meer rechtzoekenden weten ons te vinden. Deze balanceer-act van groeiende vraag naar onze dienstverlening, de gewenste verbreding en verdieping van de dienstverlening in combinatie met alle andere veranderingen vraagt veel van onze medewerkers. Daarbij moeten onze (nieuwe) leidinggevenden scherp zijn op een verantwoorde werkbelasting. Dit spanningsveld staat nadrukkelijk op de agenda van het MT. En ook in het portfolioboard houden we de veranderdruk in de gaten. Indien nodig worden (verander)projecten getemporiseerd of uitgesteld.

Verder blijft het – net als in eerdere jaren – een uitdaging om goed gekwalificeerde juridisch adviseurs aan te trekken. We krijgen signalen dat we met het nieuwe profiel van juridisch adviseur een uitdagende en goed gewaardeerde functie aanbieden. Dat biedt perspectief voor het komende jaar.

11.4 Rechtmatigheidsrisico



De rechtmatigheid van een aantal van onze grote inkoopcontracten is een probleem. In het verleden zijn contracten afgesloten die bij nader inzien als onrechtmatig zijn aangemerkt.

Omdat wij als stichting voor meer dan 50% gefinancierd worden door de Rijksoverheid, zijn wij gehouden aan de Europese inkoopregels. Daar is tot 2021 geen rekening mee gehouden. Als gevolg daarvan had onze accountantsverklaring in 2021 een afkeurend oordeel ten aanzien van de rechtmatigheid. In 2022 werd dat een verklaring met beperkingen.

Ook in 2023 zijn nog niet alle rechtmatigheidsproblemen opgelost. Omdat het gaat om bedrijfskritische contracten, zijn die niet eenvoudig te vervangen. Maar stap voor stap gaan we vooruit en maken we het probleem kleiner en wellicht blijven we in 2024 dan binnen de toegestane tolerantiegrens. Het afgelopen jaar hebben wij twee grote onrechtmatige contracten vervangen door rechtmatige contracten. Daarnaast zijn meerdere aanbestedingen afgerond, waaronder een Europese aanbesteding voor een contactcenter applicatie en de inzet van callcenter medewerkers. Ook zijn diverse meervoudige onderhandse inkooptrajecten voor assessments, een leermanagementsysteem, strategisch huisvestingsadvies en het onderhoud aan onze beveiligingsinstallaties met succes afgerond.

Optimalisatie inkoopprocessen

Het afgelopen jaar hebben wij onze inkoopprocessen op een innovatieve manier geoptimaliseerd en versterkt. Zo maken we gebruik van een innovatief dashboard voor onze rechtmatigheidsverantwoording. Het dashboard geeft ons een gedetailleerd inzicht in onze uitgaven. Daarnaast zijn we strenger gaan bewaken dat alle inkopen boven € 2.000 volgens een voorgeschreven proces verlopen en hebben we geïnvesteerd in de contractregistratie door ons financiële systeem op onderdelen aan te passen.

Tenslotte hebben we – overeenkomstig de Europese regelgeving - een klachtenprocedure ingesteld, zodat alle deelnemers aan een aanbesteding de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen over vermeende schendingen van de aanbestedingsregels. In 2023 ontvingen wij geen enkele klacht.

In Control Statement



Het bestuur van hJL is verantwoordelijk voor de opzet, bestaan en werking van de risicobeheersings- en interne controlesystemen van hJL. Deze systemen hebben tot doel de realisatie van de operationele, strategische en financiële doelstellingen van hJL te monitoren en te beheersen. Daarnaast dienen de risicobeheersings- en controlesystemen naleving van relevante wet- en regelgeving te waarborgen. De risicobeheersings- en controlesystemen hebben bovendien als doel 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. Toch is er altijd een risico dat het bestuur van hJL gehinderd wordt bij het realiseren van zijn doelstellingen. Waar nodig zijn maatregelen getroffen die de impact van deze risico's beperken.

Het bestuur is van mening dat het interne risicobeheersings- en controlesysteem van hJL in 2023 is verbeterd, maar dat verdere verbetering nog steeds nodig is. Dat blijkt ook uit de positieve managementletter die onze accountant Mazars in 2023 opleverde. Zowel op het gebied van financieel beheer en financieel management als op het gebied van inkoop zijn verbeteringen zichtbaar die leiden tot een beter beheerst proces. Maar ook in de zogenaamde 'soft controls' hebben we geïnvesteerd. In 2023 hebben we een gedragscode voor integriteit opgesteld.

Deze gedragscode geeft een kader voor integer handelen en maakt transparant wat wij met elkaar onder integriteit en integer handelen verstaan. De gedragscode heeft daarmee ook een beschermende functie: het helpt ons om risico's te onderkennen, weerstand te bieden aan verleidingen en druk van buitenaf te weerstaan.

In 2023 zijn bij het bestuur geen overtredingen van wet- en regelgeving door onze medewerkers of fraudegevallen bekend.

Verbetermogelijkheden ziet het bestuur onder andere in de opzet van een reguliere interne planning- en control cyclus voor zowel de financiële en de personele als de operationele sturing. Daarmee wordt de verantwoordelijkheid voor de compliance en de doelrealisatie, meer dan nu het geval is, een gedeelde verantwoordelijkheid van het bestuur, de stafmanagers en de regiohoofden. Op het gebied van informatiebeveiliging, privacybescherming en integriteitsbewaking zijn goede stappen gezet naar een hoger beheersniveau. In 2024 wordt daarop voortgebouwd.

Tenslotte starten we in 2024 met de systematische inrichting en uitvoering van risicoanalyse en risicomanagement, in het bijzonder gericht op de preventie en detectie van fraude, waarbij ook een fraude-responsplan niet mag ontbreken.

12.1 Doelmatigheid

Sturen op doelmatigheid is een vanzelfsprekende opdracht voor ons. Wij vinden het belangrijk dat het budget van hJL doelmatig wordt besteed en dat wij transparant zijn over hoe de diverse resultaten (producten, diensten, activiteiten) zich verhouden tot de ingezette middelen.

Onze inspanningen zijn er daarom steeds op gericht om met het ter beschikking gestelde budget zoveel mogelijk mensen goed en efficiënt te helpen. In de bedrijfsvoering sturen wij daarom op een passend niveau van facilitering en ondersteuning, waarbij ons uitgangspunt is dat de prioriteit bij onze bestedingen altijd moet liggen bij de dienstverlening. Verder is het onze opdracht om te zorgen voor een stevige eerstelijns rechtshulp en hebben wij in onze visie verankerd dat we juridische dienstverlening bieden die meer oplost aan de voorkant en verdere juridische procedures waar mogelijk voorkomt. Dat uitgangspunt draagt bij aan de doelmatigheid van het gehele stelsel van (gesubsidieerde) rechtshulp en -bijstand.



Investeren in een goede organisatie – in al haar facetten - blijft nodig om onze ambities te verwezenlijken.

Jaar-rekening

(Datum opmaak jaarrekening: 25 maart 2024)

2023

Balans per 31 december 2023 na resultaatsbestemming

ACTIVA (€)	31 december 2023		31 december 2022	
Vaste activa				
Immateriële vaste activa				
Kosten van onderzoek en ontwikkeling	-		31.141	
		-		**31.141**
Materiële vaste activa				
Andere vaste bedrijfsmiddelen	1.375.560		623.322	
		1.375.560		**623.322**
Vlottende activa				
Vorderingen				
Belastingen en premies sociale verzekeringen	-		380	
Overige vorderingen en overlopende activa	786.663		5.077.580	
		786.663		**5.077.960**
Liquide middelen		9.752.588		5.078.272
Totaal activazijde		**11.914.811**		**10.810.695**

PASSIVA (€)	31 december 2023		31 december 2022	
Eigen vermogen				
Egalisatiereserve	2.325.600		1.473.127	
		2.325.600		**1.473.127**
Voorzieningen				
Voorziening jubilea	182.138		134.516	
		182.138		**134.516**
Kortlopende schulden				
Crediteuren	2.292.648		1.474.728	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	1.982.458		1.635.792	
Subsidieverplichtingen	2.593.480		3.934.985	
Overige schulden en overlopende passiva	2.538.487		2.157.547	
		9.407.073		**9.203.052**
Totaal passivazijde		**11.914.811**		**10.810.695**

Exploitatierekening 2023

(€)	2023	Begroting 2023	2022
BATEN			
Reguliere subsidies	28.373.431	28.362.000	27.527.902
Projectsubsidies	5.402.430	5.708.592	3.701.864
Subsidie tijdelijk	13.991.507	14.487.608	6.818.037
Overige ontvangen subsidies van andere verstrekkers	410.200	388.330	362.472
Overige baten	-	-	906.264
Som der baten	**48.177.568**	**48.946.530**	**39.316.539**
LASTEN			
Lonen en salarissen	20.537.955	22.796.142	18.596.573
Sociale lasten	3.426.910	3.676.554	3.051.039
Pensioenlasten	2.634.277	2.941.243	2.408.002
Overige personeelskosten	5.077.405	4.374.968	5.156.933
Dekking projecturen loonkosten	-240.417	-986.818	-964.903
Dekking projecturen overige personeelskosten	-339.597	-944.192	-1.150.563
Personeelskosten	**31.096.533**	**31.857.897**	**27.097.081**
Afschrijvingen immateriële vaste activa	31.141	35.000	356.689
Afschrijvingen materiële vaste activa	429.964	329.349	832.315
Afschrijvingen	**461.105**	**364.349**	**1.189.004**

(€)	2023	Begroting 2023	2022
Huisvestingskosten	3.813.169	4.601.000	3.351.226
Algemene kosten	754.174	940.000	652.605
Project kosten	5.402.430	5.358.384	3.701.864
Strategie, Beleid & Communicatiekosten	808.240	1.138.000	374.642
ICT kosten	5.221.165	4.683.400	2.982.765
Overige bedrijfskosten	**15.999.178**	**16.720.784**	**11.063.102**
Som der bedrijfslasten	**47.556.816**	**48.943.030**	**39.349.187**
EXPLOITATIE RESULTAAT	620.753	3.500	-32.648
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	235.890	-	35.903
Rentelasten en soortgelijke kosten	-4.170	-3.500	-3.255
Som der financiële baten en lasten	**231.720**	**-3.500**	**32.648**
Resultaat	852.473	-	-
RESULTAAT BESTEMMING			
Toevoeging c.q. onttrekking egalisatiereserve	852.473	-	-
	852.473	**-**	**-**

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

(€)		2023		2022
Exploitatie resultaat		620.753		-32.648
Aanpassingen voor				
Afschrijvingen	461.105		1.189.004	
Mutatie voorzieningen	47.622		29.721	
Vrijval bestemmingsfonds ICT investeringen	-		-66.130	
		508.727		**1.152.595**
Verandering in werkkapitaal				
Vorderingen	4.291.298		-4.040.205	
Kortlopende schulden	204.021		-11.198.352	
		4.495.319		**-15.238.557**
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		**5.624.798**		**-14.118.610**
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	235.891		35.903	
Rentelasten en soortgelijke kosten	-4.170		-3.255	
		231.721		**32.648**
Kasstroom uit operationele activiteiten		**5.856.519**		**-14.085.962**
Investeringen in materiële vaste activa	-1.182.203		-279.644	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		**-1.182.203**		**-279.644**
Mutatie geldmiddelen		**4.674.316**		**-14.365.606**
Toelichting op de geldmiddelen				
Stand per 1 januari		5.078.272		19.443.878
Mutatie geldmiddelen		4.674.316		-14.365.606
Stand per 31 december		**9.752.588**		**5.078.272**

Toelichting op de jaarrekening

GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

ALGEMENE TOELICHTING

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.

De stichting heeft volgens artikel 2 lid 1 van haar statuten ten doel het zijn van een voorziening als bedoeld in artikel 7 lid 2 Wet op de rechtsbijstand (dan wel een daarvoor in de plaats tredende wet) en in die hoedanigheid:

- Een ieder in Nederland laagdrempelig toegang tot het recht bieden door juridische informatievoorziening en advisering via haar website;
- Het bieden van laagdrempelig informatie en persoonlijk advies en het bieden van hulp aan mensen die daar op grond van de Wet op de rechtsbijstand en aanverwante regelgeving (of een daarvoor in de plaats getreden wet en aanverwante regelgeving) recht op hebben en/of zich in een kwetsbare positie bevinden;
- Signaleren van structurele juridische problemen en deze aankaarten bij de betrokken organisaties als de toepassing van recht leidt tot onrechtvaardigheid.

Informatie over subsidieverstrekking en continuïteit

Tot en met 2019 is hJL gefinancierd door de Raad voor Rechtsbijstand op grond van artikel 42b van de Wrb. Vanaf 2020 is hJL voor de reguliere dienstverlening rechtstreeks door het ministerie van J&V gefinancierd. Dit gebeurt vanuit de middelen die voor hJL in artikel 32 van de Rijksbegroting J&V staan gereserveerd. Artikel 4.23, lid c, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft JenV de gelegenheid hJL (tijdelijk) rechtstreeks te subsidiëren tot het nieuwe wettelijk kader voor de uitvoering van het rechtsbijstandsstelsel gereed is. Met gebruikmaking van artikel 4:34, eerste lid van de Awb is de gevraagde subsidie voor 2023 toegekend voor de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023. De initiële subsidiebeschikking van 1 maart 2023 is gedurende het begrotingsjaar opgehoogd naar aanleiding van aanvullende verzoeken van hJL.

HJL heeft overeenkomstig de afspraken met het ministerie van JenV per tertaal gerapporteerd over de geleverde diensten, de prestaties op de vastgestelde kpi's en de financiële situatie. In de tertaalrapportages is tevens gerapporteerd over de activiteiten die hJL in het kader van de stelselvernieuwing heeft ondernomen. Daarnaast is in periodieke bestuurlijke overleggen toelichting gegeven op de realisatie van het jaarplan.

HJL is van mening dat op basis van de momenteel beschikbare informatie, de bevoorschotting van activiteiten en de toezegging van het ministerie van JenV dat in voorkomende gevallen onoplosbare financiële tekorten worden aangezuiverd, de jaarrekening kan worden opgemaakt op basis van de continuïteitsveronderstelling. De toezegging dat het ministerie onoplosbare tekorten aanzuivert geldt in ieder geval nog voor het begrotingsjaar 2024 en 2025. Tot die tijd loopt het programma voor de stelselherziening gesubsidieerde rechtsbijstand door. Voordat het programma op 31 december 2025 is afgerond moeten door het ministerie van JenV en het ministerie van Financiën afspraken zijn gemaakt over een toereikende financiering voor het gehele stelsel, inclusief de kosten van hJL.

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. Als 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.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. 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.

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 als 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.

Vergelijkende cijfers

De vergelijkende cijfers van het voorgaande boekjaar zijn, waar nodig, slechts qua rubricering voor vergelijkingsdoeleinden aangepast.

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. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Eigen vermogen

De egalisatiereserve is bedoeld om eventuele toekomstige tekorten op te vangen. Bij de berekening van de egalisatiereserve wordt uitgegaan van de bepalingen uit het accountantsprotocol 2020 van 23 juli 2020 met kenmerk 2983388. Het maximum van de jaarlijkse toevoeging aan de egalisatiereserve is door het ministerie van JenV bepaald op 5% van de jaarlijks verleende subsidie (exclusief projectsubsidies), waarbij het totaal van de opgebouwde egalisatiereserve 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 JenV.

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 blijfkans afhankelijk van de dienstjaren. Naarmate een medewerker langer in dienst is, neemt de kans op het halen van het jubileum toe. De blijfkansen variëren van 0% tot 100%.

Werkelijk uitgekeerde jubileavergoedingen 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 (basis op orde brengen, compensatie inkomsten beltarief)
- Projectsubsidie ter financiering van het projectportfolio
- 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. Deze baten zijn vanaf 1 januari 2023 komen te vervallen. Vanaf dat moment hanteert hJL een gratis 0800-nummer.

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 exploitatierekening verantwoord en, voor zover de aan de pensioenuitvoerder te betalen premie nog niet is voldaan, wordt deze als verplichting op de balans opgenomen. HJL 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 2023 is 109,2%. 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 betrekking hebbende 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.

Toelichting op de balans

(€)

ACTIVA

VASTE ACTIVA

Immateriële vaste activa

Het verloop van de immateriële vaste activa wordt als volgt weergegeven:	Kosten van Software
Aanschafwaarde	1.070.066
Cumulatieve afschrijvingen	-1.038.925
Boekwaarde per 1 januari	**31.141**
Afschrijvingen	-31.141
Mutaties 2023	**-31.141**
Aanschafwaarde	1.070.066
Cumulatieve afschrijvingen	-1.070.066
Boekwaarde per 31 december	**-**
Afschrijvingspercentage	33,3%

Onder de immateriële vaste activa zijn uitgaven opgenomen voor de herbouw van een klantregistratiesysteem dat in 2020 in gebruik genomen is. De immateriële vaste activa zijn in 2023 volledig afgeschreven.

Materiële vaste activa

Het verloop van de materiële vaste activa wordt als volgt weergegeven:

(€)	Andere vaste bedrijfs-middelen	Vooruit-betaald	Totaal	Totaal
	2023	2023	2023	2023
Aanschafwaarde	9.508.460	138.675	9.647.135	9.367.491
Cumulatieve afschrijvingen	-9.023.814	-	-9.023.814	-8.191.498
Boekwaarde per 1 januari	**484.646**	**138.675**	**623.321**	**1.175.993**
Investeringen	1.182.203	-	1.182.203	279.644
In gebruikname vooruitbetaald voorgaand jaar	138.675	-138.675	-	-
Afschrijvingen	-429.964	-	-429.964	-832.315
Project investeringen	101.533	-	101.533	286.783
Investeringsbijdrage vanuit Ministerie	-101.533	-	-101.533	-286.783
Mutaties 2023	**890.914**	**-138.675**	**752.239**	**-552.671**
Aanschafwaarde	10.829.338	-	10.829.338	9.647.135
Cumulatieve afschrijvingen	-9.453.778	-	-9.453.778	-9.023.813
Boekwaarde per 31 december	**1.375.560**	**-**	**1.375.560**	**623.322**
Afschrijvingspercentages:	20% - 33,3%			

De materiële vaste activa bestaan uit de volgende type bedrijfsmiddelen:

- Inrichtingen
- Huurdersinvesteringen
- Computers en bijhorende materialen

VLOTTENDE ACTIVA

(€)	31-12-2023	31-12-2022
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Premies sociale verzekeringen	-	380
	-	**380**
Overige vorderingen en overlopende activa		
Nog door te belasten kosten	47.112	33.007
Voorschot personeel	2.389	-
Nog te ontvangen subsidie Europese Commissie	229.009	90.641
Waarborgsom	5.600	5.600
Nog te ontvangen subsidie in verband met resultaat 2022	-	2.812.596
Vooruitbetaalde huisvestingskosten	105.806	543.143
Vooruitbetaalde assurantiën	-	124.712
Vooruitbetaalde opleidingskosten	23.595	5.243
Vooruitbetaalde organisatiekosten	-	6.448
Vooruitbetaalde vaktechnische kosten	3.145	20.993
Vooruitbetaalde ICT kosten	162.734	116.111
Vooruitbetaalde kosten ECC	239	217
Vooruitbetaalde communicatiekosten	-	17.834
Nog te ontvangen bellerbijdrage	-	73.318
Nog te ontvangen subsidie in verband met CAO effect	-	1.191.805
Vooruitbetaalde kosten inhuur derden	1.822	-
Vooruitbetaalde projectkosten	119.693	-
Nog te ontvangen rente	85.519	-
Overige overlopende activa	-	35.912
	786.663	**5.077.580**

(€)	31-12-2023	31-12-2022
Liquide middelen		
Rekening courant bank	9.631.569	4.957.511
Deposito rekening	121.019	120.761
	9.752.588	**5.078.272**

Onder de liquide middelen zijn deposito's begrepen ad € 121.019 voor de verstrekking van bankgaranties ten behoeve van onze huurpanden. De liquide middelen staan tot een bedrag van € 121.019 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

(€)	2023	2022
Egalisatiereserve		
Stand per 1 januari	1.473.127	1.473.127
Bestemming resultaat boekjaar	852.473	-
Stand per 31 december	**2.325.600**	**1.473.127**

Bij de berekening van de egalisatiereserve wordt uitgegaan van de bepalingen uit het accountantsprotocol 2020 van 23 juli 2020 met kenmerk 2983388. Het maximum van de jaarlijkse toevoeging aan de egalisatiereserve is bepaald op 5% van de jaarlijks verleende subsidie, waarbij het totaal van de opgebouwde egalisatiereserve 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 egalisatiereserve is bedoeld om eventuele toekomstige tekorten op te vangen.



VOORZIENINGEN

(€)	31-12-2023	31-12-2022
Overige voorzieningen		
Voorziening Jubilea		
Stand per 1 januari	134.516	104.795
Dotatie	47.622	29.721
Stand per 31 december	**182.138**	**134.516**

KORTLOPENDE SCHULDEN

(€)	31-12-2023	31-12-2022
Crediteuren		
Crediteuren	2.292.648	1.474.728
	2.292.648	**1.474.728**
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Omzetbelasting	83.990	-
Loonheffing	1.564.464	1.325.769
Premies pensioen	334.006	310.023
	1.982.458	**1.635.792**

(€)	31-12-2023	31-12-2022
Subsidieverplichtingen		
Subsidie schuld Ministerie van Justitie en Veiligheid	1.545.262	1.545.262
Subsidie schuld Ministerie van Justitie en Veiligheid - Overs. egalisatiereserve	991.284	432.795
Subsidie schuld Ministerie van Justitie en Veiligheid - ECC	10.597	22.028
Subsidie schuld Ministerie van Justitie en Veiligheid - Projecten	46.337	1.934.900
	2.593.480	**3.934.985**

Subsidieschuld Ministerie van Justitie en Veiligheid		
Stand per 1 januari	1.545.262	2.145.125
Projecten herstel/corona	-	-248.403
Reeds terugbetaalde subsidiegelden	-	-351.460
Stand per 31 december	**1.545.262**	**1.545.262**

Subsidieschuld Ministerie van Justitie en Veiligheid - Overs. egalisatiereserve		
Stand per 1 januari	432.795	432.795
Overschrijding egalisatiereserve	407.457	-
Overschrijding egalisatiereserve - Projecten	151.032	-
Stand per 31 december	**991.284**	**432.795**

Subsidieschuld Ministerie van Justitie en Veiligheid - ECC		
Stand per 1 januari	22.028	-
Inzet overschot 2022	-11.431	22.028
Stand per 31 december	**10.597**	**22.028**

(€)	31-12-2023	31-12-2022
Subsidieschuld Ministerie van Justitie en Veiligheid - Projecten		
Stand per 1 januari	1.934.900	5.675.142
Projectkosten	-1.752.928	-3.740.242
Projectkosten - Belteam	-151.035	-
Opbrengst projectkosten share	15.400	-
Stand per 31 december	**46.337**	**1.934.900**

(€)	31-12-2023	31-12-2022
Overige schulden en overlopende passiva		
Nettolonen	15.566	16.602
Reservering vakantietoeslag	974.433	843.379
Reservering vakantiedagen	1.205.852	1.088.956
Nog te betalen accountantskosten	150.005	118.786
Nog te betalen assurantiën	-	23.933
Nog te betalen personeelskosten	11.825	42.166
Nog te betalen huisvestingskosten	7.895	9.686
Nog te betalen ICT kosten	3.250	14.039
Nog te betalen organisatiekosten	2.167	-
Afwikkeling VSO's 2023 & scholingsbudget	106.197	-
Nog te betalen bankkosten	501	-
Nog te betalen projectkosten	45.677	-
Nog te betalen communicatiekosten	15.119	-
	2.538.487	**2.157.547**

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

(€)	31-12-2023	31-12-2022
Langlopende huurovereenkomsten		
Huurverplichting met een looptijd langer dan 1 jaar	203.336	137.761
Huurverplichting met een looptijd tussen de 2-5 jaar	6.497.806	4.382.716
Huurverplichting met een looptijd langer dan 5 jaar	1.576.537	3.228.736
Totaal	**8.277.679**	**7.749.213**

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.

(€)	31-12-2023	31-12-2022
Langlopende ICT overeenkomsten		
ICT verplichting met een looptijd langer dan 1 jaar	4.563.774	2.128.340
Totaal	**4.563.774**	**2.128.340**

Kredietfactiliteiten		
ING Intraday	1.700.000	1.700.000
Totaal	**1.700.000**	**1.700.000**

Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen vermeldenswaardige gebeurtenissen na balansdatum met belangrijke financiële gevolgen op hJL.

Toelichting op de exploitatierekening

(€)	2023	Begroting 2023	2022
Subsidiebaten			
Reguliere taken	28.373.431	28.362.000	27.461.772
Tijdelijke versterking hJL	3.314.000	3.313.866	1.613.636
Compensatie Belinkomsten	2.800.000	2.800.000	1.200.000
Belteam 2023	3.751.034	3.600.000	-
Subsidie Functiehuis	2.236.000	2.235.879	-
Subsidie structureel begrotingstekort	3.941.507	3.568.980	2.812.596
Subsidie CAO effecten	1.700.000	2.568.883	1.191.805
Subsidie projecten	1.651.396	2.108.592	3.701.864
Overige ontvangen subsidies van andere verstrekkers	410.200	388.330	362.472
Correctie i.v.m. vrijval bestemmingsfonds	-	-	66.130
	48.177.568	**48.946.530**	**38.410.275**
Overige baten			
Overige baten	-	-	906.264
	-	**-**	**906.264**

De reguliere en tijdelijke subsidies ontvangen van het ministerie van J&V en de EU (t.b.v. het ECC) zijn tot en met boekjaar 2022 formeel vastgesteld.

Met gebruikmaking van artikel 4:34, eerste lid van de Awb is de subsidie voor 2023 toegekend voor de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023. De initiële subsidiebeschikking van 1 maart 2023 is gedurende het begrotingsjaar opgehoogd naar aanleiding van een aanvullend verzoek van hJL.

De subsidie mag enkel worden aangewend in het jaar 2023 en dient verantwoord te worden in zowel de jaarrekening 2023 (financieel), als in het jaarverslag 2023 (kwalitatief). Uiterlijk 1 juni 2024 wordt de aanvraag tot definitieve vaststelling van de subsidies door hJL ingediend bij het ministerie, voorzien van de jaarrekening 2023 en het jaarverslag 2023. De jaarrekening gaat, zoals gebruikelijk, vergezeld van een verklaring omtrent de getrouwheid, afgegeven door een accountant als bedoeld in artikel 393, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. De accountantsverklaring geeft daarbij een oordeel over de naleving van de subsidievoorwaarden door hJL conform het geldende accountantsprotocol dat hJL met het ministerie overeen is gekomen. Indien uit de jaarrekening en het jaarverslag 2023 blijkt dat de subsidie is aangewend voor het doel waarvoor deze is verleend, wordt de subsidie definitief vastgesteld.

HJL heeft overeenkomstig de voorwaarden van de subsidiebeschikking (d.d. 1 maart 2023, kenmerk 4516371) tussentijds per tertaal gerapporteerd over de geleverde diensten, de prestaties op de vastgestelde kpi's en de financiële situatie. In de tertaalrapportages is tevens gerapporteerd over de activiteiten die hJL in het kader van de stelselvernieuwing heeft ondernomen en de projecten die in dat kader zijn uitgevoerd. Daarnaast is in periodieke bestuurlijke overleggen toelichting gegeven op de realisatie van het jaarplan.

Ten aanzien van de 'overige ontvangen subsidies van andere verstrekkers'; Het ministerie van Justitie en Veiligheid en de European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA) financieren ieder een gelijk deel van de ECC-activiteiten.

Onder de overige baten worden de opbrengsten van telefonie verantwoord over het desbetreffende jaar. Deze baten zijn vanaf 1 januari 2023 komen te vervallen. Vanaf dat moment hanteert hJL een gratis 0800-nummer.

(€)	2023	Begroting 2023	2022
Personeelskosten			
Lonen en salarissen	20.297.538	21.809.324	17.631.670
Sociale lasten	3.426.910	3.676.554	3.051.039
Pensioenlasten	2.634.277	2.941.243	2.408.002
Overige personeelskosten	4.737.808	3.430.776	4.006.370
	31.096.533	**31.857.897**	**27.097.081**
Lonen en salarissen			
Brutolonen en salarissen	20.628.442	22.796.142	18.642.504
	20.628.442	**22.796.142**	**18.642.504**
Doorberekende salarissen	-90.487	-	-45.931
Dekking projecturen loonkosten	-240.417	-986.818	-964.903
	20.297.538	**21.809.324**	**17.631.670**

Gemiddeld aantal werknemers:

Gedurende het jaar 2023 waren gemiddeld 386 werknemers in dienst op basis van een fulltime dienstverband. In het jaar 2022 waren dit 366 werknemers.

(€)	2023	2022
Gemiddeld aantal werknemers (fte's)		
Regiohoofden	1	0
Juridisch medewerkers	258	256
Senior juridisch medewerkers	32	31
Managers uitvoering	5	11
Ontvangst medewerkers	4	4
Teamleiders	8	3
Staf	66	53
Stagiaires	8	8
Trainees	3	-
Transitiemanager	1	-
Totaal	**386**	**366**
Belteam (Extern)	76	0
Totaal (incl. belteam)	**462**	**366**

(€)	2023	Begroting 2023	2022
Sociale lasten			
Sociale lasten	3.426.910	3.676.554	3.051.039
	3.426.910	**3.676.554**	**3.051.039**
Pensioenlasten			
Pensioenpremie personeel	2.634.277	2.941.243	2.408.002
	2.634.277	**2.941.243**	**2.408.002**

(€)	2023	Begroting 2023	2022
Overige personeelskosten			
Reiskosten woon-werk	511.628	762.000	375.157
Bezoldiging toezichthouders	27.500	15.000	19.751
Jubilea kosten en geschenken	40.222	66.000	50.953
Scholings- en opleidingskosten	622.805	615.000	410.122
Wervingskosten	479.807	180.000	73.044
Inhuur derden	2.821.882	2.286.188	3.802.947
Verzuimverzekering	178.483	150.000	116.774
Arbodienst	199.172	200.000	126.606
Overige personeelskosten	195.906	100.780	181.579
	5.077.405	**4.374.968**	**5.156.933**
Dekking projecturen inhuur derden	-303.040	-	-1.087.558
Dekking projecturen overige personeelskosten	-36.557	-944.192	-63.005
	4.737.808	**3.430.776**	**4.006.370**
Afschrijvingen			
Afschrijvingen immateriële vaste activa	31.141	35.000	356.689
Afschrijvingen materiële vaste activa	429.964	329.349	832.315
	461.105	**364.349**	**1.189.004**

(€)	2023	Begroting 2023	2022
Overige bedrijfskosten			
Huisvestingskosten	3.813.169	4.601.000	3.351.226
Algemene kosten	754.174	940.000	652.605
Project kosten	5.402.430	5.358.384	3.701.864
Strategie, Beleid & Communicatiekosten	808.240	1.138.000	374.642
ICT kosten	5.221.165	4.683.400	2.982.765
	15.999.178	**16.720.784**	**11.063.102**

Huisvestingskosten			
Huurkosten	2.367.262	2.471.912	2.166.657
Servicekosten	539.260	1.000.000	350.395
Onderhoud en reparaties	147.010	150.000	134.050
Gas, water en electra	142.377	300.000	102.013
Onderzoeks- en advieskosten	48.594	90.000	144.313
Belastingen en zakelijke lasten	69.027	60.000	53.866
Assuranties	20.527	20.000	18.199
Schoonmaakkosten	362.778	400.000	339.832
Beveiligingskosten	91.898	125.000	108.160
Overige huisvestingskosten	57.540	50.000	57.967
	3.846.273	**4.666.912**	**3.475.452**
Dekking projecturen huisvestigingskosten	-33.104	-65.912	-124.226
	3.813.169	**4.601.000**	**3.351.226**

(€)	2023	Begroting 2023	2022
Algemene kosten			
Accountantskosten	127.516	135.000	157.483
Advieskosten	172.525	260.000	149.536
Assurantiepremie	27.871	30.000	27.054
Kantoorbenodigdheden	17.268	10.000	11.125
Porti	23.649	30.000	22.043
Kopieerkosten	24.931	35.000	23.138
Overige algemene kosten	374.680	440.000	297.062
	768.440	**940.000**	**687.441**
Dekking projecturen overhead kosten	-14.266	-	-34.836
	754.174	**940.000**	**652.605**
Project kosten			
Projectkosten	1.651.395	1.758.384	3.701.864
Projectkosten Belteam	3.751.035	3.600.000	-
	5.402.430	**5.358.384**	**3.701.864**

(€)	2023	Begroting 2023	2022
Strategie, Beleid & Communicatiekosten			
Corporate communicatie	188.610	197.000	2.065
Externe communicatie	270.467	416.000	74.432
Interne communicatie	80.032	200.000	51.346
Vaktechnische kosten	269.131	325.000	246.799
	808.240	**1.138.000**	**374.642**
ICT kosten			
ICT exploitatie	5.192.442	4.503.400	3.021.857
ICT overig	62.965	180.000	72.359
Totaal ICT kosten	5.255.407	4.683.400	3.094.216
Dekking projecturen ICT kosten	-34.242	-	-111.451
	5.221.165	**4.683.400**	**2.982.765**

FINANCIËLE BATEN EN LASTEN

Rentebaten en soortgelijke opbrengsten			
Overige rentebaten	-235.890	-	-35.903
	-235.890	**-**	**-35.903**
Rentelasten en soortgelijke kosten			
Overige rentelasten	4.170	3.500	3.255
	4.170	**3.500**	**3.255**

Analyse van de exploitatierekening 2023

Ter analyse van het resultaat van de stichting verstrekken wij de onderstaande opstelling, die is gebaseerd op de staat van baten en lasten.

(€)	2023	Begroting 2023	Mutatie
Baten	48.177.568	48.946.530	-768.962
Bruto exploitatieresultaat	**48.177.568**	**48.946.530**	**-768.962**
Lonen en salarissen	20.297.538	21.809.324	-1.511.786
Sociale lasten	3.426.910	3.676.554	-249.644
Pensioenlasten	2.634.277	2.941.243	-306.966
Overige personeelskosten	4.737.808	3.430.776	1.307.032
Afschrijvingen immateriële vaste activa	31.141	35.000	-3.859
Afschrijvingen materiële vaste activa	429.964	329.349	100.615
Huisvestingskosten	3.813.169	4.601.000	-787.831
Algemene kosten	754.174	940.000	-185.826
Projectkosten	5.402.430	5.358.384	44.046
Strategie, Beleid & Communicatiekosten	808.240	1.138.000	-329.760
ICT kosten	5.221.165	4.683.400	537.765
Beheerslasten	**47.556.816**	**48.943.030**	**-1.386.214**
Exploitatieresultaat	**620.752**	**3.500**	**617.252**
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	235.891	-	235.891
Rentelasten en soortgelijke kosten	-4.170	-3.500	-670
Som der financiële baten en lasten	**231.721**	**-3.500**	**235.221**
Resultaat	**852.473**	**-**	**852.473**

Het exploitatieresultaat in 2023 bedraagt € 852.473,-. In 2022 was dat nog € 0,-. Het begrotingsjaar 2023 is gestart met een door het ministerie geaccepteerd begrotingstekort van € 3,6 miljoen en een toezegging dat de hogere loonkosten vanwege de cao worden gecompenseerd met de reguliere loon- en prijsbijstelling die door het Rijk wordt uitgekeerd. Het ministerie hanteert vanaf 2021 de handelswijze dat op basis van de jaarrekening van het betreffende jaar de totale stand wordt opgemaakt en de financiële consequenties van de uitvoering in kaart worden gebracht. In die gevallen zal het ministerie een niet oplosbaar tekort aanzuiveren. Dat is gebeurd in 2022. In 2023 is het verwachte negatieve resultaat niet achteraf, maar reeds in november 2023 aangezuiverd via een wijziging van het subsidiebesluit. Tevens is met dit wijzigingsbesluit de loon- en prijscompensatie toegekend.

Uiteindelijk is de ontvangen compensatie voor het begrotingstekort hoger gebleken dat uiteindelijk nodig was, met een financieel overschot tot gevolg. Er zijn daarvoor twee belangrijke oorzaken aan te wijzen:

1. Personele kosten waren lager dan geraamd
2. Kosten voor telefonie waren lager dan geraamd

Ad 1: Onze personele kosten zijn ongeveer € 1,5 miljoen lager geworden dan begroot. Ons nieuwe functiehuis brengt hogere kosten met zich mee vanwege de uitbreiding van het aantal leidinggevenden en een opwaardering van de functie van (senior) juridisch adviseur. Met name de werving voor de leidinggevende posities heeft meer tijd gekost dan vooraf is ingeschat, ondanks de inzet van een extern wervings- en selectiebureau. Het is uiteindelijk in 2023 niet gelukt om alle nieuwe leidinggevende posities te vervullen. De verwachting is dat dit pas aan het einde van het eerste kwartaal van 2024 het geval is.

Daarnaast hebben wij – net als vele andere organisaties – te maken met een krappe arbeidsmarkt met veel concurrentie. Het lukte ons – ondanks een flinke investeringen in werving en selectie - onvoldoende om vertrekkende medewerkers tussentijds te vervangen. Uiteraard zijn hierdoor ook onze sociale lasten en pensioenlasten lager uitgekomen dan begroot. De overige personeelskosten laten, mede door de hogere wervingskosten, wel een overschrijding zien.

Ad 2: Het beter functioneren van het belteam en een sterke reductie van de wachttijden in de laatste maanden van 2023 hebben de kosten sterker laten afnemen dan wij hadden verwacht. HJL betaalt een vast tarief per minuut voor het gebruik van het 0800-nummer door de rechtzoekende burger. Door kortere wachttijden maakten wij minder belkosten dan geraamd.

Lagere huisvestingskosten

Meer in het algemeen zijn de huisvestingskosten lager dan begroot. Op het moment dat wij de begroting opstelden, was er door de oorlog in Oekraïne sprake van een energiecrisis met snel stijgende energieprijzen. Om niet verrast te worden, hebben we de geraamde kosten opgehoogd. Uiteindelijk zijn de prijzen toch minder gestegen dan verwacht.

Lagere kosten voor communicatie

De komst van het gratis 0800-nummer zou gepaard gaan met landelijke en regionale campagnes om rechtzoekende burgers hierop te attenderen. Dat is niet nodig gebleken. Het aantal gesprekken steeg ook zonder deze campagnes, zodanig dat wij aanliepen tegen capaciteitsproblemen en langere wachttijden dan gewenst. De campagnes zijn daarom niet gelanceerd.

Lagere algemene kosten

Onder algemene kosten vallen onder andere kosten voor verzekeringen, kosten voor een advocaat, accountantskosten en advieskosten. Op een aantal van deze posten zijn de uitgaven iets achtergebleven bij de begroting, zonder direct aanwijsbare aanleiding.

Hogere ICT-kosten

De kosten voor ICT zijn € 530.000 hoger dan begroot. In dit jaarverslag hebben we al beschreven dat we extra hebben geïnvesteerd in onze systemen om de technische schuld uit het verleden in te lossen en om de veiligheid en weerbaarheid van onze systemen te verhogen.

Projectkosten conform begroting

De kosten voor onze projecten zijn, anders dan in het voorgaande jaar, financieel mooi in lijn met de begroting. Onder projectkosten vallen ook de kosten voor de inzet van het externe belteam. Het toegekende subsidiebedrag voor dit project bedroeg € 3,6 miljoen. Uiteindelijk is € 3,7 miljoen gerealiseerd. Deze beperkte overschrijding is gecompenseerd met een onderuitputting van andere projecten en de door J&V toegestane herbestemming van een reeds eerder toegekende projectsubsidie.

WNT-verantwoording 2023

Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking

Gegevens 2023

bedragen x € 1	**R.J.W.G. Janssen**	**W.J. van Helden**
Functiegegevens	Bestuurder	Bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	152.077	150.782
Beloningen betaalbaar op termijn	20.042	20.042
Subtotaal	*172.119*	*170.824*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000	223.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	**172.119**	**170.824**
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 2022

bedragen x € 1	**R.J.W.G. Janssen**	**W.J. van Helden**
Functiegegevens	Bestuurder	Bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	140.698	139.216
Beloningen betaalbaar op termijn	17.869	17.869
Subtotaal	*158.567*	*157.085*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000	216.000
Bezoldiging	**158.567**	**157.085**

Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2023

bedragen x € 1	**J.M. de Vries**	**D. van Loo**	**K.E.J.M. de Laat**
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12
Bezoldiging			
Bezoldiging	9.500	4.500	4.500
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	33.450	22.300	22.300
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	**9.500**	**4.500**	**4.500**
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 2022

bedragen x € 1	**J.M. de Vries**	**D. van Loo**	**K.E.J.M. de Laat**
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2022	14-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12	27-06 t/m 31-12
Bezoldiging			
Bezoldiging	9.118	4.500	2.625
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	31.246	21.600	11.066

Gegevens 2023

bedragen x € 1	M.H.J.N. van Berckel Smit	R. Azaroual	R.F.B. van Zutphen
Functiegegevens	Lid	Lid	Voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12	-
Bezoldiging			
Bezoldiging	4.500	4.500	-
			-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	22.300	22.300	-
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	-
Bezoldiging	**4.500**	**4.500**	**-**
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 2022

bedragen x € 1	M.H.J.N. van Berckel Smit	R. Azaroual	R.F.B. van Zutphen
Functiegegevens	Lid	Lid	Voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2022	27-06 t/m 31-12	12-12 t/m 31-12	01-01 t/m 13-01
Bezoldiging			
Bezoldiging	2.625	375	358
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	11.066	1.184	1.056

Gegevens 2023

bedragen x € 1	**C.L. van den Puttelaar**
Functiegegevens	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2023	-
Bezoldiging	
Bezoldiging	-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	-
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-
Bezoldiging	**-**
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	-
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	-

Gegevens 2022

bedragen x € 1	**C.L. van den Puttelaar**
Functiegegevens	Voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01-01 t/m 30-06
Bezoldiging	
Bezoldiging	2.250
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	10.711

Overige gegevens

2023

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

mazars

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening 2023

Ons oordeel bij de jaarrekening met betrekking tot het getrouwe beeld

Wij hebben de jaarrekening 2023 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 2023 en van het resultaat over 2023 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven en de bepalingen bij of krachtens de Wet normering topinkomens (WNT) .

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2023;
2. de exploitatierekening over 2023; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Ons oordeel met beperking ten aanzien van de eisen van financiële rechtmatigheid

Naar ons oordeel voldoen de in de jaarrekening verantwoorde baten, lasten en balansmutaties over 2023 vanwege het belang van de aangelegenheid beschreven in de paragraaf "De basis voor ons oordeel met beperking ten aanzien van financiële rechtmatigheid", niet 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 2020 zijn vermeld.

De basis voor ons oordeel met beperking ten aanzien van de eisen van financiële rechtmatigheid

Volgens het Accountantsprotocol Stichting het Juridisch Loket 2020 dient de stichting te voldoen aan de Aanbestedingswet 2012, waarbij deze wetgeving vanaf 2020 valt onder de eisen van financiele rechtmatigheid.

mazars

Wij hebben met onze werkzaamheden geconstateerd dat voor een aantal in 2023 verantwoorde inkopen niet is voldaan aan de aanbestedingswetgeving en hiermee een bedrag is gemoeid dat valt in de foutentolerantie met een range van 2% - 4%. Dit is 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.

De basis voor ons oordeel met betrekking tot het getrouwe beeld van de jaarrekening

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Accountantsprotocol Stichting het Juridisch Loket 2020 en de Regeling Controleprotocol WNT 2023 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.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met de Regeling Controleprotocol WNT 2023 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o, Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben 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.

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 (inclusief het verslag Raad van Toezicht),
- Bijlage 1: Verkorte toelichting op de ECC exploitatieverantwoording aan European Commission (EISMEA).

mazars

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat en alle informatie bevat die op grond van RJ Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven is vereist.

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 en de overige gegevens, in overeenstemming met RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven.

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 en de Regeling Controleprotocol WNT 2023. 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.

Het bestuur is ook verantwoordelijk voor het rechtmatig tot stand komen van de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede balansmutaties in overeenstemming met de voor Stichting het Juridisch Loket relevante wet- en regelgeving zoals opgenomen in het Accountantsprotocol Stichting het Juridisch Loket 2020.

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.

mazars

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, Accountantsprotocol Stichting het Juridisch Loket 2020, de Regeling Controleprotocol WNT 2023, 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.

mazars

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, 15 april 2024

Mazars N.V.

Was getekend

drs. J.G. Rauw RA

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA | 15-04-2024

Bijlagen

2023

Bijlage 1: Verkorte toelichting op de ECC exploitatieverantwoording aan European Commission (EISMEA)

FINAL FINANCIAL STATEMENT

Project Acronym: ECCNL
GA number: 101054328

Expenditures	Total (€ x 1)
Direct eligible costs	
A1. Direct personnel costs – employees	530.070
A2. Direct personnel costs – seconded persons	17.468
B1. Direct costs of subcontracting	-
C1. Travel & subsistence	13.244
C2. Depreciations costs of equipment	-
C3. Other goods and services	149.154
Total direct eligible costs	**709.936**
D. Overhead	49.695
Total – Expenditures	**759.631**
Incomes	
I1. Commission funding	410.200
I2. Applicant's financial contribution	-
I3. Income generated by the project	-
I4. Other external resources	349.431
Total – Incomes	**759.631**
% of commission funding	54,0%

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.

De EU Contribution is geldig voor 2 jaar en gebaseerd op de daadwerkelijke uitgaven. De onderbesteding uit 2022 mocht doorgeschoven worden naar 2023.

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 Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA), 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.

Het Juridisch Loket

© Het Juridisch Loket 2024

Publicatie
Maart 2024

Ontwerp jaarverslag
Kevin van Schie

Fotografie
Els Zweerink, Jean Edward Calvino
en stockfotografie

Volg ons op sociale media