

Het Juridisch Loket

Jaarverslag 2024

Stichting het Juridisch Loket te Utrecht

© Het Juridisch Loket 2025

Inhoudsopgave

Bestuursverslag 3
Voorwoord 4

01 Onze dienstverlening in cijfers 5
1.1 Wie kan bij ons terecht voor persoonlijke hulp? 7
1.2 Online dienstverlening 8
1.3 Telefonische dienstverlening 9
1.4 Dienstverlening op de vestigingen 11
1.5 Rechtsgebieden 12
1.6 Klachten over dienstverlening 12
1.7 In de media 13

02 Onze signaleringsfunctie 14
2.1 Interne campagne 16
2.2 Datagestuurde signalering met spraakanalyse 16

03 Werken aan vernieuwing 17
3.1 Dienstverlening van Morgen 19
3.2 Samenwerken loont 21
3.3 Ontwikkeltraject Rechtshulp en Sociaal Domein 22
3.4 Matching 23
3.5 Nieuwe huisvestingsstrategie: dicht bij de rechtzoekende 23
3.6 Samenwerking met de Geschillencommissie 24

04 Dienstverlening door het ECC 25
4.1 Aantal klantcontacten 26
4.2 ECC online in 2024 27
4.3 Klanttevredenheid 27

05 Opbouw dienstverlening voor EU-arbeidsmigranten 28
5.1 Meertalige dienstverlening 30
5.2 Netwerkpartners 30
5.3 Resultaten 30

06 Organisatie en bestuur 31
6.1 Bestuur en inrichting van de organisatie 32
6.2 Raad van Toezicht 33

07 Verslag van de Raad van Toezicht 34

08 Terugblik OR 37

09 Human Resource Management 39
9.1 Nieuwe gesprekscyclus 40
9.2 Leren en ontwikkelen 41
9.3 Verzuim 42
9.4 Agressie en veiligheid 42
9.5 Bezetting en samenstelling personeel 43

10 Professionele kwaliteit 44
10.1 Kwaliteitsinstrumenten 45
10.2 Audit en klanttevredenheidsonderzoek 46

11 Informatievoorziening 47
11.1 Vervanging callcenter applicatie 48
11.2 Vervanging datawarehouse 49
11.3 Security optimalisatie 49
11.4 Webtop weer up-to-date 50
11.5 Gebruik van AI 50
11.6 Privacybescherming 51

12 Verandermanagement, portfolio en projecten 52
12.1 Basis op orde met de grondplaat 53
12.2 Projecten uitgevoerd in 2024 54

13 Financiën 56
13.1 Subsidiebaten JenV 57
13.2 Financieel resultaat 59
13.3 Begroting 2025 60

14 Risico's en onzekerheden 62
14.1 Strategisch risico 63
14.2 Financieel risico 64
14.3 Operationeel risico 64
14.4 Rechtmatigheidsrisico 65

15 In Control Statement 66
15.1 Fraude en frauderisico's 67
15.2 Doelmatigheid 68
15.3 Duurzaamheid 69

Jaarrekening 70
Balans per 31 december 2024 na resultaatsbestemming 71
Exploitatierekening 2024 73
Kasstroomoverzicht 75
Toelichting op de jaarrekening 76
Toelichting op de balans 79
Toelichting op de exploitatierekening 87
Analyse van de exploitatierekening 2024 95
WNT-verantwoording 2024 97

Overige gegevens 101
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 102

Bijlagen 105
Bijlage 1: Samenstelling Raad van Toezicht in 2024 106
Bijlage 2: Verkorte toelichting op de ECC-exploitatie-verantwoording aan European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA) 107
Bijlage 3: Verkorte toelichting op de EUDA exploitatieverantwoording aan European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA) 108

Bestuurs-verslag

2024

Voorwoord

Wij werken aan een rechtvaardige oplossing. Voor iedereen. Omdat niemand er alleen voor mag staan. Dat is onze visie. Dat doen we door directe, vaak hoognodige, hulp te bieden. Iedereen die daarnaar zoekt, wijzen wij de weg naar een rechtvaardige oplossing. Dat doen we zelf of in samenwerking met onze netwerkpartners in de regio.

We bieden informatie, advies en hulp. Dat doen we online voor iedereen en persoonlijk voor hen die ons het hardst nodig hebben. Juridische problemen die wij regelmatig in onze dienstverlening zien terugkomen, signaleren wij en kaarten wij aan bij wetgevers, beleidsmakers en verantwoordelijke organisaties.

Wij werken elke dag aan het realiseren van onze visie in de praktijk. En dat werkt! In 2024 klopten meer mensen bij ons aan dan wij hadden verwacht. We werden maar liefst 39% vaker gebeld op 0800-8020, zagen 19% meer mensen aan onze balie en hielpen 14% meer mensen via onze spoedlijn. Dat betekent dat wij – uiteindelijk met extra capaciteit - alle zeilen moesten bijzetten om iedereen op tijd van informatie, hulp of advies te voorzien. Want het jaar daarvoor was de vraag naar onze dienstverlening ook al gestegen.

De stijgende vraag naar onze dienstverlening zien wij als een belangrijk signaal. Het laat zien dat mensen in Nederland dagelijks geconfronteerd worden met juridische problemen waar ze zonder hulp niet uitkomen. Hoe belangrijk het is dat hulp voorhanden is, blijkt telkens weer. Recente gezaghebbende rapporten, zoals dat van de staatscommissie Rechtsstaat (‘De gebroken belofte van de rechtsstaat’) en de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening (‘Blind voor mens en recht’) bevestigen dat. Unaniem trekken ze de conclusie dat als de rechtsbescherming aan mensen in een kwetsbare positie tekortschiet, dit grote negatieve consequenties heeft voor het leven van deze mensen. Wij zien dat iedere dag. Een reden te meer om blijvend te investeren in goede en laagdrempelige rechtshulp.

Dat er meer vraag is naar onze dienstverlening brengt ons wel in een spagaat. We willen iedereen helpen die ons nodig heeft, maar tegelijkertijd is onze organisatie nog in ontwikkeling. Denk aan het in lijn brengen van de dienstverlening met onze visie, het opleiden van nieuwe medewerkers en het op peil houden van kennis en vaardigheden. Ook dat vraagt tijd. We hebben in 2024 veel van onze collega’s gevraagd.

Verder was 2024 het jaar waarin we een start hebben gemaakt met de dienstverlening voor EU-arbeidsmigranten. Dit is een groep die eerder nauwelijks contact zocht met onze organisatie. In 2024 hebben wij belangrijke eerste stappen gezet om deze mensen te ondersteunen met juridisch advies en hulp. En dat is nodig. In de korte tijd dat wij nu actief zijn voor deze groep zagen wij schrijnende situaties. Reden te meer om deze tak van dienstverlening in 2025 met dezelfde geestdrift en volharding uit te bouwen.

Wij kijken met trots terug op 2024 en zijn alle medewerkers van hJL dankbaar voor hun inzet en toewijding. Met dit jaarverslag maken wij u graag deelgenoot van onze resultaten.

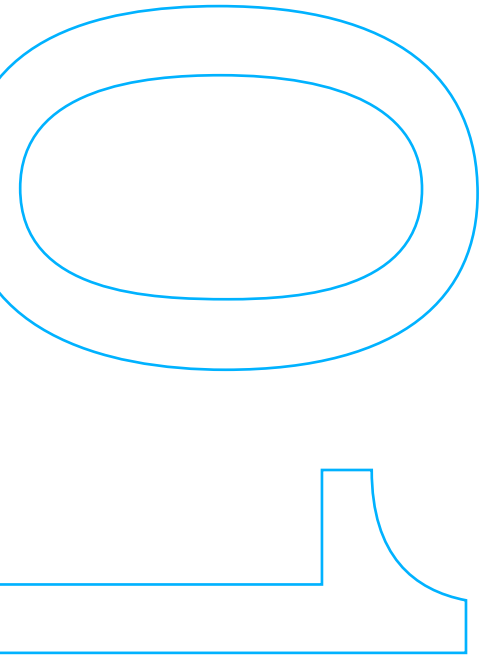
Utrecht, 27 maart 2025





Willemijn van Helden, Rob Janssen
Bestuurders het Juridisch Loket

Onze dienstverlening in cijfers





In onze dienstverlening staat de rechtzoekende iedere dag centraal. We proberen zo veel 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 dit hoofdstuk beschrijven we – per dienstverleningskanaal – hoe vaak wij konden helpen en met wat voor juridische problemen mensen bij ons aanklopten. Daarnaast besteden we in dit hoofdstuk aandacht aan de telefonische wacht- en behandeltijd en de klachten die wij ontvingen over onze dienstverlening.

Dienstverlening in cijfers

Online dienstverlening

4,9 miljoen
unieke bezoekers op juridischloket.nl

804.000
invulbrieven geraadpleegd

Gratis

Top 3
vaakst geraadpleegde onderwerpen

1. Regels bij ziekteverzuim **125.000**
2. Regels rondom erfafscheiding **105.000**
3. Rechten huurder bij huuropzegging **86.000**

Telefonische dienstverlening

368.000 telefoongesprekken*
op gratis nummer **0800-8020**

325.000 geregistreerde hulpvragen

67.500
spoedlijngesprekken

245.000
terugbelafspraken

Dienstverlening op de vestigingen

85.500 adviesgesprekken
tijdens **inloopuren**

36.600 mensen
verder geholpen tijdens spreekuur **op afspraak**

28.500 mensen doorverwezen naar een advocaat

Het Juridisch Loket

*inclusief bellers boven Wrb-grens en terugbellers

1.1 Wie kan bij ons terecht voor persoonlijke hulp?



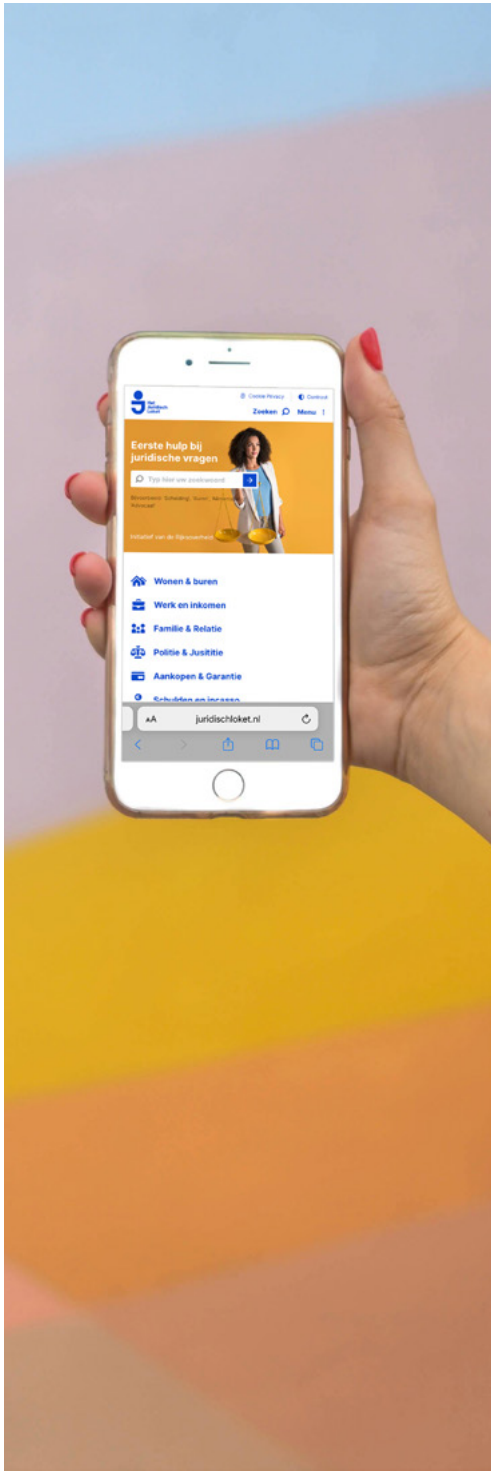
In Nederland wonen 4,9 miljoen mensen van achttien jaar en ouder die door hun lage inkomen aanspraak kunnen maken op gesubsidieerde rechtshulp (Wrb). Dat is 34% van de inwoners.

Van die 4,9 miljoen Wrb-gerechtigden werken 1,5 miljoen mensen in loondienst, ontvangen 1,3 miljoen mensen een pensioen en leven 0,7 miljoen mensen van een uitkering. Daarnaast horen ook 0,5 miljoen studenten tot deze doelgroep.

Jongeren tot 25 jaar en mensen boven de 65 zijn vaker dan gemiddeld Wrb-gerechtigd. Ook eenoudergezinnen en eenpersoonshuishoudens zijn oververtegenwoordigd.

Het grootste deel van de mensen die bij ons kunnen aankloppen voor persoonlijke hulp heeft uitsluitend basisonderwijs genoten, of maximaal een vmbo- of mbo-diploma behaald. 55% van de mensen in Nederland met dit opleidingsniveau is Wrb-gerechtigd. Binnen de groep met een hbo- of universitaire opleiding is 19% Wrb-gerechtigd.[1]

1 Bron: CBS



1.2 Online dienstverlening

Met bijna 4,9 miljoen unieke bezoekers, 6,6 miljoen sessies en 10,8 miljoen paginaweergaven in 2024 was www.juridischloket.nl voor veel mensen in Nederland hét startpunt voor het vinden van een antwoord op hun juridische vraag. Op onze website kunnen alle rechtzoekenden in Nederland terecht voor informatie, advies en gratis voorbeeldbrieven, ongeacht hun inkomen.

In 2023 zagen wij een toename van het aantal bezoekers van onze website met 16% ten opzichte van een jaar eerder. 2024 laat daarentegen een daling zien van 5% ten opzichte van 2023. Dit ligt zeer waarschijnlijk aan een minder volledige meting.

Door striktere privacyregels kon ons meetsysteem in 2024 namelijk alleen bezoekers tellen die toestemming gaven voor cookies. Doorgaans weigert zo'n 18% tot 20% van de websitebezoekers consequent cookies. Het is dus aannemelijk dat het bezoekersaantal in 2024 verder is gestegen, maar dat kunnen wij niet met zekerheid vaststellen.

Om over 2025 weer een compleet beeld te kunnen presenteren, is eind 2024 een ander meetsysteem geïmplementeerd. Met dit systeem kunnen wij nauwkeurig volgen hoe bezoekers de website gebruiken. Het systeem voldoet aan de privacyregels en helpt ons om de informatievoorziening en de gebruikerservaring te verbeteren.

Op basis van de gegevens die we hebben kunnen meten, zijn onze pagina's 10,8 miljoen keer bekeken. De meest bezochte pagina's gaan over de regels bij ziekteverzuim (125.000), de regels rondom erfafscheiding (105.000), de rechten van een huurder bij huuropzegging (86.000), waar je op moet letten bij een vaststellingsovereenkomst (80.000) en wat je rechten zijn bij een contractverlenging (72.000). Onze voorbeeldbrieven zijn 804.000 keer bekeken. De meest populaire brieven gaan over ontslag nemen (70.000), ingebrekestelling (64.000), bezwaarschrift (56.000) en huuropzegging (33.000).

Onze digitale assistent (chatbot) Julo kreeg in 2024 een nieuw ontwerp voor een betere gebruikerservaring. Ook konden gebruikers Julo inzetten voor een nieuw en actueel onderwerp: het toetsen van hun huurverhoging. Verder hebben we de website in 2024 uitgebreid met nieuwe pagina's en voorbeeldbrieven, en zijn bestaande pagina's aangepast. Ook zijn de eerste Engelstalige pagina's live gegaan, waarmee we een bredere groep rechtzoekenden bedienen. De Engelstalige pagina's zijn ruim 16.000 keer bezocht.

Tot slot hebben we in 2024 de digitale toegankelijkheid van onze website laten toetsen. Met de uitkomsten van het onderzoek hebben we de eerste stappen gezet om de website nog beter toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Inmiddels is de toegankelijkheidsstatus van onze website volgens de normen van de Rijksoverheid aanzienlijk verbeterd.

1.3 Telefonische dienstverlening



Rechtzoekenden bellen ons sinds 1 januari 2023 op het nummer 0800-8020. Met dit gratis nummer is de toegankelijkheid van de eerstelijns juridische hulp vergroot. Voor mensen met een laag inkomen is er geen financiële drempel meer om contact met ons te leggen.

Sinds februari 2023 verzorgt een belteam van onze contractpartner Teleperformance het eerste contact met rechtzoekenden die ons bellen. Het belteam verbindt mensen met een acute hulpvraag door naar de spoedlijn en zorgt dat de overige rechtzoekenden binnen 4 werkdagen worden teruggebeld door een juridisch adviseur uit hun eigen regio. Hiervoor plannen zij een terugbelverzoek in.

We merken dat veel mensen gebruikmaken van de mogelijkheid om ons te bellen. Het aantal gesprekken dat ons belteam voerde is in 2024 met 39% gestegen tot 368.000, zonder campagne.

Niet al deze 368.000 gesprekken leidden tot persoonlijk juridisch advies. Sommige bellers kunnen wij niet helpen omdat hun inkomen boven de Wrb-grens valt. Wij verwijzen hen dan door naar onze website en naar andere organisaties. Daarnaast bellen sommige mensen meer dan een keer, bijvoorbeeld als ze een oproep van ons hebben gemist.

Voor 325.000 bellers konden wij wel een hulpvraag of een aanvulling daarop registreren. Het eerste contact duurde in 2024 gemiddeld iets minder dan 10 minuten. Met ondersteuning van een scripting bot geven de belteammedewerkers de rechtzoekende snel de benodigde informatie. Bijvoorbeeld over eventuele drukte op een vestiging, relevante documenten om bij de hand te houden en helderheid over waar het Juridisch Loket hen wel en niet bij kan helpen.

In 2024 is de wachttijd voor bellers sterk afgenomen. In 2022 duurde het gemiddeld ruim 20 minuten voordat een rechtzoekende telefonisch contact kreeg. In 2023 daalde de gemiddelde wachttijd tot 9 minuten. In 2024 is het gelukt om de gemiddelde wachttijd onder 1 minuut te brengen: 36 seconden.

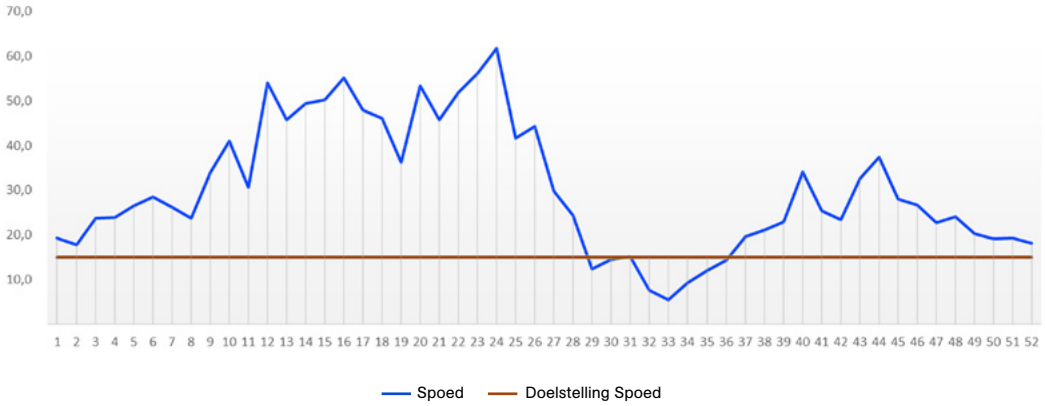
Spoedlijn

In 2024 steeg het aantal spoedgesprekken met 14% tot 67.500.

Ons uitgangspunt is dat rechtzoekenden het meest baat hebben bij hulp van een adviseur uit hun regio, zodat rekening kan worden gehouden met de lokale context. Daarom willen we alleen bellers met een écht urgent probleem doorverbinden met de landelijke spoedlijn. Hiertoe hebben we in 2024 het belscript aangescherpt. Het script bevat nu betere vragen om de urgentie te bepalen. Daarnaast trainen we belteammedewerkers met behulp van zaken die onterecht zijn doorgezet naar de spoedlijn. Dit heeft geleid tot een daling van het aantal onterechte doorverbindingen in 2024.

Helaas is het niet gelukt om de gemiddelde wachttijd voor de spoedlijn terug te brengen tot de 15 minuten die wij ons ten doel hadden gesteld. De gemiddelde wachttijd in 2024 bedroeg 30 minuten. Zeker in de eerste helft van 2024 moesten bellers lang wachten. Dit had vooral te maken met de sterk gestegen vraag en een gebrek aan direct inzetbare capaciteit. Vanaf de tweede helft van 2024 is de wachttijd afgenomen.

Gemiddelde wachttijd per week - Spoed





Advocatenlijn

Op 11 november 2024 hebben we een speciaal telefoonnummer voor advocaten geopend. De advocaat die belt, krijgt meteen een juridisch adviseur aan de lijn. Eerder konden advocaten ons alleen bereiken via het algemene nummer, en stonden daardoor soms lang in de wacht. Met dit speciale telefoonnummer vergroten we onze bereikbaarheid voor de advocatuur. Dit komt ook de dienstverlening aan de rechtzoekende ten goede.

Terugbelafspraken

Voor rechtzoekenden zonder urgentie plant het belteam een terugbelverzoek in. Wij bellen binnen 4 werkdagen terug, en doen een tweede poging als wij iemand niet kunnen bereiken. Bij het vaststellen van het jaarplan voor 2024 gingen wij uit van 165.000 terugbelverzoeken. Daarop was onze capaciteit begroot. Maar de vraag naar onze telefonische dienstverlening bleek veel hoger. In totaal hebben we in 2024 meer dan 245.000 keer gebeld.

Die toename heeft een zware wissel getrokken op onze organisatie. Zeker in de eerste maanden van 2024 moesten we steeds vaker vaststellen dat het niet was gelukt om de rechtzoekende op tijd terug te bellen. De voorraad terugbelverzoeken steeg snel en fors. Regelmatig spraken wij teleurgestelde of boze rechtzoekenden.

Wij zagen ons daarom genoodzaakt om maatregelen te treffen. We hebben ongeveer 1.000 rechtzoekenden een sms gestuurd met de boodschap dat het ons helaas niet ging lukken om hun vraag te beantwoorden. Als de vraag nog actueel was, konden zij ons opnieuw bellen en kregen daarbij voorrang. Dat heeft zo'n 30% van de bellers gedaan. Daarnaast hebben wij onze capaciteit tijdelijk versterkt met 12 juristen en hebben onze juridisch adviseurs veel extra uren gedraaid. Zo kregen wij uiteindelijk, met name na de zomer, grip op de hoge vraag.

We eindigden 2024 met een sterk geslonken voorraad terugbelverzoeken en konden het overgrote deel van de rechtzoekenden binnen de afgesproken termijn terugbellen.

1.4 Dienstverlening op de vestigingen

In 2024 hadden wij 30 vestigingen en 26 servicepunten waar rechtzoekenden kunnen binnenlopen tijdens het inloopspreekuur en aan de balie geholpen worden door een van onze adviseurs. Voor complexere vragen is er het spreekuur op afspraak.

In 2024 hielpen we 85.500 rechtzoekenden aan de balie tijdens het inloopspreekuur, tegenover 71.700 in 2023, een stijging van 19%. In 2023 steeg het aantal bezoekers al met 24%.

Daarnaast hielpen we 36.600 rechtzoekenden tijdens een spreekuurafspraak. Dat is 5% minder dan in 2023. Dit komt door de fors gestegen capaciteit die nodig was voor de terugbelverzoeken. Hierdoor moesten wij kritischer zijn op welke zaken voor een spreekuur in aanmerking kwamen. Het spreekuur is immers voor de complexere zaken die we niet via de telefoon of aan de balie kunnen behandelen.

Doorverwijzing naar advocaat

In totaal verwezen wij afgelopen jaar 28.500 rechtzoekenden door naar een advocaat.[2] Vorig jaar waren dat er 25.400. Het aantal verwijzingen groeide duidelijk mee met de algehele stijging van de vraag naar onze dienstverlening. Daarbij merkten we dat het steeds lastiger wordt om een sociaal advocaat te vinden. Recente cijfers van het Kenniscentrum Rechtsbijstand schetsen een urgent beeld. Het aantal sociaal advocaten dat beschikbaar is om rechtsbijstand te verlenen aan de meest kwetsbare mensen, is gedurende de afgelopen vijf jaar met bijna 900 afgenomen, een daling van 13%[3].





Doelgroeponderzoek

*Uit een onderzoek dat we eind 2023 hebben laten uitvoeren door I&O Research, blijkt dat één op de drie mensen de weg naar **het Juridisch Loket** vindt via een vriend, familielid of kennis. Ook een derde komt vanuit het professionele circuit: via gemeente, mediator, zorg- of hulpverlener, sociaal raadslieden etc. Bijna een kwart kwam bij ons uit via een zoekactie op internet. En mensen worden het liefst persoonlijk geholpen via telefoon, op inloop of op afspraak. Deze, en vele andere inzichten namen we in 2024 (en verder) mee in de ontwikkeling van onze dienstverlening. Zodat nog meer mensen ons beter weten te vinden.*

2 Het echte aantal verwijzingen ligt hoger. Het aantal van 28.500 betreft namelijk alleen rechtzoekenden die wij via een arrangement doorverwijzen. Niet meegeteld zijn de gevallen waarin een juridisch adviseur een rechtzoekende een overzicht geeft van geschikte advocaten, waarna de rechtzoekende zelf contact opneemt met een van deze advocaten.

3 Bron: Kenniscentrum Raad voor Rechtsbijstand

1.5 Rechtsgebieden

Met welke problemen kwamen rechtzoekenden in 2024 bij ons?

De meeste vragen (19%) gaan over werk, bijvoorbeeld over een arbeidsovereenkomst of arbeidsvoorwaarden. Op een gedeelde tweede plaats (15%) staat huren, bijvoorbeeld vragen over huurverhoging of gebrekkig onderhoud. Eveneens 15% van de vragen heeft betrekking op personen- en familierecht, zoals echtscheidingen, curatele, omgangsregelingen en alimentatie. Daarna volgt (met 13%) het verbintenissenrecht. Bijvoorbeeld vragen over een contract, betalingsverplichting of betalingsregeling.



1.6 Klachten over dienstverlening

In 2024 hadden wij vele duizenden contactmomenten met rechtzoekenden aan de telefoon, balie of tijdens een spreekuur. Een klein deel van deze rechtzoekenden was helaas niet tevreden over de kwaliteit van onze dienstverlening of de bejegening door onze juridisch adviseurs of belteammedewerkers. Zodanig ontevreden dat zij een klacht indienden.

Klachten zijn voor ons een signaal dat onze dienstverlening beter kan en moet. Vandaar dat we ook in 2024 hebben geïnvesteerd in de professionaliteit en snelheid van onze klachtbehandeling. Zo is er naar aanleiding van eerdere klachten van (vaak auditief beperkte) mensen die niet kunnen bellen sinds afgelopen zomer een contactformulier beschikbaar op onze website, en werken we sinds het eind van 2024 met een teletolk voor doven en slechthorenden.

Helft van klachten is gegrond

In 2024 ontvingen wij in totaal 180 klachten waarvan er 174 zijn afgehandeld. Van deze 174 klachten hebben wij 47% gegrond verklaard, 27% werd na een gesprek met de klager weer ingetrokken, en ruim een kwart bleek ongegrond of niet ontvankelijk. Bijvoorbeeld klachten die niet gingen over ons maar over een advocaat. Meestal was de klacht dat de advocaat de rechtzoekende niet kon of wilde bijstaan.

Ter vergelijking: in 2023 handelden wij 322 klachten af. Wij ontvingen in 2024 met name minder klachten die uiteindelijk een hulpvraag bleken te zijn: van 161 in 2023 naar 32 in 2024. Deze hulpvragen zetten wij door naar onze dienstverlening. Ook het aantal klachten over onze telefonische bereikbaarheid is afgenomen: van 63 in 2023 naar 22 in 2024.

Het aantal overige klachten is daarmee gestegen. Deze klachten gaan over het algemeen over de inhoud van een advies of de behandeling door een juridisch adviseur of medewerker van het belteam.

Externe klachtencommissie

Onze externe klachtencommissie heeft in 2024 8 klachten in behandeling gehad, waarvan er 4 al in 2023 werden ingediend. In 6 van de 8 zaken heeft de commissie een advies aan het bestuur uitgebracht en heeft het bestuur dit advies opgevolgd.

1.7 In de media

Ook in 2024 was het Juridisch Loket volop in de media. Veel aandacht was er voor de enorme stijging in hulpvragen, wat in november leidde tot publicaties in onder andere Het Parool, Telegraaf en Advocatenblad. Daarnaast waren we voor zowel print- als rtv media een belangrijke bron van informatie en zagen we onze inbreng regelmatig terug in verschillende items en artikelen, waaronder in het AD, EenVandaag, Max Meldpunt en Trouw.



nrc

ACHTERGROND

Opeens krijgt de huurder die de huisbaas kwijt wil een nieuwe huisgenoot. Een schreeuwende verslaafde

Huurdersintimidatie Veel verhuurders willen van hun huurders af, nu verhuren minder lucratief is. Wil een huurder niet weg? Dan zetten ze er soms een intimiderende medebewoner bij. „Hij zei: ik ga jullie leven verschrikkelijk maken."

Joke Mat

8 november 2024 • Leestijd 7 minuten

Luisteren | Leeslijst

Trouw

DUURZAAMHEID&ECONOMIE RELIGIE&FILOSOFIE OPINIE CULTUUR&MEDIA

Sociale advocatuur

Sociaal advocaat nodig in strijd tegen overheid? Helaas, die is nauwelijks meer te vinden



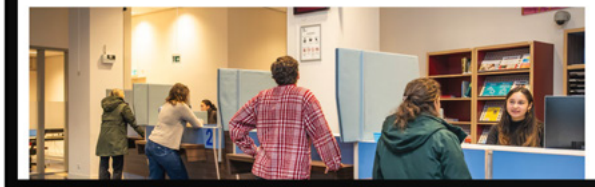
Advocatenblad

EXTRA HULPVRAAG OVERSTELPT JURIDISCH LOKET

Het Parool

Plus Exclusief

Onleesbare brieven en onbereikbare instanties: steeds meer Amsterdammers zoeken hulp bij Juridisch Loket





Mr.

JURIDISCH NIEUWS ARBEIDSRECHT

JURIDISCH LOKET OPENT DEUREN VOOR ARBEIDSMIGRANTEN UIT EUROPESE UNIE

Geplaatst op: 21 maart 2024 Laatst aangepast op: 25 maart 2024

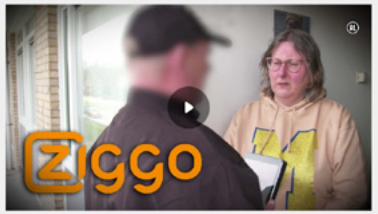
Op verzoek van de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Justitie en Veiligheid gaat het Juridisch Loket ook voor EU-arbeidsmigranten laagdrempelige rechtshulp aanbieden. Zo wordt ook de bekendheid van het Juridisch Loket onder deze doelgroep vergroot.

Door redactie Mr. Delen:



MELDPUNT

Home Nieuws Uitzendingen Oproepen



Schelden, spugen en leugens aan de deur: Meldpunt ontvangt sinds het begin van dit jaar meldingen over agressieve deur-tot-deurverkopers van Ziggo. Vaak opereren ze zonder colportagevergunning van de betreffende gemeente en worden abonnementen opgedrongen. Waarom doet Ziggo dit? En wat zijn de regels rond colportage?

EenVandaag

Actueel Video & audio Opiniepanel Pollingtrends Doe mee Contact

Huurbescherming geeft je als huurder rechten, maar er zijn uitzonderingen: hier moet je op letten



Onze signaleringsfunctie











Als wij zien dat regels onrechtvaardig uitpakken voor rechtzoekenden, brengen wij dit onder de aandacht van de instanties die hier iets aan kunnen én moeten veranderen.

Door onze directe contacten met rechtzoekenden en de samenwerking met professionals uit verschillende domeinen (sociaal en juridisch), kunnen wij knelpunten in wet- en regelgeving, of in de uitvoering daarvan, signaleren. Dit doen we op basis van de problemen en ontwikkelingen die onze medewerkers opmerken, maar ook met behulp van geavanceerde data-analyses. Zo dragen wij bij aan de kwaliteit van het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

In 2024 hebben we belangrijke bouwstenen gelegd voor een systematisch en gestructureerd proces van signaleren. Daarbij hebben we dankbaar gebruik gemaakt van de lessen, inzichten en methoden van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), een organisatie die zich al vele jaren bezighoudt met het signaleren van problemen en risico's in het financiële domein.

Toeslagen

Wij hebben het afgelopen jaar meerdere keren met succes signalen afgegeven die hebben geleid tot positieve resultaten voor onze rechtzoekenden. Zo kregen we te maken met een groep EER-burgers van wie de toeslagen ten onrechte waren stopgezet als gevolg van een foutieve registratie in het systeem van de IND. We gaven dit signaal af aan de Dienst Toeslagen, de IND, de Nationale ombudsman en de Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane (BTD). Na intern onderzoek herstelde de IND haar registratie, waardoor de fout bij de betrokken rechtzoekenden werd rechtgezet en hun recht op toeslagen werd hersteld.

Voor rechtzoekenden die hulp nodig hadden bij deze zaken hebben we met de Raad voor Rechtsbijstand afgesproken dat zij, op basis van onze advisering, een toevoeging konden krijgen voor een advocaat. Hierdoor konden deze rechtzoekenden snel en adequaat juridisch worden bijgestaan.

Onze inspanningen hebben bijgedragen aan een betere rechtsbescherming en een eerlijkere uitvoering van regelingen voor deze mensen.

Consumentenrecht

Daarnaast hebben wij geïnvesteerd in het versterken van onze contacten met andere uitvoeringsorganisaties. Zo hebben wij bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM) een signaal afgegeven over de hoge overstapboetes die rechtzoekenden ontvingen na het wisselen van energieleverancier, en over de gebrekkige communicatie over de hoogte van deze boetes binnen de wettelijke opzegtermijnen. Daarnaast hebben wij signalen rondom HEM Energie gedeeld met de ACM, wat heeft bijgedragen aan verdere acties tegen deze energieleverancier.

EU-arbeidsmigranten

Ook voor de groep EU-arbeidsmigranten (zie Opbouw dienstverlening voor EU-arbeidsmigranten) is onze signaleringsfunctie van groot belang. Door zaken goed te registreren, en door bij te houden bij welke organisaties of sectoren wij vaker problemen constateren, kunnen wij onderbouwde signalen afgeven. Op basis van die signalen zijn we in 2024 in gesprek gegaan met de wederpartij of hebben we een melding gedaan bij de Nederlandse Arbeidsinspectie. Zo proberen we niet alleen de individuele casus op te lossen, maar het onrecht bij de bron aan te pakken zodat ook de rechtspositie van de vele andere arbeidsmigranten verbetert.

2.1 Interne campagne

In 2024 zijn we een interne campagne gestart om onze adviseurs te stimuleren om signalen te melden. De campagne bestond onder meer uit het bezoeken van de vestigingen om het belang van signaleren te onderstrepen. Daarnaast ontwikkelden wij een interne nieuwsbrief over signalering, en zijn de signalen uit de dienstverlening duidelijker zichtbaar op ons intranet. Tot slot is signalering een vast onderdeel geworden van ons inwerkprogramma.

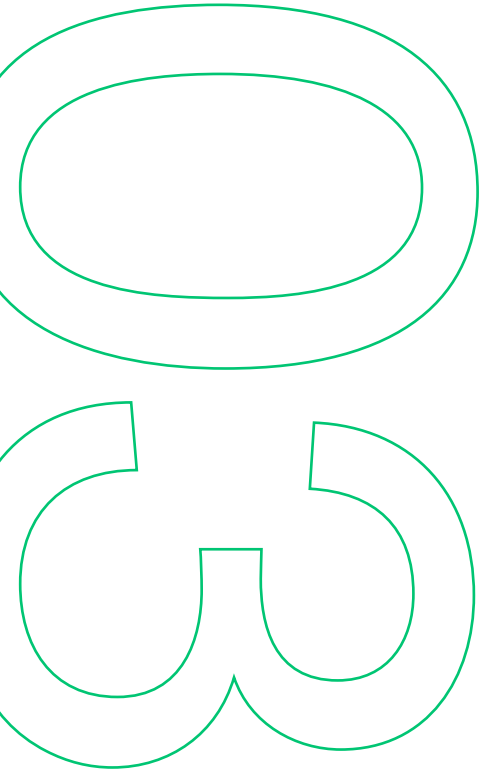
2.2 Datagestuurde signalering met spraakanalyse

In oktober 2024 zijn we – samen met onze partner Teleperformance – gestart met een proof of concept (PoC) met spraakanalyse (voice analytics), waarbij de gesprekken van rechtzoekenden met ons belteam als bron kunnen worden gebruikt voor de analyses. Uiteraard zijn deze analyses niet te herleiden tot de persoon die belt. Het ontwikkelen van de juiste query's bleek lastiger dan verwacht. We verwachten de eerste resultaten begin 2025. Als blijkt dat voice analytics waardevolle inzichten oplevert voor onze signaleringsfunctie, willen we deze bron toevoegen aan ons werkproces.

Voor 2025 willen we ons op het gebied van signalering met name richten op de thema's wonen en financiële zorg. Deze onderwerpen komen regelmatig terug in de vragen van de mensen die bij ons aankloppen.



Werken aan vernieuwing







De mensen die bij ons aankloppen met juridische vragen en problemen inspireren ons dagelijks om onze dienstverlening te verbeteren en te vernieuwen. Onze visie en de doelstellingen van de stelselvernieuwing gesubsidieerde rechtsbijstand geven daarbij richting.

We werken oplossingsgericht. Wat we in de eerste lijn kunnen oplossen, willen we ook in de eerste lijn doen. Centraal staat het oplossen van de hulpvraag van de rechtzoekende en streven naar de best passende dienstverlening. Met ons programma Dienstverlening van Morgen doen we dat ook. Om te zorgen dat mensen met meerdere problemen in een vroeg stadium geholpen worden, werken we steeds vaker samen met andere sociale en juridische dienstverleners.

Ook werken we aan een landelijk dekkend netwerk, zodat mensen snel op de juiste plek zijn voor hulp en ondersteuning. Om dichter bij de mensen te zitten, investeren we in onze bereikbaarheid: met een gratis nummer, maar ook met onze aanwezigheid in de regio. Daarbij past een nieuwe huisvestingsstrategie.

3.1 Dienstverlening van Morgen



Met het programma Dienstverlening van Morgen (DvM) zetten we een belangrijke stap in het versterken van onze dienstverlening aan rechtzoekenden en leveren we een bijdrage aan de stelselvernieuwing. Onze ambitie is om rechtzoekenden beter te ondersteunen met passende oplossingen.

In 2024 richtte DvM zich op de diagnose en op meer oplossen binnen de dienstverlening, ook samen met netwerkpartners. Dat vroeg van onze juridisch adviseurs een andere manier van werken. Ons programmateam voor de Dienstverlening van Morgen heeft zich in 2024 dan ook gericht op het vergroten van het kennisniveau, en het faciliteren van deze ontwikkeling.

Ingebruikname adviesdocument

In 2024 hebben we samen met collega's uit de dienstverlening een adviesdocument ontwikkeld. Hierin staat het advies van de juridisch adviseur in begrijpelijke taal, zodat de rechtzoekende weet welke concrete vervolgstappen hij of zij moet nemen. Het adviesdocument ondersteunt onze juridisch adviseurs bij een goede intake en diagnose om deze vervolgens te vertalen naar een begrijpelijk advies. Verder helpt het document bij de overdracht tussen collega's en bij overdracht naar een andere organisatie in het sociaal domein of de advocatuur. Na een succesvolle pilot in de vestigingen Zwolle, Alkmaar en Roermond heeft het adviesdocument een vaste plek gekregen in de dagelijkse praktijk van alle juridisch adviseurs.

Verbeteren van diagnose en passende dienstverlening

Ons doel is te zorgen dat onze juridisch adviseurs weten hoe ze de rechtzoekende op de best passende manier kunnen helpen. Daarom hebben we in 2024 de casusbespreking ontwikkeld. Zo kunnen onze juridisch adviseurs oefenen met het toepassen van een uitgebreide diagnose, om vervolgens passende hulpmiddelen en oplossingsroutes te bedenken. Samen reflecteren we vervolgens op die keuzes en op de manier van werken. We ervaren dit als een mooie manier om samen te leren en om mogelijke knelpunten bespreekbaar te maken. In 2024 hebben de eerste drie vestigingen gewerkt met de casusbespreking. De andere vestigingen volgen in 2025.

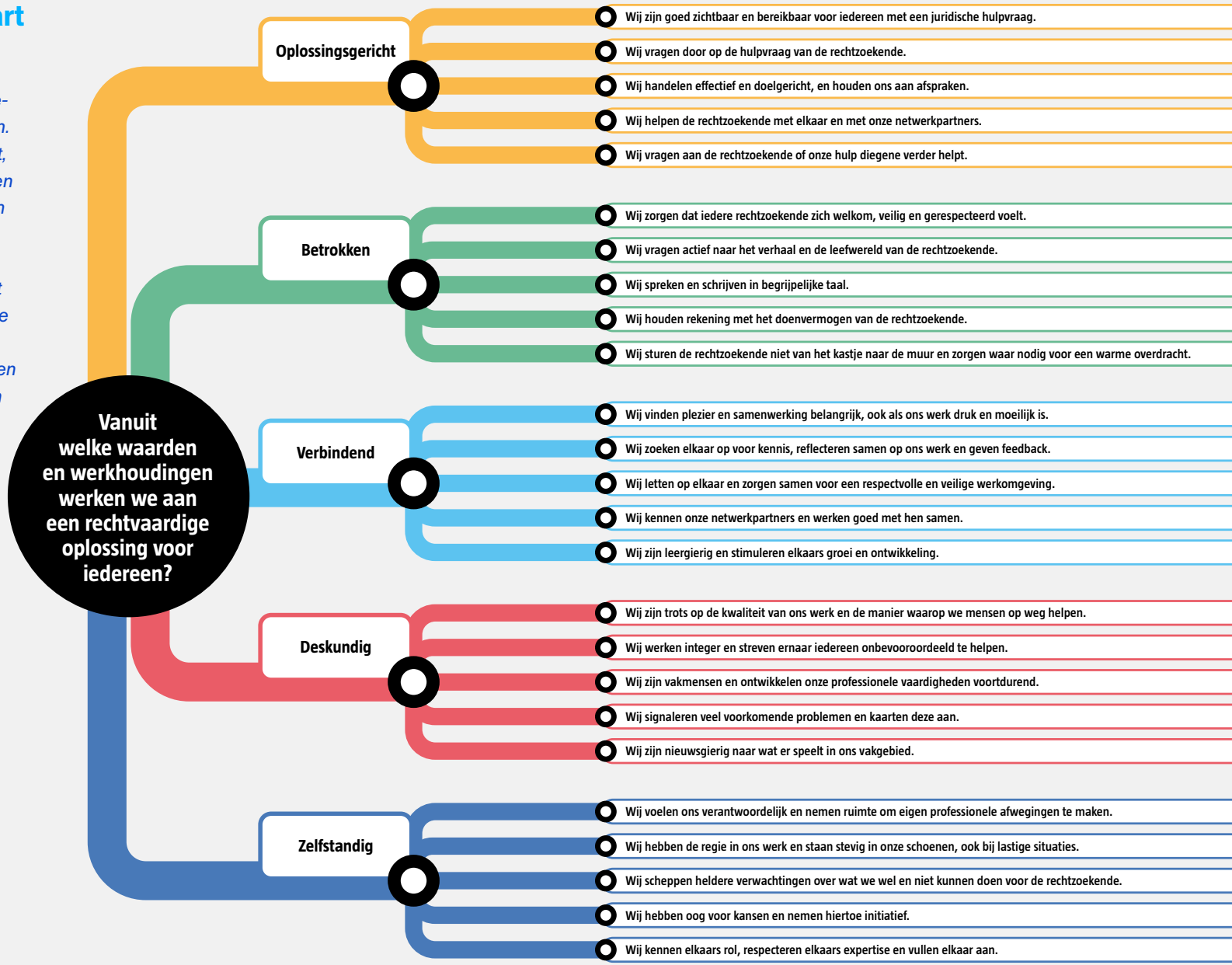
Daarnaast hebben wij een sessie voor leidinggevenden ontwikkeld. Regiohoofden, teamleiders en senior juridisch adviseurs nemen deel aan deze sessie, omdat juist zij een belangrijke rol hebben bij het stimuleren en aanleren van een nieuwe manier van werken. Daarbij staan wij ook stil bij de spanning tussen sturen op productiviteit en sturen op kwaliteit in de dienstverlening.

Zowel de casusbespreking als de sessie voor leidinggevenden zijn positief ontvangen en zijn klaar om in 2025 landelijk in te zetten.

Introductie van onze Cultuurkaart

Ons werk draait om de manier waarop we omgaan met de mensen die we helpen, met elkaar als collega's en met alle partijen waarmee we samenwerken. Hiertoe ontwikkelden we in 2024 onze Cultuurkaart, waarin waarden zijn opgenomen die duidelijk maken wat rechtzoekenden van ons mogen verwachten en hoe we willen samenwerken.

De Cultuurkaart is het resultaat van 16 sessies met 400 collega's in alle regio's en daarmee écht van de hele organisatie. We gebruiken het als middel om afspraken te maken, gesprekken op gang te brengen en om samen de beste keuzes te kunnen maken in ons werk.



gemaakt door: De ArgumentenFabriek De Cultuurkaart

3.2 Samenwerken loont

Om ervoor te zorgen dat iedereen die dat nodig heeft snel en eenvoudig toegang tot passende hulp krijgt, kijken we niet alleen naar onze eigen mogelijkheden, maar maken we steeds vaker gebruik van de expertise van ons regionale netwerk.

Dit vraagt om maatwerk per regio. Want de verschillen tussen de regio's, maar ook bínnen een regio zijn groot. Sommige problematiek is lokaal, en daarnaast verschilt per regio welke steun gemeenten en andere organisaties in het sociaaljuridisch domein de rechtzoekende kunnen bieden. Ook onze doelgroep kan variëren per regio. Bijvoorbeeld op het gebied van zelfredzaamheid en bereidheid om hulp te zoeken.

Een sleutelrol voor deze werkwijze is weggelegd voor onze regioregisseurs. Dat is een nieuwe functie die wij in de loop van 2024 hebben opengesteld. Samen met het regiohoofd en de teamleiders leggen de regioregisseurs contacten die ertoe leiden dat steeds meer organisaties bekend zijn met onze dienstverlening en mensen naar ons doorverwijzen. Andersom geldt hetzelfde. Als een rechtzoekende naast een juridisch probleem ook andere problematiek heeft, verwijzen wij hem of haar naar regionale partners in het sociaaljuridisch domein.

In de laatste maanden van 2024 zijn de eerste drie regioregisseurs gestart. Voor de andere regio's hopen we in 2025 een regioregisseur aan te stellen. Onze regio's Zuidwest, Zuidoost en Oost-Nederland hebben nu een functionaris die de aandacht volledig richt op het vinden, versterken en borgen van contacten met sociale raadslieden en andere (juridische) partnerorganisaties.

Vaak zijn er in het verleden wel contacten gelegd met andere juridische hulpverleners, maar is dat contact niet zodanig dat we elkaar op regelmatige basis en op een laagdrempelige manier benaderen. Om te zien hoe we elkaar makkelijker kunnen vinden, samen problemen kunnen signaleren of de samenwerking met de lokale advocatuur doelmatiger te laten verlopen, blazen we die contacten nieuwe energie in.
In Breda heeft deze investering ertoe geleid dat we met Bureau Sociaal Raadslieden gezamenlijke inloopspreekuren zijn gestart. Vanuit deze samenwerking bouwen we aan een Huis van het Recht dat in 2025 van start gaat.

In de provincie Zeeland zijn de inwoners van Zeeuws-Vlaanderen vaak onderbedeeld als het gaat om laagdrempelige sociale en juridische dienstverlening. Samen met juridische samenwerkingspartners en het sociaal domein in Zeeuws-Vlaanderen hebben we de eerste plannen gemaakt om de toegang tot het recht in deze regio te verbeteren.



Kopregio Midden- en Noord-Limburg

3.3 Ontwikkeltraject Rechts-hulp en Sociaal Domein

Vanuit het programma Stelselvernieuwing Rechtsbijstand heeft het ministerie van JenV het ontwikkeltraject Rechtshulp en Sociaal Domein in het leven geroepen. Ook hier passen we de belangrijkste uitgangspunten van het nieuwe stelsel toe.

Concreet gaat het om de regio Midden- en Noord-Limburg. In deze 'kopregio' brengen wij de in het nieuwe stelsel beoogde netwerksamenwerking tussen rechtshulp en sociale partners in de praktijk. Dit doen wij samen met het ministerie van JenV, Divosa, de gemeenten uit de regio, de sociaal raadslieden en diverse sociale partners.

De verschillende organisaties hebben afgelopen jaar kennis gemaakt met elkaars dienstverlening om die vervolgens zo veel mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. We weten namelijk dat het voor de rechtzoekende lastig kan zijn om het juiste loket te vinden. Daarom zijn wij steeds beter op de hoogte van elkaars dienstenpakket en zorgen we ervoor dat de rechtzoekende bij de juiste instantie(s) terechtkomt. Zo benaderen we vragen en problemen van de rechtzoekende niet alleen vanuit ons eigen, juridische, perspectief, maar kijken we breder naar wat we gezamenlijk kunnen oplossen. Daarbij richten we ons heel specifiek op de behoefte van de inwoners in deze regio.

Daarnaast is de samenwerking bedoeld om kennis uit te wisselen en signalen van veelvoorkomende problematiek te bundelen, te agenderen en waar mogelijk op te lossen. Het resultaat van deze eerste verkenningen is dat wij in 2025 onze bereikbaarheid in de kopregio gaan uitbreiden door de openingstijden van onze vestiging Roermond te verruimen en door op diverse andere plaatsen een servicepunt van het Juridisch Loket te starten. In Venlo willen wij uiteindelijk een nieuwe vestiging openen (zie ook Jaarplan 2025).

Bovendien nemen we in de kopregio met voorrang de innovaties uit het programma Dienstverlening van Morgen in gebruik.

3.4 Matching

We verwijzen de rechtzoekende door naar een advocaat of mediator als uit onze diagnose blijkt dat dit nodig is. De manier waarop wij dat doen, gaat veranderen. In de nabije toekomst zal de Raad voor Rechtsbijstand de rechtzoekende een aanbod doen voor een specifieke rechtsbijstandverlener. Dit heet matching. In de zomer van 2024 zijn we in de regio Alkmaar gestart met uitvoering van dit nieuwe matchingsproces en brengen we al doende verbeteringen aan. Zodra wij de rechtzoekende adviseren om rechtsbijstand in te schakelen, helpt de RvR deze rechtzoekende snel en eenvoudig aan een passende en beschikbare advocaat. Stap voor stap gaan al onze vestigingen over op dit nieuwe matchingsproces.



3.5 Nieuwe huisvestingsstrategie: dicht bij de rechtzoekende

Op dit moment hebben wij voor onze dienstverlening 30 vaste vestigingen die dicht bij openbaar vervoer zijn, en 26 servicepunten.

Onze visie op dienstverlening hebben we in 2024 vertaald naar een nieuwe huisvestingsstrategie. Die strategie geeft antwoord op de vraag waar wij in de toekomst een vestiging willen hebben. De omvang van de doelgroep is daarbij leidend. Het uitgangspunt is dat een rechtzoekende een van onze vestigingen kan bereiken in maximaal een half uur reistijd. Een beperkte uitbreiding van ons locatienetwerk is daarvoor noodzakelijk. In het nieuwe netwerk is hJL op tenminste 45 locaties fysiek aanwezig met een vestiging, gedeelde vestiging of servicepunt.

Met de nieuwe huisvestingsstrategie streven we naar een groter dienstverleningsnetwerk met meer vaste locaties, tegen vergelijkbare huisvestingslasten. Met meer volwaardige vestigingen en minder servicepunten wordt hJL fysiek beter bereikbaar.

Meer locaties voor dezelfde kosten is mogelijk als wij ons in de toekomst vaker met andere organisaties in één gebouw vestigen. Dat kan bijvoorbeeld een bibliotheek of wijkcentrum zijn. In ieder geval een laagdrempelige plek waar ook andere partners uit het sociaal domein aanwezig zijn. In 2025 verwachten we de eerste huisvestingsprojecten te starten.

3.6 Samenwerking met de Geschillencommissie

Niet alleen in de regio, maar ook op landelijk niveau zoeken wij naar vruchtbare samenwerkingsverbanden met organisaties die opkomen voor het belang van de rechtzoekende. In september 2024 zijn wij een samenwerking aangegaan met de Geschillencommissie (dGC).

DGC behandelt onafhankelijk en onpartijdig klachten tussen aanbieders van producten en diensten en de klanten van die aanbieders. Voor veel verschillende producten en diensten bestaat een aparte geschillencommissie met relevante expertise. Iedere geschillencommissie heeft een eigen werkterrein en eigen reglement.

Net als wij merkt dGC dat rechtzoekenden uit de kwetsbare doelgroepen grote uitdagingen ondervinden bij hun zoektocht naar een oplossing voor hun geschil. Dat is de basis van onze intensievere samenwerking. We zijn de proef gestart met de vijf geschillencommissies die het meest relevant zijn voor de vragen en problemen van onze rechtzoekenden. Onze adviseurs leggen onder andere het contact met de wederpartij en bieden hulp bij het invullen van de benodigde formulieren om een zaak te starten bij dGC. Aan deze proeftuin nemen namens hJL de vestiging Den Haag en de Landelijke Dienstverlening deel.

In het laatste kwartaal van 2024 zijn bijna 30 zaken aangemeld. Gezien de positieve ervaringen voor de rechtzoekende continueren we deze samenwerking in 2025.



Webinar ervaringsdeskundigen toeslagenaffaire

In 2024 organiseerden we voor alle medewerkers van het Juridisch Loket een aantal webinars waarin we de buitenwereld naar binnen haalden. In een van deze webinars deelden ervaringsdeskundigen van de toeslagenaffaire waardevolle inzichten over de betekenis van goed en zonder oordeel luisteren. Het gesprek met o.a. twee gedupeerde ouders benadrukte het cruciale belang van oprechte belangstelling tonen en mensen zich gehoord en gelijkwaardig laten voelen. Hun boodschap aan ons: gespreksdynamiek gaat boven inhoud. Als juridisch adviseur kun je altijd iets betekenen voor iemand, ook als het (juridische) antwoord in eerste instantie 'nee' is.

Dienstverlening door het ECC

40



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 de Europese lidstaten, plus Noorwegen en IJsland. In Nederland is het ECC een onderdeel van onze stichting.



4.1 Aantal klantcontacten

In 2024 hebben we vanuit het ECC aanzienlijk meer gedupeerde consumenten, zowel binnen als buiten Nederland, kunnen bijstaan met advies of hulp. In 2024 ontvingen wij bijna 5.200 juridische vragen van consumenten. Dat is 2% meer dan een jaar eerder.

Daarnaast dienden consumenten zo'n 3.800 klachten in over EU-ondernemers. Dat is een stijging van 17%. Uiteindelijk behandelden onze juridisch adviseurs 540 dossiers meer dan in 2023.

Bijna 70% van de klachten ging over Nederlandse ondernemers; 21% daarvan kwam van Belgische consumenten. Nederlandse consumenten klaagden het meest over Duitse bedrijven. De meest voorkomende klachten van Nederlandse consumenten over buitenlandse EU-ondernemers gaan over problemen bij online aankopen, zoals het niet leveren van de aankoop of het niet juist hanteren van de wettelijke bedenktermijn. Daarnaast ontvingen wij veel klachten over vliegreizen. Het ECC ontving daarnaast 785 vragen over het online oplossen van geschillen via het ODR-contactpunt (Online Dispute Resolution). Dit is een toename van ruim 12 % ten opzichte van 2023.

In totaal haalde het ECC in 2024 voor gedupeerde consumenten een bedrag terug van € 1,2 miljoen. In de bemiddelingstrajecten met bedrijven zien wij dat veruit de meeste ondernemers bereid zijn om mee te werken aan een oplossing van de klacht.

4.2 ECC online in 2024

In 2024 is het totale aantal bezoekers van onze website met 41% toegenomen, van 204.000 naar 288.000. Deze bezoekers hebben samen 390.000 pagina's bekeken; een stijging van 23% ten opzichte van 2023.

De top 5 meest geraadpleegde onderwerpen zijn vluchtvertraging, fraude met pakketjes, verkeersboetes uit Italië en een platform voor tweedehands kledingverkoop. Op onze website kunnen consumenten ook voorbeeldbrieven downloaden waarmee zij hun klachten bij ondernemers kenbaar kunnen maken of om een terugbetaling kunnen verzoeken. Deze voorbeeldbrieven bieden we zowel in het Nederlands als in het Engels aan. In 2024 zijn de voorbeeldbrievenpagina's bijna 53.000 keer bekeken; een stijging van maar liefst 62% vergeleken met 2023. 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 2024 ontvingen wij via onze website feedback van 775 consumenten over het advies dat te vinden is op onze website. Hiervan was 87% tevreden met het advies. Verder publiceerden wij 21 nieuwsartikelen, en presenteerden wij een nieuwe informatiepagina en een video over de Europese procedure voor geringe vorderingen (ESCP).

In november werkte het ECC samen met het landelijk meldpunt voor internetoplichting van de politie, de ACM, de Consumentenbond en de Fraudehelpdesk aan de landelijke campagne 'Eerst checken, dan bestellen'. Dankzij de advertenties van deze campagne op diverse social media kregen we er ruim 900 volgers bij op onze Facebook-pagina.

4.3 Klant-tevredenheid

Jaarlijks houdt het ECC een klanttevredenheidsonderzoek. In 2024 gaven meer dan 300 Nederlandse consumenten die het ECC hebben benaderd voor hulp hun mening. Wij zijn trots op de uitkomst.

Het overgrote deel van de respondenten (93%) vindt dat het ECC goed tot uitstekend presteert. Dat was 85% in 2023. Maar liefst 90% heeft een goede tot zeer goede indruk van onze organisatie. Ruim 89% van de respondenten zou het ECC aan anderen aanbevelen. Wel geven sommige respondenten dat het ECC meer naamsbekendheid zou moeten krijgen. Dat advies nemen we graag ter harte.

93% vindt dat het ECC goed tot uitstekend presteert



Opbouw dienstverlening voor EU-arbeidsmigranten





Wij vinden het belangrijk dat werknemers krijgen waar zij recht op hebben. In veel gevallen gaat dat goed in Nederland. Maar voor werknemers in een kwetsbare positie is de toegang tot het recht te complex. Dat geldt in het bijzonder voor de vele honderdduizenden EU-arbeidsmigranten die in Nederland aan het werk zijn.

Het Aanjaagteam Bescherming Arbeidsmigranten onder leiding van Emile Roemer heeft geadviseerd om de toegang tot het recht voor EU-arbeidsmigranten te verbeteren. In april 2024 zijn wij in opdracht van het ministerie van SZW en JenV gestart met het programma 'Toegang tot het recht voor arbeidsmigranten.'

5.1 Meertalige dienstverlening

Wij weten uit ervaring dat het belangrijk is om met deze groep in de eigen taal te communiceren. Dat betekent dat wij werken met ‘native speakers’. Ons team van juridisch adviseurs die de dienstverlening voor EU-arbeids-migranten verzorgen, is in 2024 uitgegroeid tot 24 juristen die juridische dienstverlening kunnen bieden in het Pools, Roemeens, Bulgaars, Hongaars, Grieks, Spaans, Macedonisch, Portugees, Russisch en Oekraïens.

Ons programma is in eerste instantie gericht op het bieden van meertalige dienstverlening in de provincies Zuid-Holland, Noord-Brabant, Limburg en Noord-Holland. In deze provincies wonen de meeste EU-arbeidsmigranten. Een uitbreiding van de dienstverlening naar andere provincies staat voor later op de planning.

5.2 Netwerkpartners

Arbeidsmigranten vinden hun weg naar de juridische dienstverlening van hJL doorgaans via doorverwijzers. Dit zijn lokale netwerkpartners zoals de WIN-punten (gemeentelijke informatiepunten voor arbeidsmigranten), welzijnsorganisaties en stichtingen die zich inzetten voor arbeidsmigranten, zoals Fairwork en Barka. Wij hebben voorbereidingen getroffen om de doelgroep ook rechtstreeks te gaan benaderen. Bijvoorbeeld door het verspreiden van flyers en campagnes op social media. Vanaf 2025 starten we gefaseerd met het direct benaderen van de doelgroep.

5.3 Resultaten

In het eerste jaar dat wij actief zijn, hebben wij zo’n 800 EU-arbeidsmigranten kunnen adviseren of helpen. Dit waren hoofdzakelijk Poolse arbeidsmigranten (40%), gevolgd door Roemenen en Bulgaren (22%).

In meer dan 60% gaat het om arbeidsrechtelijke kwesties. Daarvan is 60% ernstig of zeer ernstig en heeft veel invloed op de kwaliteit van leven van de rechtzoekende. Velen van hen lopen het risico dat zij hun inkomen en woning verliezen.

Gosia
Juridisch adviseur Pools



Organisatie en bestuur

09



Het Juridisch Loket is een stichting met een wettelijke taak. Het ministerie van JenV, in het bijzonder de staatssecretaris voor Rechtsbescherming, is onze opdrachtgever en subsidieverstrekker. Wij zijn totdat de nieuwe Wet op de Rechtsbijstand wordt vastgesteld ‘de voorziening’ zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 Wet op de rechtsbijstand.

6.1 Bestuur en inrichting van de organisatie

De stichting staat sinds 1 januari 2022 onder leiding van een tweehoofdig collegiaal bestuur. In 2022 heeft het bestuur van hJL een visie op onze dienstverlening uitgewerkt en vastgesteld. Belangrijke elementen van deze visie zijn dat wij de rechtzoekende centraal stellen en ons focussen op oplossen van problemen voor de rechtzoekende.

Daarom staat bij ons de regio centraal. Een regionale inbedding van ons werk en goede samenwerking met netwerkpartners is van groot belang om rechtzoekenden op weg te helpen naar een oplossing.

Dit hebben wij vertaald in onze organisatiestructuur en het functiehuis voor de dienstverlening. Onze organisatie is opgedeeld in zes regio's die worden aangestuurd door een regiohoofd. De regiohoofden geven leiding aan de teamleiders. Elk team van circa 15 tot 25 medewerkers heeft een teamleider. In totaal hebben wij 19 teams die vanuit 30 vestigingen in Nederland zorgdragen voor de persoonlijke dienstverlening aan rechtzoekende burgers. Voor het ontwikkelen en onderhouden van het regionale netwerk kennen wij de functie van regioregisseur. Daarnaast is er één landelijk onderdeel, de Landelijke Dienstverlening, dat voor heel Nederland opereert en onder andere verantwoordelijk is voor de spoedlijn. De Landelijke Dienstverlening bestaat uit 3 teams.

Tenslotte is in 2024 een programmateam gestart om de dienstverlening voor EU-arbeidsmigranten op te starten. Dit programmateam staat onder leiding van een kwartiermaker.

Het bestuur, de regiohoofden, de kwartiermaker en de afdelingshoofden van de staf vormen tezamen het MT van onze stichting.



6.2 Raad van Toezicht

Onze stichting heeft een Raad van Toezicht van 5 leden. De Raad heeft als 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. Dat draagt bij aan een professioneel toezicht door de Raad. De samenstelling van de Raad van Toezicht en de functies en nevenfuncties van de leden is terug te vinden in bijlage 1.

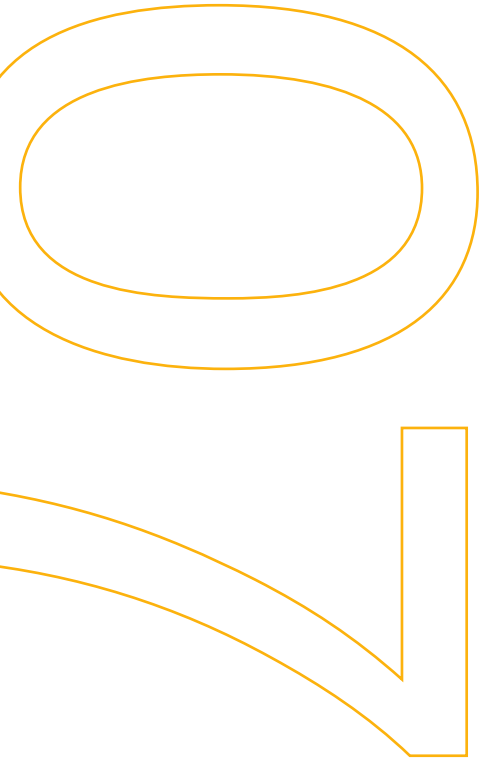


Podcastserie ‘De Verdwaalde burger’

Om via nieuwe wegen aandacht te vragen voor laagdrempelige rechtshulp en de noodzaak van ons werk, ontwikkelden we in 2024 de podcastserie De Verdwaalde Burger. In vijf afleveringen gaat onze bestuurder Willemijn van Helden in gesprek met een bestuurder van een maatschappelijke organisatie over signalen, drempels en oplossingen bij verschillende onderwerpen.
Ze sprak Bart Snels, inspecteur-generaal bij de Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane, Munish Ramlal, Ombudsman Metropool Amsterdam, Marco Pastors, directeur programma Rotterdam-Zuid, Diana Starmans, directeur SVB en Martina Bijker, president van de rechtbank Limburg.

Luister hier naar de podcast of scan de QR-code.

Verslag van de Raad van Toezicht





In 2024 zijn vele duizenden rechtzoekenden geholpen door het Juridisch Loket. De Raad van Toezicht is onder de indruk van deze prestatie. Alleen met hard werken, professionaliteit en goede samenwerking is dat mogelijk. Daarom spreekt de Raad veel waardering uit voor alle medewerkers van het Juridisch Loket die dit mogelijk hebben gemaakt.

In het jaar 2024 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 gesubsidieerde rechtsbijstand en de op handen zijnde stelselvernieuwing aandacht van de Raad van Toezicht. Besproken zijn onder meer de managementletter van de accountant bij controle op de jaarrekening 2024, het jaarplan voor 2025, de strategische huisvestingsvisie, het meerjarenplan informatiebeveiliging, de eerste stappen in de ontwikkeling van de signaleringsfunctie, de gang van zaken rondom de opdracht om juridische dienstverlening in Caribisch Nederland op te zetten en de opdracht van het ministerie van SZW om de toegang tot het recht voor de EU-arbeidsmigranten te organiseren. De Raad van Toezicht heeft zich verder laten informeren over de dienstverlening van het Europees Consumenten Centrum (ECC) dat voor Nederland door het Juridisch Loket wordt gehost.

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 2025. Daarbij heeft de Raad van Toezicht stilgestaan bij de haalbaarheid van de doelstellingen in het licht van de forse toename van hulpvragen aan het Juridisch Loket en de daarbij behorende begroting. In het verlengde hiervan blijft de Raad van Toezicht het belang van een passende structurele financiering benadrukken, voor nu en in de toekomst. Dat is een voorwaarde om invulling te blijven geven aan de ambities van het Juridische Loket en de opdrachten die voortkomen uit de stelselherziening. Tot aan het moment dat dit geregeld is blijft de zorg over de continuïteit van de stichting bestaan.

Een afvaardiging van de Raad van Toezicht heeft een kennismakingsgesprek gevoerd met de staatssecretaris voor rechtsbescherming. Daarbij is, mede in het licht van het regeerprogramma en de Rijksbegroting 2025, gesproken over de flinke toename van het aantal mensen dat het Juridisch Loket weet te vinden. De staatssecretaris voor rechtsbescherming gaat over de wijze waarop het Juridisch Loket invulling geeft aan de aan hem opgedragen taak en is opdrachtgever van het Juridisch Loket. De Raad van Toezicht houdt toezicht op de wijze waarop het Bestuur van de stichting deze opdracht uitvoert 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.

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 Raad kent daarnaast drie commissies: de remuneratiecommissie, de auditcommissie en de commissie kwaliteit dienstverlening. De laatste commissie is in 2024 van start gegaan.

De maximale zittingstermijn van leden van de Raad van Toezicht is twee aaneengesloten periodes van vier jaar. Leden van de Raad van Toezicht zijn één keer herbenoembaar.

In het jaar 2024 is de Raad van Toezicht niet in samenstelling gewijzigd. De heer Dick van Loo is in 2024 benoemd voor een tweede termijn.

In 2024 nam de Raad van Toezicht de volgende besluiten:

- Goedkeuring bestuursbesluit tot vaststelling jaarrekening 2023
- Vaststelling jaarverslag 2023 Raad van Toezicht
- Goedkeuring bestuursbesluit tot jaarplan 2025 inclusief begroting van het Juridisch Loket

Voor het Bestuur vervult de Raad van Toezicht de rol van werkgever en sparringpartner. Ook in 2024 heeft de Raad voortgangsgesprekken en jaargesprekken gevoerd met de bestuurders.

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 inzicht in wat er leeft in de organisatie.

Het jaar 2024 was voor de bestuurders en medewerkers van het Juridisch Loket een intensief jaar. 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 in 2022 ontwikkelde visie en strategie werden in 2024 steeds meer werkelijkheid op de werkvloer, zowel aan de balie als aan de telefoon.

De Raad constateert dat de prestaties mede mogelijk werden gemaakt door extra middelen die door het ministerie van JenV tussentijds ter beschikking zijn gesteld. Deze extra middelen zullen vanwege het toegenomen beroep op het Juridisch Loket als noodzakelijke voorziening de komende jaren nodig blijven.

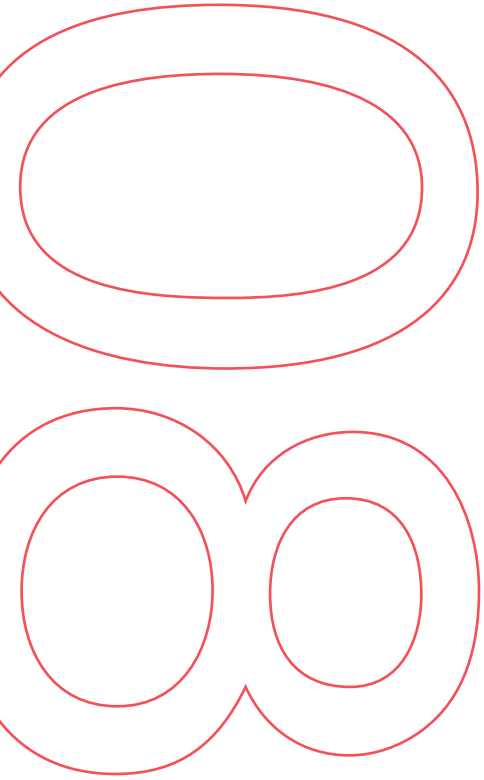
De Raad van Toezicht dankt de bestuurders en alle medewerkers van het Juridisch Loket voor hun grote inzet in het afgelopen jaar.

Utrecht, 27 maart 2025

Dhr. mr. drs J.M. (Jan) de Vries
Voorzitter, remuneratiecommissie
Mw. mr. R. (Rajae) Azaroual
Commissie kwaliteit dienstverlening
Dhr. mr. M.H.J.N. (Michiel) van Berckel Smit
Commissie kwaliteit dienstverlening, remuneratiecommissie
Mw. K.E.J.M. (Kitty) de Laat
Auditcommissie
Dhr. D. (Dick) van Loo MSc RA
Auditcommissie



Terugblik OR





Highlights

1 Sportvergoeding/fietsplan

‘Door goed contact met het bestuur kunnen we tot echt concrete zaken komen. Je hoeft bijvoorbeeld je fiets niet meer terug te betalen als je een half jaar na je vergoeding uit dienst gaat. Dat was eerst één jaar. En je kan nu twee sportabonnementen vergoed krijgen in plaats van één, met een maximum vergoeding van €300,- per jaar. Daar hebben we als OR echt meer voor de medewerker uitgehaald.’ – *Hanna Dekkers (Amsterdam)*

2 Huisvestingsstrategie

‘De OR was zeer nauw betrokken bij de ontwikkeling van de huisvestingsstrategie. We hadden inspraak op de vragenrondes voor rechtzoekenden en medewerkers, we hebben verschillende keren mee vergaderd met de leverancier, er was veel contact met de projectleider en een aantal OR-leden had plaats in de klankbordgroep.’ – *Joost Slot (Groningen)*

3 Personele uitdagingen

‘De OR stond voor een flinke uitdaging in 2024. Door de groeiende organisatie zijn er weliswaar elf posities beschikbaar, maar er waren er slechts negen ingevuld. Eén collega viel uit en de helft van het overgebleven team had weinig tot geen ervaring als OR-lid. We hebben daarom veel zaken gezamenlijk als team opgepakt. Dat vroeg misschien om een stapje extra, maar zo konden onze nieuwste leden in korte tijd veel ervaring opdoen.’ – *Ellen Scholten (Zwolle)*

“Je hebt invloed en dus impact. Onderaan de streep is de rechtzoekende ook geholpen met het werk van de OR.”

Mandy Molevelt (Utrecht)



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 2024

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 2024:

- Ingestemd met de Gedragsregeling digitale werkomgeving
- Ingestemd met het Gebruik CIC-Webtop voor persoonsgegevens
- Ingestemd met het Plan Leren & Ontwikkelen 2024
- Advies gegeven op Bevoegdheden, personeelstaken en vervangingsregeling
- Ingestemd met Bedrijfsregeling sportvergoeding
- Ingestemd met Protocol cameratoezicht
- Advies gegeven op Strategisch huisvestingsplan
- Advies gegeven op Inhuur en inzet belteam en triage
- Ingestemd met Regeling fietsplan en de sportvergoeding

Human Resource Management

06





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. Net als vorig jaar hebben we in 2024 veel in ons personeel en in de arbeidsvoorwaarden geïnvesteerd. Zo bevat onze cao inmiddels aantrekkelijke regelingen zoals een fietsplan, ruim ouderschapsverlof, een tegemoetkoming voor een sportabonnement en een hogere reiskostenvergoeding.

9.1 Nieuwe gesprekscyclus

In het afgelopen jaar hebben wij onze HR-gesprekscyclus opgefrist. In principe spreken wij onze medewerkers 3 keer per jaar. We vinden het namelijk belangrijk dat er continu oog is voor de ontwikkeling van onze medewerkers, zodat we werken aan (en in) een omgeving waarin het veilig voelt om feedback te geven en te ontvangen. Onze leidinggevenden hebben daarom een training gevolgd om constructieve personeelsgesprekken te voeren. Daarnaast stimuleren wij onze medewerkers om zich voor te bereiden op de personeelsgesprekken door trainingen binnen GoodHabitz beschikbaar te stellen, die helpen bij het formuleren van persoonlijke doelen en gewenste ontwikkelingen.

Van de personeelsgesprekken wordt schriftelijk verslag gedaan. Uit ons HR-systeem blijkt dat in 2024 met 80% van de medewerkers startgesprekken zijn gevoerd en met 70% een tussentijds voortgangsgesprek is geweest. Dat niet met alle medewerkers alle gesprekken zijn gevoerd komt doordat een aantal teamleiders pas in de loop van 2024 zijn gestart.

9.2 Leren en ontwikkelen

In 2024 investeerden we veel van onze tijd en middelen in de kennis en ontwikkeling van onze medewerkers. Zo hebben wij een digitaal Leerplein geïntroduceerd. Met dit leermanagementsysteem bieden wij onze medewerkers op elk moment een rijk aanbod aan relevante trainingen en webinars.

Ons Leerplein bevat vakinhoudelijk aanbod, maar ook vaardigheidstrainingen en themagerichte lees-, kijk-, en luistertips over bijvoorbeeld armoede, schulden en geestelijke gezondheid. Het aanbod groeit iedere dag.

Daarnaast zijn al onze senior juridisch adviseurs (meer dan 30) het afgelopen jaar met een training Persoonlijk Leiderschap gestart bij De Baak. Twee groepen hebben het programma inmiddels afgerond en 1 groep is in maart 2025 klaar. De training ondersteunt hen bij het uitvoeren van hun functie, waarbij de focus – veel meer dan voorheen – ligt op het coachen en begeleiden van collega's op het gebied van hun professionele kwaliteit, zowel op inhoud als op vaardigheden.

Omdat leidinggeven ook een vak is, investeerden wij in een leiderschapsprogramma. Alle leidinggevenden volgen met grote regelmaat leiderschapsdagen, waarbij wordt verdiept op de opgave van de organisatie en de rol van onze leidinggevenden hierbij als teamleider in nabijheid. Daarnaast bieden we onze teamleiders trainingen en workshops aan en volgen 9 teamleiders de opleiding Beginnen met Leidinggeven bij Schouten & Nelissen.

Tot slot: eind 2023 startte een trainee-programma met een externe opleider. Met dit programma begeleiden wij onze trainees in 1,5 jaar tot volwaardige juridisch adviseurs. In 2024 hebben wij het programma geëvalueerd en bijgesteld. De conclusie is dat we deze aanpak doorzetten: de vierde groep trainees start in maart 2025.



9.3 Verzuim

Verzuim is en blijft een zorg, ook al slagen we erin om het verzuimpercentage ieder jaar iets te laten dalen. In 2024 was het gemiddelde verzuimpercentage 7,4%. In 2023 was dit 8,7% en in 2022 was dit 9,5%. We zagen in 2024 een toename van frequent verzuim, maar een afname van het aantal langdurige verzuimdossiers. Het aantal preventieve interventies groeit omdat leidinggevenden actief in gesprek zijn met de medewerkers over hun duurzame inzetbaarheid.



9.4 Agressie en veiligheid

Goede dienstverlening vereist een veilige omgeving voor iedereen die onze vestiging bezoekt. Helaas zijn agressie en veiligheidsincidenten soms onderdeel van ons werk. In 2024 is het aantal agressiemeldingen iets afgenomen.

In 2023 registreerden wij in totaal 160 incidenten, in 2024 waren dit er 140. 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.

Na elk incident gaat de teamleider in gesprek met de medewerker die het is overkomen. Daarbij bespreken zij de noodzaak van een maatregel. Een maatregel kan een gesprek, brief met waarschuwing, pandverbod of contactverbod zijn. Daarnaast neemt onze preventiemedewerker contact op met de betreffende collega om te bepalen of er nazorg nodig is om weer met een veilig gevoel aan het werk te gaan.

In 60 van de 140 gevallen was de situatie zodanig ernstig dat wij een maatregel hebben moeten nemen. In 41 gevallen betrof dit een schriftelijke waarschuwing aan de rechtzoekende die het incident veroorzaakte. In 18 gevallen hebben wij de veroorzaker een pandverbod of contactverbod moeten opleggen. In 1 geval was sprake van maatwerk.

Om de weerbaarheid te vergroten hebben in 2024 alle teams een training gevolgd om te leren hoe zij het beste kunnen omgaan met agressie in hun werk. Deze jaarlijkse teamtraining is verplicht, zodat alle medewerkers hun vaardigheden en kennis op peil houden.

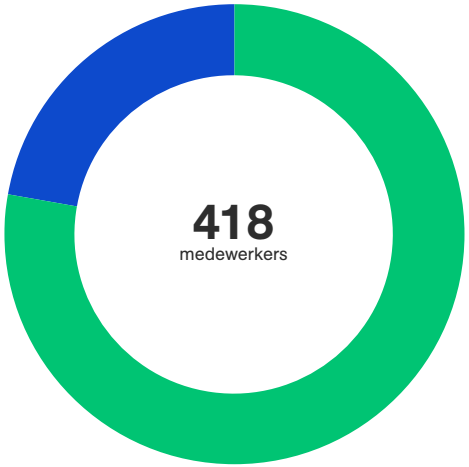


9.5 Bezetting en samen-stelling personeel

Om onze ambities waar te maken, zijn we in onze begroting van 2024 uitgegaan van een beperkte groei tot 390 fte, waarvan 67 fte voor staf en ondersteuning en 323 fte voor de dienstverlening. In die begroting konden we nog geen rekening houden met de bezetting die nodig is voor de opbouw en ontwikkeling van de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten, noch met de onverwachte groei van de vraag naar onze dienstverlening.

We zijn 2024 geëindigd met een bezetting van 418 fte. Daarvan was 390 fte in loon-dienst en 28 fte aangesteld op interim-basis.

Van de eigen medewerkers is 78% vrouw en 22% man. In totaal was 76% van de aange-stelde medewerkers (318 fte) direct actief in de dienstverlening en werkzaam als (senior) juridisch adviseur of trainee. 60% van hen is jonger dan 35 jaar.



78% vrouwen **22%** mannen

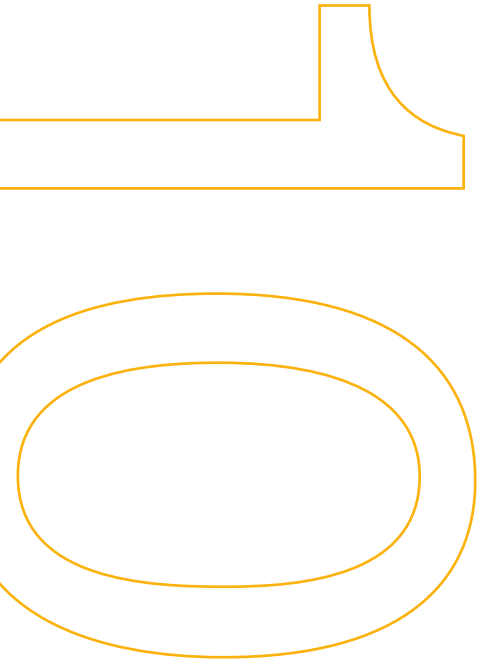


Wervingscampagne juridisch adviseurs in Amsterdam en Rotterdam

Naar aanleiding van de enorme stijging van het aantal hulpvragen ontwik-kelden we eind 2024 een online campagne om extra juridisch adviseurs in Amsterdam en Rotterdam te werven, twee locaties die onderbezet dreigden te raken. Met dit doel hebben we voor het eerst advertenties op Facebook, Instagram en LinkedIn ingezet.

Hiermee wisten we onze vacatures specifiek onder de aandacht te brengen bij potentiële collega's in de regio's Amsterdam en Rotterdam. Resultaat: 84% (Rotterdam) en 87% (Amsterdam) van alle bezoeken aan de vacaturepagina's van Rotterdam en Amsterdam kwam via een van de campagnes van Facebook, Instagram of LinkedIn.

Professionele kwaliteit



10.1 Kwaliteitsinstrumenten

In 2024 stelden wij – in lijn met onze visie op dienstverlening – een nieuwe handreiking voor de dienstverlening vast. De rechtzoekende staat hierbij centraal en we willen dat iedere rechtzoekende echt verder kan na het contact met hJL. De handreiking dienstverlening is bedoeld voor onze juridisch adviseurs om richting en kaders te geven bij de dienstverlening.

Daarbij geven we – anders dan enkele jaren terug – onze adviseurs veel meer autonomie om eigen keuzes te maken. Die keuzes maken zij op basis van hun professionele inschatting van wat de rechtzoekende nodig heeft. We werken namelijk principle based in plaats van rule based.

Daarnaast hebben wij met elkaar het basisniveau vastgesteld van wat wij minimaal aan kennis en vaardigheden van onze adviseurs verwachten. Dit niveau noemen wij 'basisvaardig'. Basisvaardig is het ijkpunt voor de kennis, vaardigheden en beroepshouding die wij minimaal van elkaar mogen verwachten in de dienstverlening.

Vervolgens hebben wij een feedbackformulier ontwikkeld en in 2024 voor het eerst in gebruik genomen. Het feedbackformulier helpt de senior juridisch adviseur om te coachen op de vakinhoudelijke ontwikkeling en werkhouding van haar of zijn collega's. Het instrument helpt onze adviseurs om vast te stellen of zij basisvaardig zijn, en faciliteert het gesprek over hun persoonlijke ontwikkeldoelen en opleidingsbehoefte. Essentieel voor deze professionele kwaliteitsontwikkeling is dat we daar met elkaar in een sfeer van openheid, respect en vertrouwen aan werken. Wij merken dat dit niet vanzelfsprekend is, en dat het gebruik van het feedbackformulier soms als spannend en stressvol wordt ervaren.

Werkbezoeken van politici

Behalve onderstaande politici hebben we ook verschillende ambtenaren en bestuurders ontvangen, onder andere van de Rekenkamer en de SVB, en de secretaris-generaal van het ministerie van Financiën.

Kamerleden

Rosemarijn Dral	VVD	Zaandam
Marieke Wijen-Nass	BBB	Den Haag
Senna Maatoug	GL-PVdA	Den Haag
Mariette Patijn	GL-PVdA	Utrecht
Merlien Welzijn	NSC	Rotterdam
Sandra Palmen	NSC	Den Haag
Esmah Lahlah	GL-PvdA	Den Haag
Ulysse Ellian	VVD	Den Haag

Staatssecretaris Rechtsbescherming

Teun Struycken	Voordracht van NSC	Den Haag

Wethouders

Marjolein Moorman	PvdA	Amsterdam
Eelco Eikenaar	SP	Groningen
Harrie van der Laan	POV	Zaandam
Linda Voortman	GL	Utrecht



10.2 Audit en klanttevredenheids-onderzoek

Vanwege de druk op de dienstverlening en het feit dat we pas in de loop van 2024 ons nieuwe kwaliteitsinstrument hebben geïntroduceerd in de organisatie, hebben we ervoor gekozen in 2024 geen kwaliteitsaudit uit te voeren. Dat zou te vroeg zijn. We hebben wel kritisch gekeken naar de manier waarop de audits in het verleden zijn uitgevoerd en onderzoeken hoe we deze anders kunnen vormgeven voor een betere aansluiting bij de ontwikkelingen binnen hJL.

Datzelfde geldt voor een klanttevredenheids-onderzoek. Ook dit onderzoek is in 2024 niet herhaald. Wij zijn wel begonnen met een verkenning van hoe wij in 2025 klant-tevredenheidsonderzoeken het beste kunnen vormgeven. We denken aan een onderzoek dat gedurende het jaar meermalen plaats-vindt. Zo houden we de vinger aan de pols. Want uiteindelijk is het de rechtzoekende zelf die ons het beste kan vertellen of hij of zij echt verder kan met ons advies.



Informatievoorziening



In voorgaande jaarverslagen rapporteerden we dat wij te maken hadden met een technische schuld in onze IT-omgeving. Dit bracht onder andere continuïteitsproblemen met zich mee en veroorzaakte kwetsbaarheden. 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. In de afgelopen jaren hebben we onze technische schuld flink ingelost en de weerbaarheid van onze ICT-omgeving versterkt.



11.1 Vervanging call-center applicatie

In 2024 hebben we een verouderde callcenterapplicatie vervangen. Dat was hard nodig omdat het systeem niet langer door de leverancier werd ondersteund. Voor een organisatie als de onze, waarbij een belangrijk deel van de dienstverlening via telefonie verloopt, was vervanging dus essentieel.

Na een grondige voorbereiding hebben we – samen met de leverancier – in twee weken tijd het moderne callcentersysteem Genesys Cloud geïntroduceerd bij hJL. De uitrol daarvan is zonder noemenswaardige problemen verlopen. De rechtzoekende heeft er niets van gemerkt. Daar zijn wij trots op.

Het nieuwe systeem biedt ons kansen om moderne technologie in te zetten ter ondersteuning van onze dienstverlening. Zo zijn wij een ‘proof of concept’ (PoC) gestart voor voice analytics, en zijn we klaar voor het gebruik van videobellen en Whatsapp for business om onze contacten met EU-arbeidsmigranten te ondersteunen. Ook onderzoeken we de mogelijkheden van de inzet van AI bij het automatisch vastleggen, samenvatten en vertalen van telefoongesprekken.

11.2 Vervanging datawarehouse

In 2024 hebben we ook een nieuw datawarehouse ontwikkeld en in gebruik genomen. Met dit systeem genereren wij onze managementinformatie. Het vorige systeem was verouderd en een deel van de informatie was onbetrouwbaar geworden.

Daarnaast waren er te weinig mogelijkheden om blijvend te voldoen aan regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens. Het oude systeem is inmiddels uitgeschakeld en de gegevens zijn verwijderd.

Met de komst van het nieuwe datawarehouse zijn ook alle dashboards voor de presentatie van de cijfers vernieuwd. Daarmee is belangrijke stuurinformatie op een laagdrempelige wijze beschikbaar gekomen voor onze regiohoofden en teamleiders, maar ook voor onze juridisch adviseurs. Deze informatie helpt ons bij de uitdaging om de vraag naar onze dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de beschikbare capaciteit.

11.3 Security optimalisatie

Onder de noemer security optimalisatie voerden we in 2024 samen met onze leverancier op projectmatige wijze een aantal belangrijke technische vernieuwingen en versterkingen uit op het securityvlak, waaronder het inzetten van een veilige virtuele werkplek voor het belteam van Teleperformance.



11.4 Webtop weer up-to-date

Ons belangrijkste systeem, Webtop, was aan een update toe. Het softwareplatform waarop het systeem draaide, moest gemoderniseerd worden. Dat is gelukt. Webtop is hierdoor weer toekomstbestendig. De consequentie van deze update is wel dat wij minder wijzigingsverzoeken ter verbetering van de werking hebben kunnen aanbrengen.

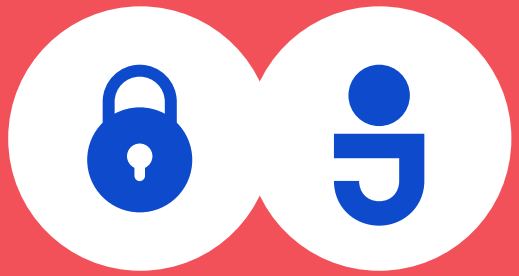
Er zijn uiteraard wel aanpassingen gedaan. In 2024 is een sms-functionaliteit toegevoegd aan Webtop. Na een mislukte terugbelpoging krijgt de rechtzoekende nu automatisch een sms-bericht, ook als wij een voicemailbericht inspreken. In het sms-bericht staat dat wij hen niet hebben kunnen bereiken, en nogmaals zullen bellen. Ook na een tweede mislukte belpoging volgt een sms-bericht. Hierin staat dat het ons helaas niet gelukt is de rechtzoekende aan de lijn te krijgen. En dat wij hem of haar verzoeken om ons te bellen als dat nog nodig is.



11.5 Gebruik van AI

Met de opkomst van generatieve artificiële intelligentie (GenAI) maakt het gebruik van AI steeds meer deel uit van het dagelijks leven.

Wij zien de waarde van AI-tools, maar benadrukken ook het belang van een verantwoord en doordacht gebruik ervan. Dat betekent dat wij eerst onderzoeken op welke onderdelen van de dienstverlening AI onze dienstverlening zou kunnen ondersteunen. Bijvoorbeeld met een automatische transcriptie en vertaling van gesprekken, of met een slimmere ontsluiting van onze kennisbank. Maar dat doen we niet voordat we met elkaar spelregels hebben vastgesteld. Want het gebruik van AI kent ook risico's. Verder committeren wij ons aan het beleid van de Rijksoverheid dat de inzet van hoog-risico-AI-systemen en impactvolle algoritmen uitsluit.



11.6 Privacybescherming

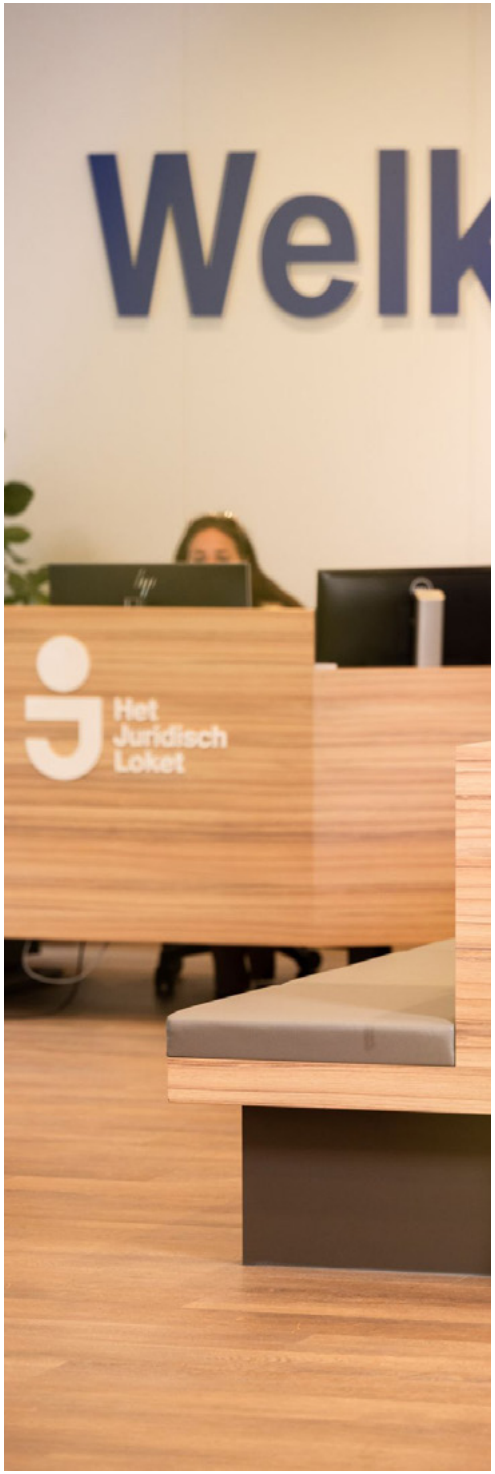
Op het gebied van privacybescherming hebben wij onze organisatie in 2024 naar een hoger volwassenheidsniveau getild. We hebben ons privacybeleid aangescherpt en ons privacyteam heeft een kennistour over de AVG voor alle medewerkers afgerond. Samen met het team van Leren en Ontwikkelen zorgen we dat onze medewerkers privacy en security zien als een vanzelfsprekend en belangrijk onderdeel van hun werk.

Daarnaast hebben wij diverse DPIA's (Data Protection Impact Assessment) opgesteld, zoals voor ons nieuwe callcentersysteem Genesys Cloud en het nieuwe datawarehouse. In 2024 hebben we verder de nodige aanvullingen gedaan op de privacy- en cookieverklaring van onze website, zodat bezoekers beter worden geïnformeerd over hun privacy.

In 2024 heeft het Juridisch Loket 156 AVG-verzoeken ontvangen. Het jaar ervoor waren dat er 70. Het betrof 62 verzoeken om informatie over of inzage in de opgeslagen gegevens, 92 verwijderverzoeken en 2 verzoeken om rectificatie. Verder hebben onze medewerkers in 2024 in totaal 105 potentiële datalekken gemeld. Hiervan hebben wij er 43 doorgegeven aan de Autoriteit Persoonsgegevens, waarvan er 2 later zijn ingetrokken. Het meest voorkomende datalek is het per ongeluk mailen van persoonsinformatie naar een verkeerd e-mailadres.

Verandermanagement, portfolio en projecten





12.1 Basis op orde met de grondplaat

Kort na het aantreden van het huidige bestuur in 2022 is een grondige analyse van de staat van onze organisatie gemaakt, om zicht te krijgen op de – soms zorgelijke – kwaliteit van de bedrijfsvoering van onze organisatie en wat nodig is aan verbetering om onze visie en onze ambities te verwezenlijken. We noemen dit de ‘grondplaat’. Deze grondplaat was voor 2022 en 2023 de basis van onze verander- en verbeteraanpak.

Eind 2024 hebben wij de grondplaat nogmaals, en nu voor de laatste keer, laten updaten. Deze laatste grondplaat laat zien dat we in de afgelopen twee jaar, met financiële steun van JenV, de basis onder onze organisatie aanzienlijk hebben verstevigd. Of het nu gaat over onze externe positionering, de dienstverlening, het HR-beleid, onze ICT-omgeving, planning en control of onze facilitaire voorzieningen, op alle fronten is vooruitgang geboekt. Op veel vlakken is de basis nu op orde en ligt er een stevig fundament voor de verdere (regionale) ontwikkeling van onze organisatie en onze dienstverlening.

Maar ook in de komende jaren blijft verandering en ontwikkeling nodig. Een onmisbaar onderdeel van onze veranderaanpak is daarom portfolio- en projectmanagement.

Sinds 2023 heeft hJL een portfolioboard, dat op strategisch niveau sturing geeft aan alle (verander)projecten. We stellen ons 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 raakt.

12.2 Projecten uitgevoerd in 2024

In ons jaarplan voor 2024 hebben wij onderstaand portfolio van projecten samengesteld. Deze projecten zijn onderdeel van onze veranderagenda en dragen bij aan de ontwikkeling van de organisatie en de dienstverlening aan rechtzoekenden. De projecten zijn geordend naar de thema's dienstverlening, HRM, ICT, Organisatie & besturing, Huisvesting en Netwerk en Positionering.

Thema	Project	Begroting projectkosten	Realisatie
Dienstverlening	Dienstverlening 2025	€ 355.000	€ 398.700
Dienstverlening	Doorontwikkeling website naar online dienstverlening (Vernieuwen website)	€ 200.000	€ 285.300
Dienstverlening	Eerstelijns dienstverlening BES	€ 225.000	€ 187.000
Dienstverlening	Signalering	€ 250.000	€ 148.500
Dienstverlening	Videobellen	€ 25.000	€ -
Dienstverlening	Kennisbank 3.0	€ 30.000	€ -
Dienstverlening	Inrichten rechtstreeks nummer advocatuur en netwerkpartners	€ 25.000	€ -
Dienstverlening	RATZ	€ -	€ -
Netwerk en positionering	Kopregio	€ 125.000	€ 105.200
ICT	Modernisering Webtop	€ 60.000	€ 162.000
ICT	Security optimalisatie	€ 465.000	€ 186.600
ICT	CCAAS (vervanging CIC)	€ 250.000	€ 533.300
ICT	Vernieuwing datawarehouse	€ 50.000	€ 86.800
Huisvesting	Huisvestingsstrategie	€ 20.000	€ 15.000
HRM	functieprofielen bedrijfsvoering	€ 60.000	€ 61.100
HRM	Leermanagementsysteem	€ 60.000	€ 18.000
Overige projectkosten (waaronder overloop uit 2023)			€ 16.000
Totaal		**€ 2.200.000**	**€ 2.203.500**

Het portfolio van 2024 bevat in totaal 16 projecten, waarbij de nadruk ligt op de doorontwikkeling van onze dienstverlening (8 veranderprojecten). In 2024 hebben wij al deze projecten uitgevoerd, met uitzondering van het (kleine) project videobellen. De voortgang en de resultaten van de dienstverleningsprojecten, zoals de Dienstverlening van Morgen, de ontwikkeling van onze website, onze signaleringsfunctie en het rechtstreeks nummer voor de advocatuur zijn grotendeels aan bod gekomen in de voorgaande hoofdstukken.

De uitvoering van de Regeling Adviestoevoeging Zelfredzaamheid (RATZ) hadden wij in ons jaarplan als een apart project aangemerkt. Maar het bleek dat het beter is om de uitvoering van de RATZ en de implicaties voor de dienstverlening onder te brengen bij de Dienstverlening van Morgen. Vandaar dat het budget van € 30.000 daaraan is toegevoegd.

Daarnaast namen we in 2024 de eerste voorbereidende stappen voor de vernieuwing van onze kennisbank. Parallel daaraan zijn we een proefjaar gestart met een leverancier van een juridische kennisbank die zijn product aanbiedt met AI-ondersteuning. Gezien het belang van een slimme AI-toepassing voor – in eerste instantie – onze dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten, zijn deze kosten ten laste van het programmabudget voor Arbeidsmigranten gekomen.

Naast dienstverlening is in 2024 veel project- en organisatiecapaciteit naar onze IT-vernieuwing gegaan. De resultaten van deze projecten staan apart beschreven in het hoofdstuk over Informatievoorziening. Samenvattend hebben wij onze ICT-ambities voor 2024 kunnen realiseren. De veel hogere kosten voor de vervanging van onze callcenterapplicatie (CCaaS) konden we compenseren met de veel lagere kosten voor het project security optimalisatie.

Tenslotte hebben we het project voor de huisvestingsstrategie succesvol afgerond en is het Leermanagementsysteem (Leerplein) succesvol ingevoerd. Met het functiehuis voor onze staf- en bedrijfsvoeringsfuncties is een goede start gemaakt in 2024, maar hiervoor is een vervolgtraject in 2025 nodig.

Juridische dienstverlening voor de BES-eilanden

De (voormalige) minister voor Rechtsbescherming heeft ons verzocht om net als in de rest van Nederland verantwoordelijk te worden voor de eerstelijns juridische dienstverlening op de BES-eilanden. In december 2023 is een kwartiermaker gestart om dat te realiseren. Ons doel was dat in 2024 de dienstverlening van start kon gaan.

Helaas bleek de opdracht in de oorspronkelijke vorm niet mogelijk. De regelgeving laat niet toe dat mensen van hJL langer dan 183 dagen per jaar op de eilanden werkzaam zijn. Daarop heeft JenV samen met het ministerie van Binnenlandse Zaken besloten gezamenlijk een nieuwe stichting op de eilanden op te richten. Wij hebben aangeboden om de tijd tot dat de stichting operationeel is te overbruggen met een aangepaste vorm van dienstverlening (deels op afstand, deels ter plaatse).

JenV heeft besloten geen gebruik van dit aanbod te maken. Met dit besluit is er geen sprake meer van een opdracht aan ons om kwartier te maken en te starten met het opzetten van eerstelijnsrechtshulp op de eilanden. Onze kwartiermaker heeft op 15 oktober zijn werkzaamheden als kwartiermaker beëindigd.

Financiën

5



Onze ambities om de rechtzoekende te helpen waren in 2024 groot. Dat bleek ook uit de begroting die wij opstelden bij het jaarplan voor 2024. 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 extra capaciteit, in systemen en in onze medewerkers.

13.1 Subsidiebaten JenV

We zijn 2024 begonnen met een begroting van € 52,1 miljoen: € 46,3 miljoen voor de reguliere organisatie, € 2,2 miljoen voor de uitvoering van onze projecten en 3,6 miljoen voor de inzet van het belteam.

In eerste instantie heeft JenV een subsidie toegekend van € 41,7 miljoen voor de reguliere organisatie en € 5,8 miljoen voor de uitvoering van projecten en de financiering van het belteam, in totaal € 47,5 miljoen. Dat betekent dat wij het uitvoeringsjaar zijn gestart met een begrotingstekort van € 3,6 miljoen. Hiervoor moest in de loop van het jaar een oplossing komen. Tussentijds ontvingen wij de centraal vastgestelde loon- en prijsbijstelling van € 1,8 miljoen. Die wordt – ondanks dat die wel in onze begroting zit – altijd apart uitgekeerd. Uiteindelijk is het begrotingstekort – in afstemming met onze opdrachtgever – verder opgelopen door de sterk toegenomen vraag naar onze dienstverlening en de noodzaak om extra capaciteit in te zetten. Het begrotingstekort is eind 2024 volledig gedekt door JenV door de subsidie op te hogen tot € 48,3 miljoen.

Daarnaast ontvingen wij een bedrag van € 5 miljoen voor de ontwikkeling en uitvoering van de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten. Deze subsidie is toegekend voor een periode van twee jaar met de afspraak dat vanaf 2026 het ministerie van SZW zal zorgdragen voor de dekking van een structurele meerjarige financiering van deze dienstverlening. In 2024 hebben wij € 2,25 miljoen benut. Het restant wordt gebruikt om een deel van de kosten voor 2025 te dekken.

De subsidie voor projecten van € 2,2 miljoen is in 2024 volledig benut. Er is sprake van een kleine overschrijding.



(€)	2024	Begroting 2024	2023
BATEN	56.847.432	52.083.446	48.177.568
Bruto exploitatieresultaat	**56.847.432**	**52.083.446**	**48.177.568**
Lonen en salarissen	24.563.361	23.035.924	20.297.538
Sociale lasten	4.218.829	3.928.940	3.426.910
Pensioenlasten	3.313.893	3.143.152	2.634.277
Overige personeelskosten	6.825.804	4.572.280	4.737.808
Afschrijvingen immateriële vaste activa	-	-	31.141
Afschrijvingen materiële vaste activa	475.838	505.000	429.964
Huisvestingskosten	3.765.477	4.307.000	3.813.169
Algemene kosten	5.811.109	4.325.000	4.505.209
Projectkosten	2.203.360	2.200.000	1.651.395
Strategie, Beleid & Communicatiekosten	810.164	966.150	808.240
ICT kosten	5.104.888	5.100.000	5.221.165
BEHEERSLASTEN	**57.092.723**	**52.083.446**	**47.556.816**
EXPLOITATIERESULTAAT	-245.291	-	620.752
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	422.203	-	235.891
Rentelasten en soortgelijke kosten	-3.822	-	-4.170
Som der financiële baten en lasten	**418.381**	**-**	**231.721**
RESULTAAT	**173.090**	**-**	**852.473**

13.2 Financieel resultaat

We hebben het jaar uiteindelijk afgesloten met een positief saldo van € 173.090. Dat bedrag zullen wij toevoegen aan onze reserve.

In het resultaat valt op dat onze loonkosten in 2024 zijn gestegen. We sloten in 2024 een cao af die duurder was dan begroot, door de hogere looneis. Daarnaast zijn wij erin geslaagd om veel vacatures voor juridisch adviseurs in te vullen, zijn we gestart met het aantrekken van trainees en is het gelukt om voor alle regio's regiohoofden en teamleiders aan te trekken. Verder groeide onze organisatie door het aantrekken van extra juridisch adviseurs voor de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten.

De personele kosten namen verder toe door de extra kosten voor werving en selectie die wij moesten maken, onder andere voor onze leidinggevenden. Daarnaast zijn de kosten voor externe inhuur hoger dan begroot. De belangrijkste oorzaak is enerzijds de inhuur van ervaren juridisch adviseurs (vanuit het bureau Eiffel) en anderzijds omdat wij externe ondersteuning hebben ingehuurd bij de opbouw van de dienstverlening voor EU-arbeidsmigranten.

De kosten voor huisvesting zijn gestabiliseerd op het niveau van 2023. Er was rekening gehouden met een stijging, vanwege de hoge inflatie en stijgende servicekosten. Door onderhandelingen en nieuwe contracten is het gelukt om een kostenstijging te voorkomen.

De kosten voor onze projecten zijn, anders dan in het voorgaande jaar, financieel mooi in lijn met de begroting. Onder projectkosten vallen – anders dan in 2023 – niet meer de kosten voor de inzet van het externe belteam. Die kosten worden vanaf 2024 gezien als organisatiekosten. Het belteam is immers de projectfase voorbij.



13.3 Begroting 2025

Wij voorzien voor 2025 een (deels autonome) stijging van de kosten. Onze totale begroting voor de exploitatielasten bedraagt voor 2025 € 61,7 miljoen. De begroting van 2025 voor de reguliere dienstverlening, exclusief de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten, bedraagt € 56 miljoen. Hiervan is € 2,2 miljoen bestemd voor de uitvoering van projecten.

Kostencategorie	Budget 2024	Begroting 2025
Personeelskosten	**34.790.295**	**43.567.426**
Loonkosten werkgever	29.108.015	32.438.433
Loonkosten - arbeidsmigranten		3.850.000
Loonkosten CAO 2024	1.000.000	
Loonkosten CAO 2025		1.482.229
Loonkosten uitbreiding - Adviseurs Randstad		946.563
Loonkosten uitbreiding - Signaleren		166.500
Inhuurkosten	2.400.000	1.700.000
Inhuurkosten - arbeidsmigranten		400.000
Opleidingen	700.000	700.000
Opleidingen - arbeidsmigranten		100.000
Overige personeelskosten	1.582.280	1.733.700
Overige personeelskosten - arbeidsmigranten		50.000
Middelen	**11.493.150**	**11.405.490**
Afschrijvingen	505.000	530.490
Huisvestingskosten	4.307.000	4.156.000
Organisatiekosten	615.000	545.000
Overhead arbeidsmigranten - doorbelasting		-1.100.000
Overheadkosten - arbeidsmigranten		1.100.000
Marketing & Communicatie	672.150	545.500
Vaktechnische kosten	294.000	228.500
ICT kosten	5.100.000	5.400.000
Overige financiele baten en lasten	**4.000**	**-346.133**
Overige financiële baten en lasten	4.000	-346.133
Belteam	**3.600.000**	**4.800.000**
Kosten belteam	3.600.000	4.800.000
Projectkosten	**2.200.000**	**2.250.000**
Projectkosten	2.200.000	2.250.000
Eiffel	**-**	**-**
Inhuurkosten - Eiffel	-	-
Eindtotaal	**52.087.445**	**61.676.783**



We houden rekening met een beperkte groei van de formatie door de sterk gegroeide vraag naar onze dienstverlening (12 fte). Dat is doelmatiger en duurzamer dan externe inhuur. Om de bereikbaarheid voor de rechtzoekende hoog te houden, continueren we in 2025 ook de inzet van het belteam. De inzet van het belteam kost € 4,8 miljoen bij hetzelfde aantal bellers als in 2024. Daarnaast breiden we de capaciteit voor onze signaleringsfunctie uit met 2 fte.

Verder verwachten we een beperkte stijging van de ICT-kosten in 2025. Dat heeft deels te maken met een gewijzigd licentiemodel door de komst van Genesys Cloud. In eerdere jaren konden wij licenties afschrijven. Nu betalen we jaarlijks een vast bedrag voor het gebruik van het systeem en zijn licenties geen eigendom meer. Daarnaast zijn de kosten van het 0800-nummer door de vele bellers omvangrijk, en groeien onze beheerslasten mee met de uitbreiding van onze eigen bezetting en de bezetting van het belteam (dat ook gebruikmaakt van onze systemen).

In 2025 verwachten we verder toe te groeien naar een bezetting voor de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten van 45 fte, inclusief leiding. Gekoppeld aan een bezetting van 45 fte houden we rekening met een toename van de overheadkosten (ICT, huisvesting, HR, financiën). Bij een bezetting van 45 fte is een groei van circa € 1,1 miljoen aan overhead normaal[4].

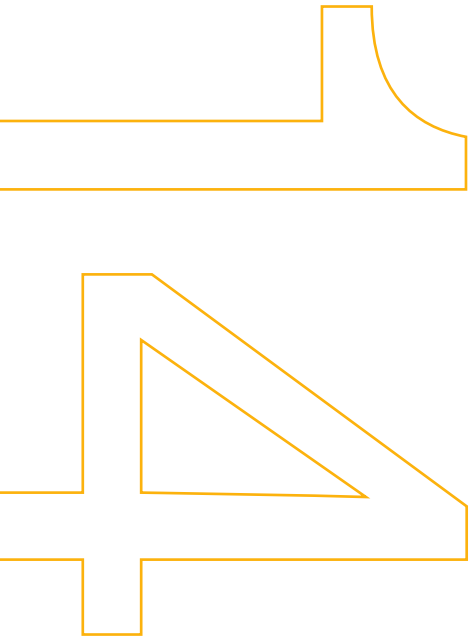
Verder voeren we in 2025 in totaal 15 verander- en verbeterprojecten uit. Voor de uitvoering van het projectportfolio ontvangen we een aparte subsidie. Wij begroten voor de uitvoering van het portfolio in totaal € 2,2 miljoen.

De vastgestelde begroting voor 2025 wordt uitgebreid toegelicht in ons jaarplan 2025.

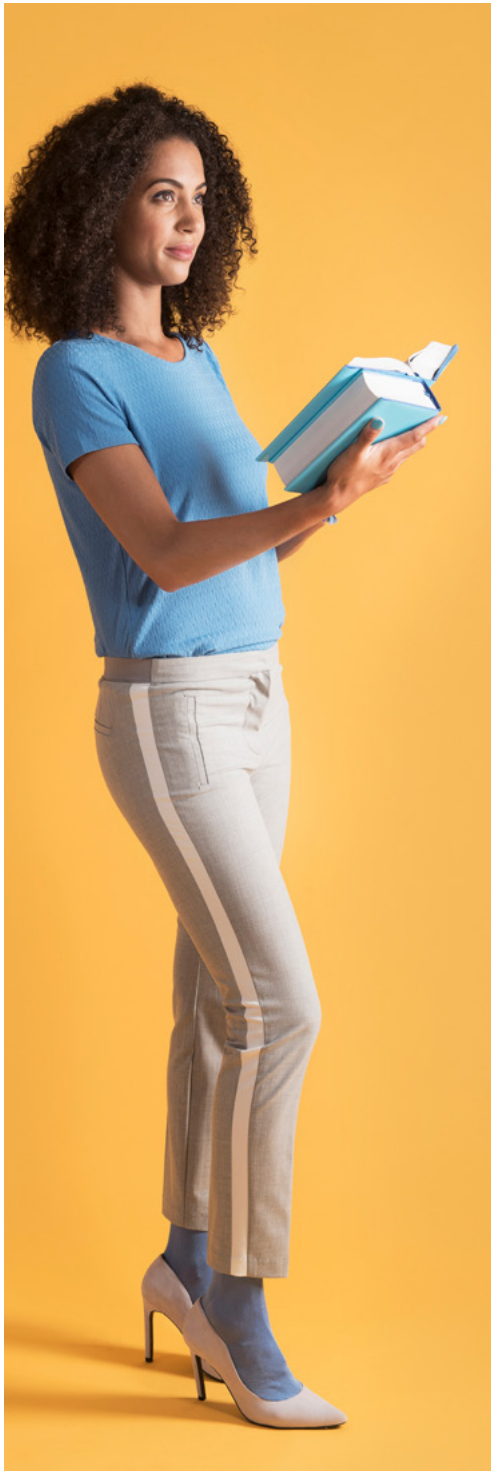
Meer gedetailleerde financiële informatie over 2024 is te vinden in de jaarrekening.

4 In de handleiding overheidstarieven 2024 wordt gerekend met een bedrag van € 26.000 per fte voor overhead.

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 en soms snel veranderende omgeving brengt met zich mee dat wij tot op 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 in het verkleinen van een aantal belangrijke risico's.

14.1 Strategisch risico

Voor de realisatie van onze ambities is het van groot belang dat onze opdrachtgever – ook met het einde van het programma voor de stelselvernieuwing in zicht – blijvend een stevige positie voor hJL voor ogen heeft. En ook de bereidheid en de mogelijkheden heeft om voldoende geld te reserveren voor een laagdrempelige toegang tot de eerstelijns rechtshulp. Omdat voor ons de rechtzoekende centraal staat, zullen wij er alles aan doen om de toegevoegde waarde van hJL iedere dag te laten zien. Dit doen we 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 rechtzoekenden. Hiermee bewijzen wij onze centrale rol als landelijke rechtshulpverlener en coördinerend voortrekker van de eerstelijns rechtshulp.

14.2 Financieel risico

We noemden het al in ons jaarverslag van 2023 en in de jaarplannen van 2024 en 2025: de manier waarop hJL gefinancierd wordt is een risico voor de continuïteit van de stichting. Wij hebben met ondersteuning van het ministerie van JenV de afgelopen jaren geïnvesteerd in de versterking en verbetering van de organisatie. Net als vorig jaar laat dit jaarverslag zien dat die investeringen in 2024 het gewenste effect hebben.

Helaas blijft het bedrag dat in de Rijksbegroting is gereserveerd voor de financiering van hJL onvoldoende om de kosten te dekken. Het huidige kabinet heeft afspraken gemaakt om de toegang tot het recht te versterken. Hiervoor is in 2025 een bedrag van 7 miljoen aan de Rijksbegroting toegevoegd. Vanaf 2026 stijgt dit bedrag met 14 miljoen. Wij zien dit als een belangrijk signaal dat de regering het belang van onze dienstverlening op waarde schat. Maar ondanks de ophoging blijft het bedrag in de Rijksbegroting onvoldoende om de kosten van onze organisatie te dekken, onder andere doordat het kabinet tegelijkertijd een generieke subsidietaakstelling oplegt. Daarbij creëren de geopolitieke ontwikkelingen een extra financiële onzekerheid.

Aangezien het programma voor de stelselwijziging eind 2025 wordt afgerond, is het noodzakelijk dat voor de jaren daarna een passende en structurele financiering wordt gegarandeerd. We kunnen niet het risico lopen dat toekomstige kosten ongedekt blijven waardoor de stichting niet in staat is om de honderdduizenden rechtzoekenden bij te staan.

Met JenV werken we aan een geaccepteerd bekostigingsmodel dat helpt bij de onderbouwing van de hoogte van de (structurele) financiering. Daarnaast voeren we in 2025 een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) uit ter onderbouwing van de hogere financiering. Met een MKBA denken wij aan te kunnen tonen dat de kosten van onze dienstverlening een veelvoud aan (maatschappelijke) baten oplevert.



14.3 Operationeel risico

Uit dit jaarverslag blijkt dat de veranderdruk binnen onze organisatie hoog is. Zeker omdat we verrast werden door een onverwacht hoge stijging van de vraag naar onze dienstverlening. We hebben stappen vooruitgezet, maar dit kost tijd en energie van onze medewerkers. De balanceeract van enerzijds de groeiende vraag naar onze dienstverlening, en anderzijds de gewenste verbreding en verdieping van die dienstverlening vraagt veel van onze medewerkers, zeker in combinatie met alle andere veranderingen. 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 temporiseren wij (verander)projecten of stellen ze uit.

Verder blijft het – net als in eerdere jaren – een uitdaging om goed gekwalificeerd personeel aan te trekken en te behouden voor onze organisatie. Dat geldt niet alleen voor onze juridische functies, maar ook voor staffuncties zoals IT-adviseurs, HR-adviseurs, beleidsadviseurs en projectleiders. Vandaar dat we continu bezig zijn om als werkgever aantrekkelijk te zijn en te blijven.

14.4 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.

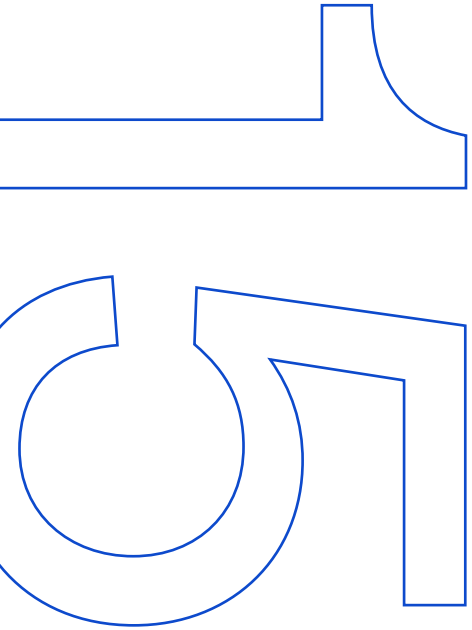
Daar is tot 2021 geen rekening mee gehouden. Als gevolg daarvan had onze accountantsverklaring in 2021 een afkeurend oordeel ten aanzien van de rechtmatigheid. Sinds 2022 was dat een verklaring met beperkingen.

Maar ook in 2024 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 steeds kleiner. Zo is in 2024 het onrechtmatige contract voor het callcentersysteem vervangen door een rechtmatig aanbesteed contract. Daarnaast hebben we in 2024 ons 0800-contract opnieuw aanbesteed. Ook hebben wij verschillende meervoudig onderhandse inkooptrajecten uitgevoerd, onder andere voor arbodienstverlening, onze externe juridische kennisbank, energie en diverse adviestrajecten. Uiteindelijk hebben deze inspanningen voor 2024 geleid tot een goedkeurend oordeel van de accountant.

Dat willen we zo houden. Daarom bewaken wij ieder kwartaal met spendanalyses onze inkoopuitgaven. Dit stelt ons in staat om tijdig bij te sturen als er problemen dreigen met rechtmatigheid of doelmatigheid. Daarnaast hebben we verschillende maatregelen genomen om zowel de doelmatigheid als de controle op de inkoop te versterken, zoals de beperking van het aantal personen dat een aanvraag kan doen. Alleen hiertoe opgeleide medewerkers mogen een inkoopaanvraag indienen, waardoor de kwaliteit van de aanvragen en de naleving van het inkoopbeleid aanzienlijk is verbeterd.

Tenslotte hebben we – in overeenkomst met de Europese regelgeving – een klachtenprocedure zodat alle deelnemers aan een aanbesteding de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen over vermeende schendingen van de aanbestedingsregels. In 2024 ontvingen wij geen enkele klacht.

In Control Statement



Het bestuur van hJL is verantwoordelijk voor de opzet, het bestaan en de 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 2024 verder is verbeterd. Dat blijkt ook uit de positieve managementletter die onze accountant Forvis Mazars in 2024 opleverde. Forvis Mazars kwam tot het oordeel dat de interne beheersing als passend en volwassen mag worden gezien. Zowel op het gebied van financieel beheer als financieel management zijn verdere verbeteringen zichtbaar.

Ook in de zogenaamde 'soft controls' investeren we. In 2023 hebben we een gedragscode integriteit opgesteld en begin 2024 is deze gepubliceerd. De gedragscode geeft ons een kader voor het gesprek over 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.

Verbetermogelijkheden ziet het bestuur onder andere in de versterking van een reguliere interne planning- en control cyclus voor zowel de financiële en de personele als de operationele sturing. Daar zijn we in 2024 mee gestart, maar er is nog onvoldoende sprake van een echte cyclus. Ons uiteindelijke doel is dat de verantwoordelijkheid voor de compliance en de doelrealisatie een gedeelde verantwoordelijkheid is van het bestuur, de afdelingshoofden van de staf en de regiohoofden. Op het gebied van informatiebeveiliging, privacybescherming en integriteitsbewaking zijn goede stappen gezet naar een hoger beheersniveau.

15.1 Fraude en frauderisico's

Fraude kan voor onze organisatie omvangrijke (financiële) schade veroorzaken. En zoals in iedere organisatie doen zich ook bij ons frauderisico's voor. Daarom is risicobewustzijn belangrijk. Maar fraudebewustzijn is niet hetzelfde als een gebrek aan vertrouwen.

Het betekent niet dat wij in een cultuur van continue controle en toezicht willen werken. In tegendeel: juist vertrouwen in de medewerker en professionele ruimte bij de uitoefening van het vak vormen het uitgangspunt. Dat blijkt uit de visie op onze dienstverlening en onze cultuurkaart, waarin leidende principes als betrokkenheid, verbinding, zelfstandigheid en oplossingsgerichtheid centraal staan.

Juist in een professionele organisatie waarin medewerkers veel ruimte krijgen bij hun taakuitoefening is het belangrijk bewust te zijn van mogelijke frauderisico's. Het bespreken van die risico's mag geen taboe zijn. Daarom hebben wij in 2024 een eerste frauderisicoanalyse uitgevoerd. Zo'n analyse heeft tot doel om inzicht te geven in de processen waarin fraude kan voorkomen en welke maatregelen er zijn om de kans op fraude te minimaliseren. Deze analyse herhalen we jaarlijks. Daarnaast hebben we een frauderesponsplan opgesteld: wie doet wat als het vermoeden van fraude bestaat?

De frauderisicoanalyse bevat een overzicht van geïdentificeerde risico's, de kans van optreden en de mogelijke impact ervan. Tevens is beschreven welke passende maatregelen onze organisatie heeft getroffen of nog moet treffen om de risico's beheersbaar te houden. Op basis van de maatregelen is het restrisico ingeschat.

In 2024 zijn bij het bestuur geen overtredingen van wet- en regelgeving door onze medewerkers bekend, en geen fraudegevallen.

15.2 Doelmatigheid

Sturen op doelmatigheid is voor ons een vanzelfsprekende opdracht. Wij vinden het belangrijk dat wij het budget van hJL doelmatig besteden 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.





15.3 Duurzaamheid

Als maatschappelijke organisatie vinden wij het niet meer dan logisch om ook aandacht te besteden aan duurzaamheid. Als dienstverlenende organisatie zien wij vooralsnog twee belangrijke aanknopingspunten om onze ‘footprint’ te beïnvloeden: via onze gebouwen en via ons reisgedrag.

Wij stimuleren – onder andere via de vergoedingen in onze cao – het gebruik van het openbaar vervoer en de fiets. Wij maken geen gebruik van dienstauto’s en verstrekken geen persoonsgebonden auto’s. In 2024 registreerden wij 2,4 miljoen kilometers voor woon- werkverkeer. Daarvan werd 90% afgelegd op een duurzame manier: 83% met het OV, 6% met de fiets of lopend en 1% met een elektrische auto. In 10% is gebruik gemaakt van een brandstof aangedreven auto of motor. Voor de 420.000 zakelijke kilometers (vaak naar buitenlocaties) is wel vaker de auto gebruikt. In 55% was sprake van een duurzame keuze[5].

Met de vaststelling van onze huisvestingsstrategie (zie Nieuwe huisvestingsstrategie: dicht bij de rechtzoekende) hebben wij het uitgangspunt omarmd dat wij ons in de toekomst vaker willen vestigen in een gedeelde vestiging. Een belangrijk voordeel van gedeelde vestigingen is dat wij hiermee ons ruimtegebruik terugbrengen, onder andere omdat wij bepaalde ruimtes kunnen delen. Denk hierbij aan de pantry, toiletten, etc. Een kantoor stoot gemiddeld 54 kg CO^2 per m^2 per jaar uit. Door een reductie in ruimtegebruik (m^2) neemt de uitstoot CO^2 af. Het nadeel van een gedeelde vestiging is dat er minder directe sturing is op de duurzaamheidsprestaties van de huisvesting. Desondanks ramen wij op termijn hiermee een reductie van 68% te realiseren.

5 Dit zijn schattingen op basis van registraties in NS-GO over de laatste 6 maanden van 2024.

Jaar-rekening

(Datum opmaak jaarrekening: 26 maart 2025)

2024

Balans per 31 december 2024 na resultaatsbestemming

ACTIVA (€)	31 december 2024	31 december 2023
Vaste activa		
Materiële vaste activa		
Andere vaste bedrijfsmiddelen	1.545.177	1.375.560
	1.545.177	**1.375.560**
Vlottende activa		
Vorderingen		
Overige vorderingen en overlopende activa	1.036.847	786.663
	1.036.847	**786.663**
Liquide middelen	12.567.232	9.752.588
Totaal activazijde	**15.149.256**	**11.914.811**

PASSIVA (€)	31 december 2024		31 december 2023	
Eigen vermogen				
Vrij besteedbaar vermogen				
Egalisatiereserve	2.498.690		2.325.600	
		2.498.690		**2.325.600**
Voorzieningen				
Voorziening jubilea	216.038		182.138	
		216.038		**182.138**
Kortlopende schulden				
Crediteuren	3.823.115		2.292.648	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	2.759.575		1.982.458	
Subsidieverplichtingen	3.168.501		2.593.480	
Overige schulden en overlopende passiva	2.683.337		2.538.487	
		12.434.528		**9.407.073**
Totaal passivazijde		**15.149.256**		**11.914.811**

Exploitatierekening 2024

(€)	2024	Begroting 2024	2023
BATEN			
Reguliere subsidies	54.175.434	49.883.446	46.115.972
Projectsubsidies	2.203.360	2.200.000	1.651.396
Overige ontvangen subsidies van andere verstrekkers	468.638	-	410.200
Som der baten	**56.847.432**	**52.083.446**	**48.177.568**
LASTEN			
Lonen en salarissen	24.869.310	23.035.924	20.537.955
Sociale lasten	4.218.829	3.928.940	3.426.910
Pensioenlasten	3.313.893	3.143.152	2.634.277
Overige personeelskosten	7.073.103	4.572.280	5.077.405
Dekking projecturen loonkosten	-305.949	-	-240.417
Dekking projecturen overige personeelskosten	-247.299	-	-339.597
Personeelskosten	**38.921.887**	**34.680.295**	**31.096.533**
Afschrijvingen immateriële vaste activa	-	-	31.141
Afschrijvingen materiële vaste activa	475.838	505.000	429.964
Afschrijvingen	**475.838**	**505.000**	**461.105**

(€)	2024	Begroting 2024	2023
Huisvestingskosten	3.765.477	4.307.000	3.813.169
Algemene kosten	5.811.109	4.325.000	4.505.209
Projectkosten	2.203.360	2.200.000	1.651.395
Strategie, Beleid & Communicatiekosten	810.164	966.150	808.240
ICT kosten	5.104.888	5.100.000	5.221.165
Overige bedrijfskosten	**17.694.998**	**16.898.150**	**15.999.178**
Som der bedrijfslasten	**57.092.723**	**52.083.446**	**47.556.816**
EXPLOITATIE RESULTAAT	-245.291	-	620.752
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	422.203	-	235.891
Rentelasten en soortgelijke kosten	-3.822	-	-4.170
Som der financiële baten en lasten	**418.381**	**-**	**231.721**
Resultaat	173.090	-	852.473
RESULTAAT BESTEMMING			
Toevoeging c.q. onttrekking egalisatiereserve	173.090	-	-852.473
	173.090	**-**	**-852.473**

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

(€)		2024		2023
Exploitatie resultaat		-245.291		620.752
Aanpassingen voor				
Afschrijvingen	475.838		461.105	
Mutatie voorzieningen	33.900		47.622	
		509.738		**508.727**
Verandering in werkkapitaal				
Vorderingen	-250.183		4.291.298	
Kortlopende schulden	3.027.454		204.021	
		2.777.271		**4.495.319**
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		**3.041.718**		**5.624.798**
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	422.203		235.891	
Rentelasten en soortgelijke kosten	-3.822		-4.170	
		418.381		**231.721**
Kasstroom uit operationele activiteiten		**3.460.099**		**5.856.519**
Investeringen in materiële vaste activa	-645.455		-279.644	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		**-645.455**		**-279.644**
Mutatie geldmiddelen		**2.814.644**		**5.576.875**
Toelichting op de geldmiddelen				
Stand per 1 januari		9.752.588		4.175.713
Mutatie geldmiddelen		2.814.644		5.576.875
Stand per 31 december		**12.567.232**		**9.752.588**

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, 3511 EP 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:

- Eenieder 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 2024 toegekend voor de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024. De initiële subsidiebeschikking van 1 december 2024 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 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 toerekenbare (externe) projectkosten, en incidenteel worden bij langdurige structurele inzet van 50% of meer van de werktijd van een eigen medewerker de werkelijke loonkosten naar rato doorbelast (gebaseerd op tarieven inclusief opslag overhead).

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 activum 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.

Projectinvesteringen worden direct in mindering gebracht op de investeringsbijdrage. Afschrijving vindt plaats vanaf het moment van ingebruikname.

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 of incidentele investeringen mogelijk te maken. 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, inclusief de subsidie EU-arbeidsmigranten), 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 op 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 exploitatiesubsidies, 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)
- Projectsubsidie ter financiering van het projectportfolio (incl. de subsidie EU-arbeidsmigranten)
- Overige subsidie (EC-subsidie inzake ECC)

De reguliere en overige subsidies worden als exploitatiesubsidie verantwoord in het jaar van toezegging. Onder- of overbestedingen worden toegevoegd respectievelijk onttrokken aan de egalisatiereserve.

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 2024 is 108,9%. 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.

Afschrijving vindt plaats vanaf het moment van ingebruikname.

Overige bedrijfskosten

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

Resultaat

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

Toelichting op de balans

ACTIVA

VASTE ACTIVA

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

(€)	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Totaal	Totaal
	2024	2024	2023
Aanschafwaarde	10.829.338	10.829.338	9.647.135
Cumulatieve afschrijvingen	-9.453.778	-9.453.778	-9.023.814
Boekwaarde per 1 januari	**1.375.560**	**1.375.560**	**623.321**
Investeringen	645.455	645.455	1.182.203
In gebruikname vooruitbetaald voorgaand jaar	-	-	138.675
Afschrijvingen	-475.838	-475.838	-429.964
Project investeringen		-	101.533
Investeringsbijdrage vanuit Ministerie	-	-	-101.533
Mutaties 2024	**169.617**	**169.617**	**890.914**
Aanschafwaarde	11.474.793	11.474.793	10.829.338
Cumulatieve afschrijvingen	-9.929.616	-9.929.616	-9.453.778
Boekwaarde per 31 december	**1.545.177**	**1.545.177**	**1.375.560**

Afschrijvingspercentages: 20% - 33,3%

De materiële vaste activa bestaan uit de volgende type bedrijfsmiddelen:
- Inrichtingen
- Huurdersinvesteringen
- Computers en bijhorende materialen

Projectinvesteringen worden direct in mindering gebracht op de investeringsbijdrage.

VLOTTENDE ACTIVA

(€)	31-12-2024	31-12-2023
Overige vorderingen en overlopende activa		
Nog te ontvangen subsidie Europese Commissie	124.586	229.009
Reserveringen / transitoria	58.194	-
Vooruitbetaalde huisvestingskosten	635.312	105.806
Vooruitbetaalde ICT kosten	17.388	162.734
Vooruitbetaalde projectkosten	-	119.693
Nog te ontvangen rente	135.655	85.519
Overige overlopende activa	65.712	83.902
	1.036.847	**786.663**
Liquide middelen		
Rekening courant bank	12.446.170	9.631.569
Deposito rekening	121.062	121.019
	12.567.232	**9.752.588**

Onder de liquide middelen zijn deposito's begrepen ad € 121.062 voor de verstrekking van bankgaranties ten behoeve van onze huurpanden. De liquide middelen staan tot een bedrag van € 121.062 niet ter vrije beschikking.

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

PASSIVA

Eigen vermogen

(€)	2024	2023
Egalisatiereserve		
Stand per 1 januari	2.325.600	1.473.127
Bestemming resultaat boekjaar	173.090	852.473
Stand per 31 december	**2.498.690**	**2.325.600**

Berekening maximale toevoeging aan egalisatiereserve	
Verleende subsidie huidig jaar	54.175.434
5% over verleende subsidie	2.708.772
Stand egalisatiereserve per 1 januari	2.325.600
Ruimte in de egalisatiereserve	383.172
Resultaat boekjaar	173.090
Toevoeging aan egalisatiereserve	**173.090**

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 (exclusief de projectsubsidies, inclusief de subsidie EU-arbeidsmigranten). 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

(€)	31-12-2024	31-12-2023
Overige voorzieningen		
Voorziening Jubilea		
Stand per 1 januari	182.138	134.516
Dotatie	33.900	47.622
Stand per 31 december	**216.038**	**182.138**

KORTLOPENDE SCHULDEN

(€)	31-12-2024	31-12-2023
Crediteuren		
Crediteuren	3.823.115	2.292.648
	3.823.115	**2.292.648**
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Omzetbelasting	-	83.990
Loonheffing	1.900.808	1.564.462
Premies pensioen	858.692	334.006
	2.759.575	**1.982.458**

(€)	31-12-2024	31-12-2023
Subsidieverplichtingen		
Subsidie schuld	-	1.545.262
Subsidie schuld - Overs. Egalisatiereserve t/m 2019	432.795	432.795
Subsidie schuld - Overs. Egalisatiereserve	-	558.489
Subsidie schuld - ECC	-	10.597
Subsidie schuld - Projecten	7.500	46.337
Nog te besteden subsidie - EU-Arbeidsmigranten	2.728.206	-
	3.168.501	**2.593.480**

Subsidie schuld		
Stand per 1 januari	1.545.262	1.545.262
Reeds terugbetaalde subsidiegelden	-1.545.262	-
Stand per 31 december	**-**	**1.545.262**

Subsidie schuld - Overs. Egalisatiereserve t/m 2019		
Stand per 1 januari	432.795	432.795
Stand per 31 december	**432.795**	**432.795**

Subsidie schuld - Overs. Egalisatiereserve		
Stand per 1 januari	558.489	-
Overschrijding egalisatiereserve	-	407.457
Overschrijding egalisatiereserve - Projecten	-	151.032
Reeds terugbetaalde subsidiegelden	-558.489	-
Stand per 31 december	**-**	**558.489**

(€)	31-12-2024	31-12-2023
Subsidie schuld - ECC		
Stand per 1 januari	10.597	22.028
Inzet/opslag overschot/tekort voorgaand jaar	-	-11.431
Reeds terugbetaalde subsidiegelden	10.597	-
Stand per 31 december	**-**	**10.597**
Subsidie schuld - Projecten		
Stand per 1 januari	46.337	1.934.900
Projectkosten	-	-1.752.928
Projectkosten - Belteam	-	-151.035
Opbrengst projectkosten share	7.500	15.400
Reeds terugbetaalde subsidiegelden	-46.337	-
Stand per 31 december	**7.500**	**46.337**
Nog te besteden subsidie - EU-Arbeidsmigranten		
Stand per 1 januari	-	-
Toegekende subsidie per 1 juni huidig jaar	5.000.000	-
Gerealiseerde subsidie dit jaar	-2.271.794	-
Stand per 31 december	**2.728.206**	**-**

(€)	31-12-2024	31-12-2023
Overige schulden en overlopende passiva		
Reservering vakantietoeslag	1.155.887	974.433
Reservering vakantiedagen	1.245.272	1.205.852
Nog te betalen accountantskosten	146.829	150.005
Nog te betalen ICT kosten	109.641	3.250
Afwikkeling VSO's 2023 & scholingsbudget	2.602	106.197
Overige overlopende passiva	23.106	98.750
	2.683.337	**2.538.487**



NIET IN DE BALANS OPGENOMEN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

(€)	31-12-2024	31-12-2023
Langlopende huurovereenkomsten		
Huurverplichting met een looptijd langer dan 1 jaar	251.719	203.336
Huurverplichting met een looptijd tussen de 2-5 jaar	6.291.311	6.497.806
Huurverplichting met een looptijd langer dan 5 jaar	1.303.910	1.576.537
Totaal	**7.846.940**	**8.277.679**

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.

Langlopende ICT overeenkomsten		
ICT verplichting met een looptijd langer dan 1 jaar	4.213.646	4.563.774
Totaal	**4.213.646**	**4.563.774**

De organisatie heeft langlopende ICT-overeenkomsten met diverse leveranciers, doorgaans met een looptijd van maximaal vier jaar conform de aanbestedingsregels. Kosten worden jaarlijks betaald en volledig in het betreffende boekjaar verantwoord. Per balansdatum bedraagt de resterende contractuele verplichting uit hoofde van deze overeenkomsten circa € 4,2 miljoen, gebaseerd op de resterende looptijd van de afgesloten contracten.

Kredietfactiliteiten		
ING Intraday	2.200.000	1.700.000
Totaal	**2.200.000**	**1.700.000**

De organisatie beschikt over een kredietfaciliteit bij ING Bank met een maximum van € 2,2 miljoen.
Op deze kredietfaciliteit zijn geen zekerheden verstrekt.

Gebeurtenissen na balansdatum

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

Toelichting op de exploitatierekening

(€)	2024	Begroting 2024	2023
Subsidiebaten			
Reguliere subsidies			
Subsidie Reguliere taken	41.707.000	41.707.000	28.373.431
Subsidie EU-Arbeidsmigranten	2.271.794	-	-
Subsidie Belteam	3.600.000	3.600.000	3.751.034
Subsidie CAO effecten	1.800.000	-	1.700.000
Subsidie Functiehuis	-	-	2.236.000
Tijdelijke versterking hJL	-	-	3.314.000
Compensatie Belinkomsten	-	-	2.800.000
Subsidie Structureel begrotingstekort	4.796.640	4.576.446	3.941.507
	54.175.434	**49.883.446**	**46.115.972**
Projectsubsidies			
Subsidie Projecten	2.203.360	2.200.000	1.651.396
	2.203.360	**2.200.000**	**1.651.396**
Overige ontvangen subsidies van andere verstrekkers			
Overige ontvangen subsidies van andere verstrekkers	468.638	-	410.200
	468.638	**-**	**410.200**
Som der baten	**56.847.432**	**52.083.446**	**48.177.568**

Subsidie Reguliere taken, tijdelijke ondersteuning en projecten:

De reguliere, tijdelijke en projectsubsidies ontvangen van het ministerie van JenV en de EU (t.b.v. het ECC) zijn tot en met boekjaar 2023 formeel vastgesteld.

Met gebruikmaking van artikel 4:34, eerste lid van de Awb is de subsidie voor 2024 toegekend voor de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024. De initiële subsidiebeschikking van 1 december 2023 is gedurende het begrotingsjaar opgehoogd naar aanleiding van een aanvullend verzoek van hJL.

De subsidie mag enkel worden aangewend in het jaar 2024 en dient verantwoord te worden in zowel de jaarrekening 2024 (financieel), als in het jaarverslag 2024 (kwalitatief). Uiterlijk 1 juni 2025 wordt de aanvraag tot definitieve vaststelling van de subsidies door hJL ingediend bij het ministerie, voorzien van de jaarrekening 2024 en het jaarverslag 2024. 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 2024 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 december 2024, kenmerk 4979089) tussentijds per tertaal gerapporteerd over de geleverde diensten, de prestaties op de vastgestelde afspraken en doel-stellingen 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.

Subsidie EU-arbeidsmigranten:

Daarnaast ontvingen wij een bedrag van € 5 miljoen voor de ontwikkeling en uitvoering van de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten. Deze subsidie is toegekend voor een periode van 2 jaar (2024 en 2025). Het betreft een subsidie van maximaal € 5.000.000, - waarvan conform ramingen ca. € 1,5 miljoen voor de inrichting- en aanloopkosten en ca. € 3,5 miljoen voor de stijging van structurele kosten is.

HJL heeft overeenkomstig de voorwaarden van de subsidiebeschikking (20 maart 2024, kenmerk 5341124) tussentijds per tertaal gerapporteerd over de opbouw van de diensten, de prestaties op de vastgestelde afspraken en de financiële situatie. Daarnaast is in periodieke bestuurlijke overleggen toelichting gegeven op de realisatie aan vertegenwoordigers van het ministerie van JenV en SZW.

Deze subsidie is verwerkt als reguliere baten, waarbij de toekenning en besteding in de exploitatie worden verantwoord.

Overige ontvangen subsidies van andere verstrekkers:

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.

(€)	2024	Begroting 2024	2023
Personeelskosten			
Lonen en salarissen	24.563.361	23.035.923	20.297.538
Sociale lasten	4.218.829	3.928.940	3.426.910
Pensioenlasten	3.313.893	3.143.152	2.634.277
Overige personeelskosten	6.825.804	4.572.280	4.737.808
	38.921.887	**34.680.295**	**31.096.533**
Lonen en salarissen			
Brutolonen en salarissen	24.869.310	23.035.923	20.628.442
	24.869.310	**23.035.923**	**20.628.442**
Doorberekende salarissen	-	-	-90.487
Dekking projecturen loonkosten	-305.949	-	-240.417
	24.563.361	**23.035.923**	**20.297.538**

Onze loonkosten zijn ongeveer € 1,6 miljoen hoger dan begroot. We sloten in 2024 een cao af die uiteindelijk een stuk duurder was dan waarmee wij rekening hadden gehouden, door de hogere looneis van de vakbond. We hielden in de begroting rekening met een loonstijging van 3%. Uiteindelijk zijn alle lonen met een nominaal bedrag van € 100 plus 4% gestegen. Daarmee kwam de gemiddelde loonstijging uit op bijna 6,5%. Daarnaast stegen door de introductie van het nieuwe functiehuis en de plaatsing in de naaste hogere schaal veel meer medewerkers een periodiek in hun loonschaal.

Gemiddeld aantal werknemers:

Gedurende het jaar 2024 waren gemiddeld 433 fte in dienst. In het jaar 2023 waren dit 386 fte.

(€)	2024	2023
Gemiddeld aantal werknemers (fte's)		
Regiohoofden	7	1
Regioregisseurs	1	0
Teamleiders	17	8
Senior juridisch medewerkers	34	32
Juridisch medewerkers	257	258
Trainees	28	3
Werkstudenten	3	0
Stagiaires	6	8
Ontvangst medewerkers	4	4
Managers uitvoering	0	5
Staf	73	66
Transitiemanager	1	1
WFM specialist	2	0
Totaal	**433**	**386**
Belteam (Extern)	97	76
Totaal (incl. belteam)	**530**	**462**

We zijn erin geslaagd om veel vacatures voor juridisch adviseurs in te vullen, zijn we gestart met het aantrekken van trainees en is het gelukt om voor alle regio's regiohoofden en teamleiders aan te trekken. Verder groeide onze organisatie door het aantrekken van extra juridisch adviseurs voor de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten.

(€)	2024	Begroting 2024	2023
Sociale lasten			
Sociale lasten	4.218.829	3.928.940	3.426.910
	4.218.829	**3.928.940**	**3.426.910**
Pensioenlasten			
Pensioenpremie personeel	3.313.893	3.143.152	2.634.277
	3.313.893	**3.143.152**	**2.634.277**
Overige personeelskosten			
Reiskosten woon-werk	629.054	600.000	511.628
Bezoldiging toezichthouders	27.500	27.500	27.500
Jubilea kosten en geschenken	35.463	42.000	40.222
Scholings- en opleidingskosten	1.134.292	700.000	622.805
Wervingskosten	338.942	270.000	479.807
Inhuur derden	4.198.124	2.400.000	2.821.882
Verzuimverzekering	185.317	200.000	178.483
Arbodienst	218.194	187.000	199.172
Overige personeelskosten	306.217	145.780	195.906
	7.073.103	**4.572.280**	**5.077.405**
Dekking projecturen inhuur derden	-247.299	-	-303.040
Dekking projecturen overige personeelskosten	-	-	-36.557
	6.825.804	**4.572.280**	**4.737.808**

De overige personele kosten namen verder toe door de extra kosten voor werving en selectie die wij moesten maken, onder andere voor onze leidinggevenden. Daarnaast zijn de kosten voor externe inhuur hoger dan begroot. De belangrijkste oorzaak is enerzijds de inhuur van ervaren juridisch adviseurs (vanwege de gestegen vraag) en anderzijds omdat wij externe ondersteuning hebben ingehuurd bij de opbouw van de dienstverlening voor EU-arbeidsmigranten.

(€)	2024	Begroting 2024	2023
Afschrijvingen			
Afschrijvingen immateriële vaste activa	-	-	31.141
Afschrijvingen materiële vaste activa	475.838	505.000	429.964
	475.838	**505.000**	**461.105**

De afschrijving op immateriële vaste activa is beëindigd, omdat de geactiveerde licenties niet meer in gebruik zijn en geen economische waarde meer hebben. De materiële vaste activa zijn toegenomen door nieuwe investeringen in 2024.

Overige bedrijfskosten			
Huisvestingskosten	3.765.477	4.307.000	3.813.169
Algemene kosten	5.811.109	4.325.000	4.505.209
Projectkosten	2.203.360	2.200.000	1.651.395
Strategie, Beleid & Communicatiekosten	810.164	966.150	808.240
ICT kosten	5.104.888	5.100.000	5.221.165
	17.694.998	**16.898.150**	**15.999.178**
Huisvestingskosten			
Servicekosten	462.857	560.000	539.260
Onderhoud en reparaties	111.639	173.000	147.010
Gas, water en electra	147.590	160.000	142.377
Onderzoeks- en advieskosten	43.893	65.000	48.594
Belastingen en zakelijke lasten	56.384	115.000	69.027
Assuranties	22.404	20.000	20.527
Schoonmaakkosten	345.761	400.000	362.778
Beveiligingskosten	124.437	150.000	91.898
Overige huisvestingskosten	36.726	80.000	57.540
	3.765.477	**4.307.000**	**3.846.273**
Dekking projecturen huisvestigingskosten	-	-	-33.104
	3.765.477	**4.307.000**	**3.813.169**

De kosten voor huisvesting zijn gestabiliseerd op het niveau van 2023. Er was rekening gehouden met een stijging, vanwege de hoge inflatie en stijgende servicekosten. Door onderhandelingen en nieuwe contracten is het gelukt om een kostenstijging te voorkomen. Daarnaast zijn we in afwachting van de nieuwe huisvestingsstrategie terughoudend geweest met verbouwingen en renovaties.

(€)	2024	Begroting 2024	2023
Algemene kosten			
Accountantskosten	127.246	135.000	127.516
Advieskosten	145.372	210.000	172.525
Inrichting & Aanloopkosten Arbeidsmigranten	406.551	-	-
Belteam	5.124.996	3.600.000	3.751.035
Assurantiepremie	78.940	30.000	27.871
Kantoorbenodigdheden	11.908	20.000	17.268
Porti	24.607	30.000	23.649
Kopieerkosten	12.396	30.000	24.931
Overige algemene kosten	283.550	270.000	374.680
	6.215.566	**4.325.000**	**4.519.475**
Dekking projecturen overhead kosten	-	-	-14.266
Dekking overhead kosten Arbeidsmigranten	-404.457	-	-
	5.811.109	**4.325.000**	**4.505.209**

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. Sinds 2024 worden ook de kosten van het belteam als organisatiekosten geboekt. De kosten van het belteam zijn in 2024 uiteindelijk € 1,2 miljoen hoger dan begroot, door de forse groei (+39%) van het aantal burgers dat belt met 0800-8020. De overheadkosten van het team Arbeidsmigranten zijn opgenomen onder de post ‘Inrichting & Aanloopkosten Arbeidsmigranten’. Deze kosten hebben betrekking op de opstartfase en zullen vanaf 2026 volledig worden opgenomen onder de reguliere kosten van de organisatie. De dekking van deze kosten vindt plaats via een tegenboeking op de algemene kosten.

Project kosten			
Projectkosten	2.203.360	2.200.000	1.651.395
	2.203.360	**2.200.000**	**1.651.395**

De kosten voor onze projecten zijn, anders dan in het voorgaande jaar, financieel mooi in lijn met de begroting. Onder projectkosten vallen – anders dan in 2023 – niet meer de kosten voor de inzet van het externe belteam. Die kosten worden vanaf 2024 gezien als organisatiekosten. Het belteam is immers de projectfase voorbij.

(€)	2024	Begroting 2024	2023
Strategie, Beleid & Communicatiekosten			
Corporate communicatie	80.451	129.000	188.610
Externe communicatie	325.884	480.000	270.467
Interne communicatie	102.322	63.150	80.032
Vaktechnische kosten	301.507	294.000	269.131
	810.164	**966.150**	**808.240**

De komst van het gratis 0800-nummer zou gepaard gaan met landelijke en regionale campagnes om rechtzoekenden 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.

ICT kosten			
ICT exploitatie	4.977.076	4.920.000	5.192.442
ICT overig	127.812	180.000	62.965
Totaal ICT kosten	**5.104.888**	**5.100.000**	**5.255.407**
Dekking projecturen ICT kosten	-	-	-34.242
	5.104.888	**5.100.000**	**5.221.165**

De kosten voor ICT zijn in lijn met de begroting. 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. Een deel van deze kosten is geboekt als projectkosten.

FINANCIËLE BATEN EN LASTEN

Rentebaten en soortgelijke opbrengsten			
Overige rentebaten	-422.203	-	-235.891
	-422.203	**-**	**-235.891**
Rentelasten en soortgelijke kosten			
Overige rentelasten	3.822	-	4.170
	3.822	**-**	**4.170**

Analyse van de exploitatierekening 2024

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

(€)	2024	Begroting 2024	Mutatie
Baten	56.847.432	52.083.446	4.763.986
Bruto exploitatieresultaat	**56.847.432**	**52.083.446**	**4.763.986**
Lonen en salarissen	24.563.361	23.035.924	1.527.437
Sociale lasten	4.218.829	3.928.940	289.889
Pensioenlasten	3.313.893	3.143.152	170.741
Overige personeelskosten	6.825.804	4.572.280	2.253.524
Afschrijvingen materiële vaste activa	475.838	505.000	-29.162
Huisvestingskosten	3.765.477	4.307.000	-541.523
Algemene kosten	5.811.109	4.325.000	1.486.109
Projectkosten	2.203.360	2.200.000	3.360
Strategie, Beleid & Communicatiekosten	810.164	966.150	-155.986
ICT kosten	5.104.888	5.100.000	4.888
Beheerslasten	**57.092.723**	**52.083.446**	**5.009.277**
Exploitatieresultaat	**-245.291**	**-**	**-245.291**
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	422.203	-	422.203
Rentelasten en soortgelijke kosten	-3.822	-	-3.822
Som der financiële baten en lasten	**418.381**	**-**	**418.381**
Resultaat	**173.090**	**-**	**173.090**



We zijn 2024 begonnen met een begroting van € 46,3 miljoen voor de reguliere organisatie, € 2,2 miljoen voor de uitvoering van onze projecten en 3,6 miljoen voor de inzet van het belteam. In totaal een begroting van € 52,1 miljoen.

In eerste instantie is door JenV een subsidie toegekend van € 41,7 miljoen voor de reguliere organisatie en van € 5,8 miljoen voor de uitvoering van projecten en de financiering van het belteam; in totaal € 47,5 miljoen. Het uitvoeringsjaar zijn wij daardoor gestart met een begrotingstekort van € 3,6 miljoen waarvoor in de loop van het jaar een oplossing moest komen. Tussentijds ontvingen wij de centraal vastgestelde loon- en prijsbijstelling van € 1,8 miljoen. Die wordt – ondanks dat die wel in onze begroting zit – altijd apart uitgekeerd. Uiteindelijk is het begrotingstekort – in afstemming met onze opdrachtgever – verder opgelopen door de sterk toegenomen vraag naar onze dienstverlening. Die konden wij niet opvangen met de gefinancierde capaciteit. Het begrotingstekort is eind 2024 volledig gedekt door JenV door de subsidie op te hogen tot € 48,3 miljoen.

Het boekjaar is afgesloten met een positief resultaat van € 173.090. Dit resultaat is tot stand gekomen door een exploitatietekort van € 245.291, dat werd gecompenseerd door positieve rentebaten ter hoogte van € 418.381. Het positieve saldo wordt toegevoegd aan de egalisatiereserve. Deze reserve dient ter demping van toekomstige financiële schommelingen en draagt bij aan de continuïteit van de organisatie.

Daarnaast ontvingen wij een bedrag van € 5 miljoen voor de ontwikkeling en uitvoering van de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten. Deze subsidie is toegekend voor een periode van 2 jaar met de afspraak dat vanaf 2026 het ministerie van SZW zal zorgdragen voor de dekking van een structurele meerjarige financiering van deze dienstverlening. In 2024 is € 2,25 miljoen benut. Het restant wordt gebruikt om een deel van de kosten voor 2025 te dekken. De subsidie voor projecten van € 2,2 miljoen is in 2024 volledig benut. Er is sprake van een kleine overschrijding van € 3.300.

WNT-verantwoording 2024

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

Bezoldiging topfunctionarissen

Gegevens 2024

bedragen x € 1	**R.J.W.G. Janssen**	**W.J. van Helden**
Functiegegevens	Bestuurder	Bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2024	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	159.742	158.293
Beloningen betaalbaar op termijn	21.418	21.418
Subtotaal	*181.160*	*179.711*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000	223.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	**181.160**	**179.711**
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 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[10]	223.000	223.000
Bezoldiging	**172.119**	**170.824**

Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2024

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 2024	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	34.950	23.300	23.300
-/- 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 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

Gegevens 2024

bedragen x € 1	**M.H.J.N. van Berckel Smit**	**R. Azaroual**
Functiegegevens	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12
Bezoldiging		
Bezoldiging	4.500	4.500
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	23.300	23.300
-/- 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 2023

bedragen x € 1	**M.H.J.N. van Berckel Smit**	**R. Azaroual**
Functiegegevens	Lid	Lid
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

Overige gegevens

2024

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

forvis mazars

Orteliuslaan 1051
Postbus 8118
3503 RC Utrecht
T: 088 277 19 08
forvismazars.com/nl

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan het bestuur en de raad van toezicht van Stichting het Juridisch Loket

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2024

Ons oordeel bij de jaarrekening met betrekking tot het getrouwe beeld

Wij hebben de jaarrekening 2024 van Stichting het Juridisch Loket te Utrecht gecontroleerd.

Naar ons oordeel:

- geeft de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting het Juridisch Loket per 31 december 2024 en van het resultaat over 2024 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven en de bepalingen bij of krachtens de Wet normering topinkomens (WNT) .
- zijn de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2024 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand gekomen in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen, zoals opgenomen in zoals die in de subsidiebeschikkingen en het Accountantsprotocol Stichting het Juridisch Loket 2020 zijn vermeld.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2024;
2. de exploitatierekening over 2024; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

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 2024 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Forvis Mazars N.V. statutair gevestigd te Rotterdam (KvK Rotterdam nr. 24359296)

forvis mazars

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 2024 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: Samenstelling Raad van Toezicht in 2024;
- Bijlage 2: Verkorte toelichting op de ECC-exploitatieverantwoording aan European Innovation Council and SMEs Excutive Agency (EISMA);
- Bijlage 3: Verkorte toelichting op de EUDA exploitatieverantwoording aan European Innovation Council and SMEs Excutive Agency (EISMA).

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. 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.

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 2024, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

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

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

Utrecht, 16 april 2025

Forvis Mazars N.V.

Was getekend

G. Juffer RA

Bijlagen

2024

Bijlage 1: Samenstelling Raad van Toezicht in 2024

De aan de stichting verbonden Raad van Toezicht bestaat uit:

Functie	Naam	Hoofdfunctie en nevenfuncties
Voorzitter	**Dhr. mr. drs. J.M. de Vries**	• Burgemeester van Sliedrecht (hoofdfunctie) • Lid raad van toezicht Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg en van Stichting Leger des Heils Jeugd-bescherming en Reclassering • Voorzitter vereniging Woongroep de Groene Wei • Lid comité van aanbeveling van Sien, belangenvereniging voor mensen met een verstandelijke beperking
Lid	**Dhr. D. van Loo MSc RA**	• Docent bij de Hogeschool Utrecht (hoofdfunctie) • Penningmeester Utrechtse Studentensport Stichting Mesa Cosa, Utrecht • Bestuurslid van de Stichting Horeca Olympos te Utrecht (gelieerde stichting van Mesa Cosa)
Lid	**Mw K.E.J.M. de Laat**	• Directeur-bestuurder van Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond e.o. (hoofdfunctie) • Bestuurslid Valente (brancheverenigingvoor participatie, begeleiding en veilige opvang)
Lid	**Dhr. mr. M.H.J.N. 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 Starthub Vrije Universiteit Amsterdam • Initiatiefnemer/Secretaris Bestuur Madifonds (kansenfonds voor participatie en ontwikkeling van jonge inwoners van Amsterdam Zuidoost)
Lid	**Mw. mr. R. Azaroual**	• Consultant & Trainer Azaroual Consultancy (hoofdfunctie) • Jurist, coördinator Bureau Clara Wichmann (hoofdfunctie tot november 2024) • Dienst Toeslagen, teamcoach en adviseur (hoofdfunctie vanaf oktober 2024)

Bijlage 2: Verkorte toelichting op de ECC-exploitatie-verantwoording aan European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)

FINAL FINANCIAL STATEMENT

Project Acronym: ECCNL
GA number: 101145936

Expenditures	Total (€ x 1)
Direct eligible costs	
A1. Direct personnel costs – employees	536.146
A2. Direct personnel costs – seconded persons	17.808
B1. Direct costs of subcontracting	-
C1. Travel & subsistence	9.257
C2. Depreciations costs of equipment	-
C3. Other goods and services	70.684
Total direct eligible costs	**633.895**
D. Overhead	44.373
Total – Expenditures	**678.268**
Incomes	
I1. Commission funding	352.699
I2. Applicant's financial contribution	-
I3. Income generated by the project	-
I4. Other external resources	325.569
Total – Incomes	**678.268**
% of commission funding	52,0%

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. Op basis van deze registratie rapporteert het ECC bovenstaande gegevens aan haar subsidiegever in Brussel.

De EU Contribution is geldig voor twee jaar en is gebaseerd op de daadwerkelijke uitgaven. De onderbesteding uit 2024 mag worden doorgeschoven naar 2025.

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 opgenomen in de grant agreement 101145936 en komen voor vergoeding in aanmerking.

Overhead
Overheadkosten 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 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 het ministerie van Financiën via het ministerie van Justitie en Veiligheid verantwoord.

Bijlage 3: Verkorte toelichting op de EUDA exploitatieverantwoording aan European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)

FINAL FINANCIAL STATEMENT

Project Acronym: EUDA
GA number: 101160445

Expenditures	Total (€ x 1)
Direct eligible costs	
A1. Direct personnel costs – employees	76.217
A2. Direct personnel costs – seconded persons	-
B1. Direct costs of subcontracting	-
C1. Travel & subsistence	667
C2. Depreciations costs of equipment	-
C3. Other goods and services	37.173
Total direct eligible costs	**114.057**
D. Overhead	7.984
Total – Expenditures	**122.041**
Incomes	
I1. Commission funding	115.939
I2. Applicant's financial contribution	-
I3. Income generated by the project	-
I4. Other external resources	6.102
Total – Incomes	**122.041**
% of commission funding	95,0%

ALGEMEEN TOELICHTING ECC VERANTWOORDING

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

De EU Contribution is geldig voor twee jaar en is gebaseerd op de daadwerkelijke uitgaven.

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 opgenomen in de grant agreement 101160445 en komen voor vergoeding in aanmerking.

Overhead
Overheadkosten zijn indirecte kosten die niet direct aan de productieactiviteit 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
De European Commission Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA) financiert voor 95% de EUDA activiteiten. Het restant wordt bijgedragen door het ministerie van Justitie en Veiligheid. 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 het ministerie van Financiën via het ministerie van Justitie en Veiligheid verantwoord.

Het Juridisch Loket

© Het Juridisch Loket 2025

Publicatie
Maart 2025

Ontwerp jaarverslag
Kevin van Schie

Volg ons op sociale media