Het Juridisch Loket

Jaarverslag 2008

Het Juridisch Loket

Jaarverslag 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

01 Organisatie 6

1.1 Het Juridisch Loket. Dit zijn we 8
1.2 De Raad van Toezicht 11
1.3 Samenwerking en relaties 12
1.4 Versterking eerste lijn 16
1.5 ICT 18
1.6 Facilitair 20
1.7 Financiën 23
1.8 In de media 24
1.9 ECC Nederland 26

02 Klanten 30

2.1 Klantcontacten 32
2.2 Communicatie met klanten 34
2.3 Bijzondere spreekuurvoorzieningen 36
2.4 Ervaringen van klanten 38
2.5 Verwijzingen 38
2.6 Signaleringen 39
2.7 Klachten 40

03 Medewerkers 42

3.1 HR-organisatie 44
3.2 Ontwikkeling 47
3.3 Kennisbank 49
3.4 Interne communicatie 49
3.5 Interview met de voorzitter van de ondernemingsraad 50

04 Toekomst 52

Redactie
Sanne Hazenberg, Jan Pieter Verkennis, Eline Nygard en Irene Schoemakers

Ontwerp
Kevin van Schie

Fotografie
Els Zweerink en stockfotografie

Publicatie
Mei 2019

Voorwoord

2018 was een jaar waarin klanten ons weer beter wisten te vinden. We noteerden bijna 750 duizend klantcontacten. Ook hebben we verder gewerkt aan het optimaliseren van onze dienstverlening waarbij de klant voor ons altijd centraal staat. Tot slot heeft ook 2018 nog geen duidelijkheid gebracht over onze toekomst als speler in het veld van de gesubsidieerde rechtsbijstand.



‘We zien groeikansen voor onze bijdrage aan de zelfredzaamheid van burgers.’

Nu ons personeelsbestand en de openingstijden weer op een hoger niveau zijn, hebben we in 2018 kunnen investeren in de dienstverlening voor onze klanten. Met succes. Onze productie steeg en klanten waardeerden onze dienstverlening in het verslagjaar met een dikke 8, zo blijkt uit een onderzoek dat we uitvoerden onder klanten en ketenpartners. Met deze laatste groep zoeken we meer en meer de samenwerking op.

‘We zetten steeds meer internet en sociale media in.’

Het Juridisch Loket zit nooit stil als het gaat om het aanscherpen van zijn dienstverlening. Ook in 2018 hebben we ons weer ingespannen om de klant nóg beter te leren kennen zodat we weten wat deze van ons nodig heeft. Met behulp van feedbackpalen in onze vestigingen, analyses van gebruikers van onze website en een klantenonderzoek, krijgen we een steeds beter beeld van onze doelgroep. Dit helpt ons om onze dienstverlening nóg relevanter en toegankelijker te maken voor iedereen. Daarvoor zetten we meer en meer internet en sociale media in. Ook dit wordt gewaardeerd door klanten, zo blijkt uit de bezoekersaantallen. Onze website werd in 2018 maar liefst bijna vier miljoen keer bezocht en ook onze Facebookpagina, inclusief de ‘live sessies’ die we hierop organiseren, plus onze video’s op YouTube, worden steeds populairder.

‘We zijn intensief betrokken geweest bij de plannen van het ministerie.’

Hoe de toekomst eruitziet voor onze organisatie is ook in 2018 niet duidelijk geworden. We zijn in het verslagjaar intensief betrokken geweest bij de plannen van het ministerie van Justitie en Veiligheid omtrent het veld van de gesubsidieerde rechtsbijstand, maar er is nog steeds geen helderheid over de uiteindelijke plannen van minister Dekker. Eén ding is zeker. Het resultaat van deze discussie zal gevolgen hebben voor onze organisatie en werkwijze.

‘Onze dienstverlening gaat onverminderd door.’

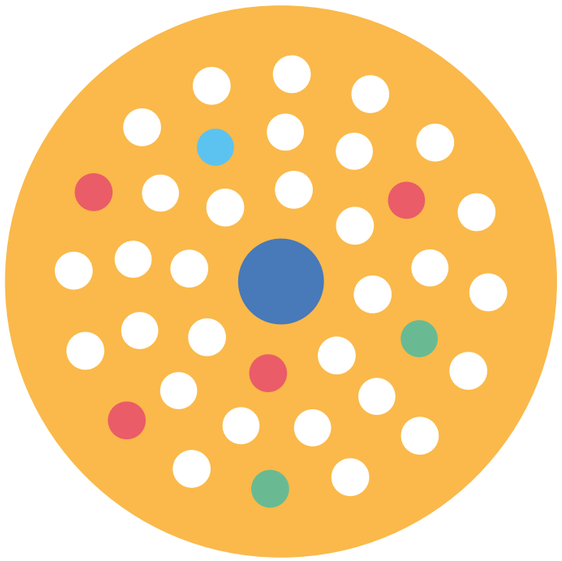
Ondertussen gaat onze dienstverlening onverminderd door en doen we er alles aan om onze klanten zo goed en vakkundig mogelijk van dienst te zijn. Kijkend naar de aantallen bezoekers en de waardering van klanten, zijn we daar in het verslagjaar goed in geslaagd. We hebben er dan ook vertrouwen in dat we - ondanks de onzekerheden die spelen rondom onze positie - de organisatie dusdanig op orde hebben dat we als dé toekomstige eerstelijnsvoorziening het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand verder vorm kunnen geven en kunnen verbeteren.

Jan Albert Waal
Algemeen directeur



Organisatie

2018



30
vestigingen

4
servicepunten

2
contactcentra

1
skypepunt

1
hoofdkantoor

Ons doel:
vragen direct oplossen

1.1 Het Juridisch Loket. Dit zijn we

Het Juridisch Loket geeft burgers gratis juridisch advies en informatie. We hebben als doel de juridische vragen van klanten direct op te lossen. Als dit niet mogelijk is verwijzen we de klanten door naar de juiste netwerkpartner, mediator of advocaat.

‘We beschouwen verandering als een constante factor.’

Vragen van klanten kunnen te maken hebben met een arbeidsconflict, een familiekwestie, de sociale zekerheid (uitkeringen), huur- en woonrecht, vreemdelingenzaken of problemen met producten of diensten. Ook voor andere juridische kwesties over bijvoorbeeld strafzaken, burenkwesties, vergunningen, boetes en toeslagen, kunnen burgers bij ons terecht. Ook signaleren we problemen in wet- en regelgeving en juridische misstanden. Door deze op te lossen of zelfs te voorkomen, draagt het Juridisch Loket bij aan een rechtvaardige maatschappij.

We zijn voor iedereen toegankelijk en in het bijzonder voor de sociaal zwakkeren in de samenleving. Denk aan laag geletterden en allochtonen. Onze ruim 300 juristen hebben de kennis in huis om echt te helpen en op te treden als wegwijzer in recht.

Missie

Onze missie: ‘Het Juridisch Loket is de onafhankelijke publieke juridische dienstverlener die actief bijdraagt aan een rechtvaardige maatschappij.’ Hierbij willen we de verwachtingen van onze klanten steeds weer overtreffen. Wij bedienen de klant op de juiste tijd, op de juiste plek en we zijn er als het nodig is. Daarnaast willen we een innovatieve en betrouwbare kwaliteitspartner zijn voor burgers en maatschappelijke partners.

Doelen

- We geven gratis informatie en advies.
- We zijn ambitieus, staan midden in de maatschappij en zijn een landelijk begrip.
- We willen voor onze medewerkers een stimulerende werkomgeving bieden waar ruimte is voor initiatief en ontwikkeling.

We doen ons werk in een samenleving die continue en in hoog tempo verandert, waardoor ook de hulpvraag en servicebehoefte van onze klanten telkens anders zijn. Voor ons als organisatie betekent dit dat we voortdurend interactie moeten zoeken met onze omgeving. Alleen dan kunnen we voldoen aan de eisen die de samenleving aan ons stelt. We beschouwen verandering dan ook als een constante factor binnen onze organisatie.

Kernwaarden

Om onze taken en missie te kunnen vervullen, leven en werken we met zes kernwaarden:



Bereikbaarheid

Op werkdagen is het Juridisch Loket van 9.00 uur tot 18.00 uur telefonisch bereikbaar op het nummer 0900 – 8020. Onze juristen beoordelen direct het probleem en geven advies over de beste oplossing.

Op www.juridischloket.nl staan veel voorkomende situaties per rechtsgebied beschreven. We bieden klanten op onze website onder het kopje ‘veel gestelde vragen’ per rechtsgebied een passend advies. Ook kunnen bezoekers per e-mail vragen stellen.

Het Juridisch Loket heeft verspreid door Nederland dertig vestigingen. Klanten kunnen hier aan de balie gratis juridische informatie en advies ontvangen. Indien nodig kan de klant een spreekuur bezoeken of een vervolgafspraak maken. De openingstijden staan op de website en variëren per vestiging.

De dertig vestigingen zijn gesitueerd in: Alkmaar, Almelo, Almere, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Assen, Breda, Den Haag, Den Bosch, Dordrecht, Eindhoven, Emmen, Enschede, Groningen, Haarlem, Heerlen, Leiden, Lelystad, Leeuwarden, Roermond, Rotterdam, Nijmegen, Maastricht, Middelburg, Utrecht, Tilburg, Zaandam, Zutphen en Zwolle. Daarnaast zijn er contactcenters gevestigd in Zutphen en Den Haag en hebben we een bijzondere spreekuurlocatie in Terneuzen. We hadden al servicepunten in Bladel, Brunssum, twee in Roermond en in Weert. In het verslagjaar hebben we daar nog servicepunten aan toegevoegd in Cuijk, Purmerend, Wijchen en Zaanstad. Ook houden wij spreekuren in detentiecentra en penitentiaire inrichtingen.

‘Onze juristen treden op als wegwijzer in het recht.’

De organisatie

Het Juridisch Loket bestaat uit een lijnorganisatie en een staforganisatie.

De lijnorganisatie is opgebouwd uit de dertig vestigingen en de contactcentra. Al deze vestigingen worden aangestuurd door tien managers uitvoering en een klantcontactcentermanager. Deze managers worden op hun beurt weer aangestuurd door de drie directeuren uitvoering.

De staforganisatie bestaat uit:

- De afdeling Finance & Facilities
- De afdeling Marketing & Communicatie
- De afdeling Human Resources
- De afdeling Informatie & Communicatie Technologie
- Een Projectleider

De algemeen directeur stuurt de staf aan. De directie en de staforganisatie zijn ondergebracht op het hoofdkantoor.

ECC

Het Europees Consumenten Centrum (ECC) maakt onderdeel uit van het Juridisch Loket en wordt eveneens aangestuurd door de algemeen directeur.

De directie

De algemeen directeur is tevens de bestuurder van het Juridisch Loket. Hij legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

Het directieteam bestaat uit:

- dhr. drs. J.A. Waal (algemeen directeur), bestuurder
- dhr. mr. M. Sonneveld (directeur uitvoering)
- mw. mr. S.K.E. Koelink-van der Weide (directeur uitvoering)
- dhr. drs. E.F. van den Boom (directeur uitvoering)

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden:

- dhr. mr. R.F.B. van Zutphen (voorzitter)
- dhr. M. Karman (portefeuillehouder financiën)
- mw. mr. A. Stehouwer (lid)
- mw. prof. dr. A.T. Ottow (lid)
- mw. mr. C.L. van den Puttelaar (lid)

1.2 De Raad van Toezicht

Het Juridisch Loket informeert de Raad van Toezicht mondeling en door middel van de reguliere voortgangsrapportages en notities over de stand van zaken binnen en buiten de organisatie.

Aandacht voor het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand

Ook was de Raad van Toezicht in 2018 - net als andere jaren - inhoudelijk betrokken bij de voorbereiding en de formele vaststelling van het Jaarplan 2019 en bij het vaststellen van het jaarverslag en de jaarrekening 2017. Voor dat laatste onderhield de portefeuillehouder Financiën van de Raad van Toezicht regelmatig contact met de organisatie en de accountant. In 2018 heeft de Raad van Toezicht in het bijzijn van de algemeen directeur vier keer vergaderd op het hoofdkantoor van het Juridisch Loket in Utrecht.

Overleg met het ministerie

Ook in 2018 had de Raad van Toezicht vooral aandacht voor de politieke ontwikkelingen rond het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand en de positionering van het Juridisch Loket in de veranderende maatschappelijke omgeving. Minister Dekker heeft hiervoor nieuwe voorstellen gelanceerd waarover de Raad van Toezicht geregeld is geïnformeerd. Daarnaast had de Raad veel aandacht voor de problematische subsidierelatie die er bestaat tussen het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft regelmatig samen met de bestuurder gesprekken gevoerd met het ministerie van Veiligheid en Justitie over deze subsidierelatie.

Overigens is de Raad van Toezicht positief over de kansen die de verdere uitwerking van de voorstellen van minister Dekker bieden voor zowel de organisatie als voor de rechtzoekende burger.

Positionering in het stelsel van rechtsbijstand

De aanhoudende onduidelijkheid over het financiële kader en de daaruit voortvloeiende zorg over de continuïteit van de dienstverlening aan de burger, blijft een punt van aandacht voor de Raad van Toezicht. Hetzelfde geldt voor de positionering van het Juridisch Loket in het gehele stelsel van rechtsbijstand. De Raad van Toezicht benadrukt hierbij het belang van het Juridisch Loket als zelfstandige onafhankelijke stichting. De burger heeft immers recht op onafhankelijk juridisch advies. De onafhankelijke status van het Juridisch loket moet dan ook gewaarborgd blijven.



1.3 Samenwerking en relaties

Vaak gaat een juridisch probleem gepaard met andere problemen. Het Juridisch Loket werkt intensief samen met andere partijen om verschillende problemen in samenhang met elkaar aan te pakken.

We treffen in onze dagelijkse praktijk veel klanten aan met vragen die niet direct op te lossen zijn met een juridisch advies. We werken daarom samen met onze (keten)partners door naar elkaar te verwijzen, kennis uit te wisselen en gezamenlijk problemen te signaleren. Een integrale aanpak streven we hierbij zoveel mogelijk na. Het Juridisch Loket werkt samen met de volgende nationale en lokale (keten) partners:

Landelijke netwerkpartners

Autoriteit Consument en Markt (ACM)

Het Juridisch Loket maakt deel uit van het Maatschappelijk Overleg van de ACM en geeft input op de beleidsvelden van de ACM. In dit kader geven we klachten van consumenten die van belang zijn voor de toezichthoudende taak van de ACM, door aan deze instantie. Deze klachten gaan vaak over internetaankopen, misleidende verkooptechnieken, doorverbinddiensten of incassozaken. Viermaal per jaar vindt uitwisseling van en terugkoppeling over signaleringen plaats.

Kennis delen en multi-problematiek aanpakken met ketenpartners

Buitenlandse delegaties

Ook het buitenland toont geregeld interesse in onze taken en werkzaamheden. De eerstelijns dienstverlening van het Juridisch Loket kreeg in 2018 aandacht vanuit het Buitenland. Een delegatie uit Bulgarije, Litouwen, Letland en Slovenië bezocht het hoofdkantoor in Utrecht. De groep bestond uit juristen die werkzaam zijn bij het ECC-Net.

De Burenrechter

Een manier van geschillenbeslechting voor buurconflicten is de Burenrechter. Buren kunnen niet zelf een procedure starten bij de Burenrechter. Een aanvraag loopt via de bemiddelaar die al bij het conflict betrokken is en voor de oplossing een beslissing van de burenrechter adviseert. Het Juridisch Loket is als bemiddelaar betrokken bij dit initiatief.

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)

Er is sprake van een ‘warme’ verwijzing tussen het Juridisch Loket en het CBR. Het Juridisch Loket kan direct contact opnemen met een contactpersoon van het CBR om een gesprek met een klant over te nemen (warm verwijzen). Dit kan bijvoorbeeld wanneer het CBR een betalingsregeling moet treffen met een klant of een cursus of medisch onderzoek moet inplannen.

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

We hebben met het CBS samenwerkingsafspraken gemaakt. Hierdoor kunnen onze geanonimiseerde klantgegevens worden gekoppeld aan gegevens in de databank van het CBS. Deze gegevens zijn nodig voor de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand die de Raad voor Rechtsbijstand jaarlijks uitbrengt.

De Clinic

De Clinic is een rechtswinkel die gespecialiseerd is in intellectuele eigendommen en ICT-recht. We werken samen door klanten naar elkaars website te verwijzen en elkaar daarop te vermelden. Verder verspreiden we folders van De Clinic in onze vestigingen en levert De Clinic een bijdrage aan de kennis van onze juristen.

College voor de Rechten van de Mens

Bij ons streven naar een rechtvaardige maatschappij, vindt het Juridisch Loket een waardige partner in het College voor de Rechten van de Mens. Als de mensenrechten van onze klanten in het geding zijn, maken wij dankbaar gebruik van de verwijsmogelijkheden naar dit college. Onze klanten kunnen daar kosteloos en laagdrempelig hun klachten deponeren. De verwijzingen en contacten worden ook in de toekomst voortgezet.

Consumentenbond

Met de Consumentenbond hebben we afgesproken dat we elkaar informeren over onderwerpen die voor ons allebei van belang zijn. Waar mogelijk werken we ook samen op het gebied van signaleringen en een betere wettelijke regeling op het gebied van collectief actierecht.

Fraudehelpdesk

Het Juridisch Loket heeft samen met de Fraudehelpdesk, een landelijk loket voor vragen en meldingen over fraude en oplichting, informatie uitgewisseld over signaleringen.

Hogeschool Utrecht

Soms gaan er verschillende problemen schuil achter één vraag. In het verslagjaar hebben we om die reden besprekingen gevoerd met de Hogeschool Utrecht betreffende een in 2019 te starten onderzoek over hoe mensen met multiproblematiek beter kunnen worden herkend en doorverwezen. Zodoende pakken we eventuele onderliggende problemen aan en voorkomen we mogelijke juridische problemen in de toekomst. Bij dit project zullen vanuit de beroepspraktijk betrokken worden: Het Juridisch Loket, Sociale Dienst Drechtsteden (Dienst Werk & Inkomen) Stichting Vivenz Maatschappelijke Dienstverlening, MEE Plus en Stichting Rijnstad.

Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

Naast de zeven loketten van de IND in Nederland waar burgers terecht kunnen voor informatie en advies op het gebied van Verblijfsrecht, komen veel vragen over dit rechtsgebied ook bij het Juridisch

Loket terecht. Dit heeft ook in het verslagjaar geleid tot contacten en afstemming met de IND.

Kennisinstituten

Het Juridisch Loket werkt samen met diverse hogescholen voor het organiseren van stageplaatsen, stagemarkten en informatie-uitwisseling. Hiervoor hebben we contacten met de hbo SJD, hbo Recht en Faculteit Recht van de universiteiten. Bij veel hogescholen maakt het Juridisch Loket daarnaast deel uit van adviesorganen voor het onderwijsprogramma. Ook treden medewerkers van het Juridisch Loket op als gecommitteerden bij afstudeerzittingen.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Het Juridisch Loket is op verschillende niveaus betrokken bij de uitwerking van de beleidsvoorstellen van het ministerie van Justitie en Veiligheid die voortvloeien uit de plannen van minister Dekker. Alhoewel de politieke discussie in het verslagjaar nog niet is afgerond, zijn wij daar waar mogelijk reeds gestart met de voorbereidingen om de organisatie gereed te maken voor de verbreding en versterking van de eerste lijn.

Nationale ombudsman

De samenwerkingsafspraken met de Nationale ombudsman houden in dat beide organisaties elkaar op de hoogte stellen van signaleringen over misstanden. Daarnaast verwijzen beide partijen - indien van toepassing - 'warm' door.

Nederlandse Orde van Advocaten en Mediators Federatie Nederland

De aankomende vernieuwingen in het stelsel maakten de samenwerking met advocaten en mediators in 2018 extra belangrijk. Onze relatie met beide beroepsgroepen is goed. Het Juridisch Loket zal blijven investeren in een open communicatie en zal effectieve afspraken maken.

Nibud

Ook in 2018 verwees het Juridisch Loket geregeld naar het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) en vice versa. Tevens hebben beide partijen kennis uitgewisseld en over en weer informatie verstrekt. De toename van het aantal vragen over schulden en het linken van de websites van beide organisaties, vertaalt zich online terug in een stijgend aantal bezoeken op de pagina's van juridischloket.nl.

Penitentiaire Inrichtingen (PI)

Het Juridisch Loket verzorgt spreekuren in verschillende Penitentiaire Inrichtingen (PI) in Nederland. In 2018 hebben we deze samenwerking voortgezet. In 2018 hebben we in de PI's wederom posters en folders verspreid om onze dienstverlening onder de aandacht van de gedetineerden te brengen. Ook hebben we bij enkele PI's nieuwe afspraken gemaakt over de manier waarop we deze dienstverlening invullen.

Prettig contact met de overheid (PCMO)

Het project PCMO van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bevordert een goed en slagvaardig openbaar bestuur en versterkt het vertrouwen van burgers in de overheid. Het Juridisch Loket wisselt kennis uit met dit project in de vorm van 'best practices' en 'lessons learned', waardoor deelnemende organisaties sneller goede resultaten bereiken. Verder biedt het project toegang tot een uitgebreid netwerk aan ketenpartners. In 2018 hebben we de samenwerking en kennisuitwisseling voortgezet.

Raad voor Rechtsbijstand

In 2018 is met de Raad voor Rechtsbijstand regelmatig contact geweest over de voorstellen tot stelselwijziging en onze gemeenschappelijke projecten.

Raad voor de rechtspraak

In het verslagjaar hebben we contact gezocht met enkele ketenpartners, waaronder de Raad voor de rechtspraak, om bij hen te polsen hoe zij webcare weten te integreren in de bedrijfsvoering. Tevens zijn we in gesprek gegaan voor een mogelijkheid om online meer te verwijzen waar mogelijk en om een samenwerking aan te gaan voor de Facebook Live uitzendingen van het Juridisch Loket. Eens per maand behandelen een jurist en een presentator live vragen van klanten. We hebben de mogelijkheden besproken om een rechter in de uitzending te ontvangen. Dit krijgt vervolg in 2019. Daarnaast heeft onze samenwerking met rechtbanken zich de afgelopen jaren via diverse projecten vruchtbaar ontwikkeld, maar wegens gebrek aan financiële middelen ligt doorontwikkeling stil.

De Spreekuurrechter

In oktober 2016 is de rechtbank Noord-Nederland gestart met een pilot 'de Spreekuurrechter' die doorliep tot mei 2018. Onze vestiging in Assen deed mee aan deze pilot, waarbij partijen op gezamenlijk verzoek een geschil kunnen voorleggen aan de Spreekuurrechter. De procedure is goedkoper en sneller voor alle betrokken partijen.

Sociaal Raadslieden

Het Juridisch Loket besteedt extra aandacht aan de samenwerking met de Sociaal Raadslieden. Dit gebeurt zowel landelijk als lokaal. Aanleiding is de decentralisatie van overheidstaken richting gemeenten. Onderwerp van gesprek is het samen signaleren van problemen van klanten. We kijken naar mogelijkheden om nog verder samen te werken met elkaar.

Stichting Lezen & Schrijven

Een deel van onze klanten is laaggeletterd. Zij kunnen zich onvoldoende redden, ook op juridisch vlak. Dit is de reden dat het Juridisch Loket officieel partner is van de Stichting Lezen & Schrijven die maatschappelijke aandacht vraagt voor de positie van laaggeletterden.

UWV

De samenwerking tussen het UWV en het Juridisch Loket heeft inmiddels een vaste basis gekregen binnen de dienstverlening. De bereikbaarheid van directe contactpersonen bij het UWV maakt het voor de juristen van het Juridisch Loket mogelijk om de klant snel van een gedegen advies over zijn positie te voorzien, waarmee de hulpvraag direct kan worden afgehandeld. Zo kan een verwijzing worden voorkomen.

Vereniging Openbare Bibliotheken

In het verslagjaar hebben we samengewerkt met de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) en konden klanten via Skype in de locatie van bibliotheek van Emmen hun juridische vraag stellen aan een van onze juristen.



Vluchtelingenwerk Nederland

We voeren regelmatig overleg met Vluchtelingenwerk Nederland over de ontwikkelingen in het Asiel- en Vreemdelingenrecht.

Lokale netwerkpartners

Met de decentrale uitvoering van veel wetgeving, waaronder het uitvoeren van zorgtaken, krijgen gemeenten en lokale netwerkpartners een steeds prominentere rol in de Nederlandse samenleving. Het Juridisch Loket haakt hierbij aan door de samenwerking met hen op te zoeken. Naast landelijke netwerkpartners, werken wij op lokaal niveau in onze dertig vestigingen dan ook samen met verschillende lokale partners. Denk aan sociale wijkteams, het Sociaal Raadsliedenwerk (SRW) en MEE, een coöperatieve vereniging die zich inzet voor mensen met een beperking.

1.4 Versterking eerste lijn

Wat precies de voorstellen en uitwerkingen zullen zijn als het gaat om versterking van de eerste lijn, werd ook in 2018 niet duidelijk. De minister voor Rechtsbescherming Sander Dekker heeft hiervoor weliswaar nieuwe plannen op hoofdlijnen ontvouwd, maar een wetsvoorstel is er ook in het verslagjaar nog niet gekomen. Het voorbereiden en uitvoeren van experimenten met het versterken en verbreden van de eerstelijns rechtshulp gaat bij ons echter onverminderd door.

Verder bouwen aan het versterken en verbreden van de eerstelijns rechtshulp.

Hiertoe hebben we in 2018 diverse projecten afgerond.

Verbeterde intake

We hebben het intakeproces aan de hand van ‘best practices’ doorontwikkeld waarbij het uitgangspunt was te onderzoeken wat er nodig en mogelijk is om de burger zo snel, adequaat en mogelijk beter te helpen bij het voorliggende probleem. Hierbij hebben we een scala aan veranderingen voorgesteld. Een aantal van deze voorstellen is ook in het verslagjaar opgepakt.

Voor medewerkers wordt gewerkt aan een POP (Persoonlijk Ontwikkel Plan) dat voor 2019 op de agenda staat. Ook worden de website en kennisbank continu ontwikkeld en verbeterd. Het verruimen van de openingstijden van de vestigingen heeft ook onze aandacht. Bij al deze projecten schakelen we de hulp en expertise in van onze medewerkers. Zo werken we samen toe naar een robuuste en toekomstbestendige organisatie.

Multiproblematiek

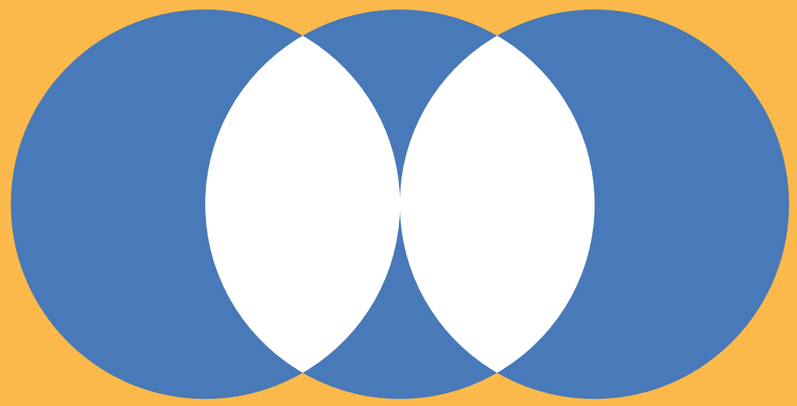
Veel klanten van het Juridisch Loket kampen met meer dan één probleem. Vaak gaat het om een combinatie van problemen op het gebied van inkomen, werk, uitkering of huur. In het verslagjaar hebben we de onderliggende oorzaken van die multiproblemen in kaart gebracht om zodoende de klant sneller in het juiste traject te krijgen.

We hebben samenwerking gezocht met ketenpartners om multiproblematiek integraal aan te pakken. Begin 2018 hebben we hiervoor een pilot gestart in vestiging Roermond. Het doel van deze pilot was het ontwikkelen van een werkwijze die ons in staat stelt om deze kwetsbare groep klanten nog beter te kunnen helpen. De pilot bleek succesvol en de werkwijze zal worden getest in andere vestigingen.

Verbeteren lokale toegankelijkheid

We zijn in het verslagjaar nieuwe samenwerkingsverbanden aangegaan met lokale partners. Dit heeft geleid tot het inrichten van extra servicepunten op de locaties van deze partners, zijnde lokale overheden, maatschappelijk werk of een andere lokale maatschappelijke organisatie. Deze ‘servicepunten’ - denk aan tijdelijke inloopbalies of een tijdelijk informatieplein - zijn in 2017 gestart in Bladel, Roermond (2), Weert en Brunssum. In het verslagjaar hebben we daar nog servicepunten bijgevoegd: in Cuijk, Purmerend, Wijchen en Zaanstad. Burgers met een juridisch probleem kunnen zo eerder en gemakkelijker naar ons worden doorverwezen. Bovendien zorgen deze extra punten ervoor dat we nog dichter bij onze klanten zijn.

Projecten afgerond in 2018



1.5 ICT

2018 stond voor ICT vooral in het kader van Europese aanbestedingen, het optimaliseren van de bedrijfsapplicatie Webtop, de nieuwe privacywet en het faciliteren van samenwerking tussen de locaties. Hiermee is onze IT-omgeving beter voorbereid op de toekomst.

Voorbereid op de toekomst.

Europese aanbesteding

2018 stond voor de ICT-afdeling van het Juridisch Loket voor een groot deel in het teken van Europese aanbestedingen vanwege het aflopen van de contracten met IT-leveranciers per 1 april 2019. In samenwerking met een externe IT-adviseur en een juridisch specialist op het gebied van aanbestedingsrecht heeft dit traject - inclusief het schrijven van de bestekken en het opstellen van de Request for Proposal - acht maanden in beslag genomen. De partijen met wie we al samenwerken, zijn ook nu weer uit de bus gekomen: VodafoneZiggo als netwerkprovider en Cegeka als IT-leverancier. We hebben onze contracten met deze partijen vernieuwd voor minimaal vier jaar, met een optie van vier jaar verlenging.

Webtop

We hebben in het verslagjaar samen met onze IT-leverancier Cegeka hard gewerkt aan het ‘futureproof’ maken van de eigen bedrijfsapplicatie Webtop. Hierin kunnen we onder andere klantencontacten en verwijzingen opslaan. Al sinds de start van de organisatie werken we met deze maatwerkapplicatie, maar de stabiliteit en functionaliteiten van het programma waren niet meer optimaal. Tevens was de applicatie niet AVG-compliant. Het systeem moet sneller en betrouwbaarder worden en (nieuwe) aanpassingen en modules willen we sneller kunnen doorvoeren.
Een andere reden om Webtop aan te pakken heeft te maken met de plannen van de Raad voor Rechtsbijstand om een nieuw klantvolgsysteem te ontwikkelen. Om aan te kunnen sluiten op deze plannen was het noodzakelijk om de applicatie technisch te verbeteren. De ontwikkeling van de applicatie heeft plaatsgevonden volgens de agile-methode met ruim twintig ‘sprints’ van twee weken. De applicatie wordt begin 2019 uitgebreid en grondig getest waarna deze - al dan niet na herbewerkingen (rework) - in gebruik kan worden genomen.

‘Onze bedrijfsapplicatie Webtop is weer ‘futureproof.’

‘De mobiele werkplekken zijn nu nóg veiliger en makkelijker in het gebruik.’



Nieuwe privacywet

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is daarmee komen te vervallen. Conform de nieuwe wet heeft het Juridisch Loket in 2018 een Data Protection Officer ingesteld en hebben we de basale maatregelen getroffen om aan de wet te kunnen voldoen. Zo hebben we een privacy statement opgesteld, een verwerkingsregister in gebruik genomen en verwerkersovereenkomsten afgesloten met externe partijen die data van het Juridisch Loket verwerken. Waar mogelijk kijken we samen met de Raad voor Rechtsbijstand of het mogelijk is de krachten te bundelen om de veiligheid van onze systemen verder te vergroten en onze data te beschermen en transparanter te maken.

Mobiele werkplek

In het verslagjaar hebben we de mobiele werkplekken van onze juristen verder geoptimaliseerd. Omdat het Juridisch Loket zijn klanten zoveel mogelijk wil faciliteren, hebben we zogenaamde ‘servicepunten’ ingericht op externe locaties van samenwerkingspartners. Denk aan tijdelijke inloopbalies of een tijdelijk informatieplein. We hebben in 2018 extra veiligheids- en privacy maatregelen getroffen voor deze werkplekken en ervoor gezorgd dat het werken op locatie makkelijker is geworden voor onze juristen.

Samenwerken met Microsoft Teams

Om onze medewerkers van verschillende vakgroepen op diverse locaties makkelijker met elkaar te laten samenwerken, hebben we in 2018 een pilot Microsoft Teams uitgevoerd. Dit is een digitale werkruimte met een geïntegreerde chatfunctie in Office 365 die het makkelijk maakt voor medewerkers om met elkaar in contact te komen. Een verdere uitrol van deze functionaliteit voor de rest van de organisatie ligt voor de hand.

1.6 Facilitair

Het is belangrijk dat medewerkers en klanten zich op onze vestigingen thuis voelen en zich kunnen bewegen in veilige, representatieve en vooral comfortabele ruimtes. Hier hebben we ook in 2018 weer hard aan gewerkt.

Nog professioneler.



‘In 2018 heeft in alle vestigingen een RI&E plaatsgevonden.’

Voor onze facilitaire diensten kennen wij drie soorten eindgebruikers. Om te beginnen zijn er onze externe klanten. Zij zijn de belangrijkste eindgebruikers van onze facilitaire diensten en service. Onze interne klanten zijn alle juridische medewerkers die de dienstverlening verrichten voor de klanten vanuit één van onze vestigingen of het contactcenter. En dan hebben we nog een tweede groep interne klanten. Dit zijn de niet-juridische medewerkers die met name vanuit het hoofdkantoor hun beleidsmatige en ondersteunende werkzaamheden uitvoeren.

Verdere professionalisering

In het verslagjaar hebben we onze afdeling verder geprofessionaliseerd en hebben we gewerkt aan het beter inzichtelijk maken en managen van de facilitaire informatie. Daartoe hebben we alle facilitaire processen goed in kaart gebracht en voorbereidingen getroffen voor de invoering van een nieuw facilitair systeem.

Huisvestingsprojecten

In 2018 hebben we drie huisvestingsprojecten afgerond: nieuwe locaties voor de vestigingen in Roermond, Emmen en Lelystad. Deze nieuwe locaties hebben we ingericht volgens ons nieuwe concept van werken met meer spreekkamers annex privéruimtes waar klanten in alle rust hun verhaal kunnen doen. Ook voor medewerkers is de nieuwe indeling plezieriger omdat zij eenvoudiger - mocht dit nodig zijn - de spreekruimtes kunnen verlaten. Voor onze vestiging in Arnhem hebben we tijdelijk een andere locatie moeten vinden vanwege het feit dat de huisvesting niet langer aan alle gezondheidseisen voldeed. We zijn in 2018 gestart om de oude vestiging in Arnhem te renoveren zodat het kantoor hier in 2019 weer zijn intrek kan nemen.

Bureaufietsen

Al onze vestigingen zijn uitgerust met minimaal één sta-zitbureau. In het verslagjaar hebben we daarnaast ook bureaufietsen geïnstalleerd. Dit om medewerkers te stimuleren wat vaker te bewegen en zittend werk zoveel mogelijk te beperken.

Onderhoud

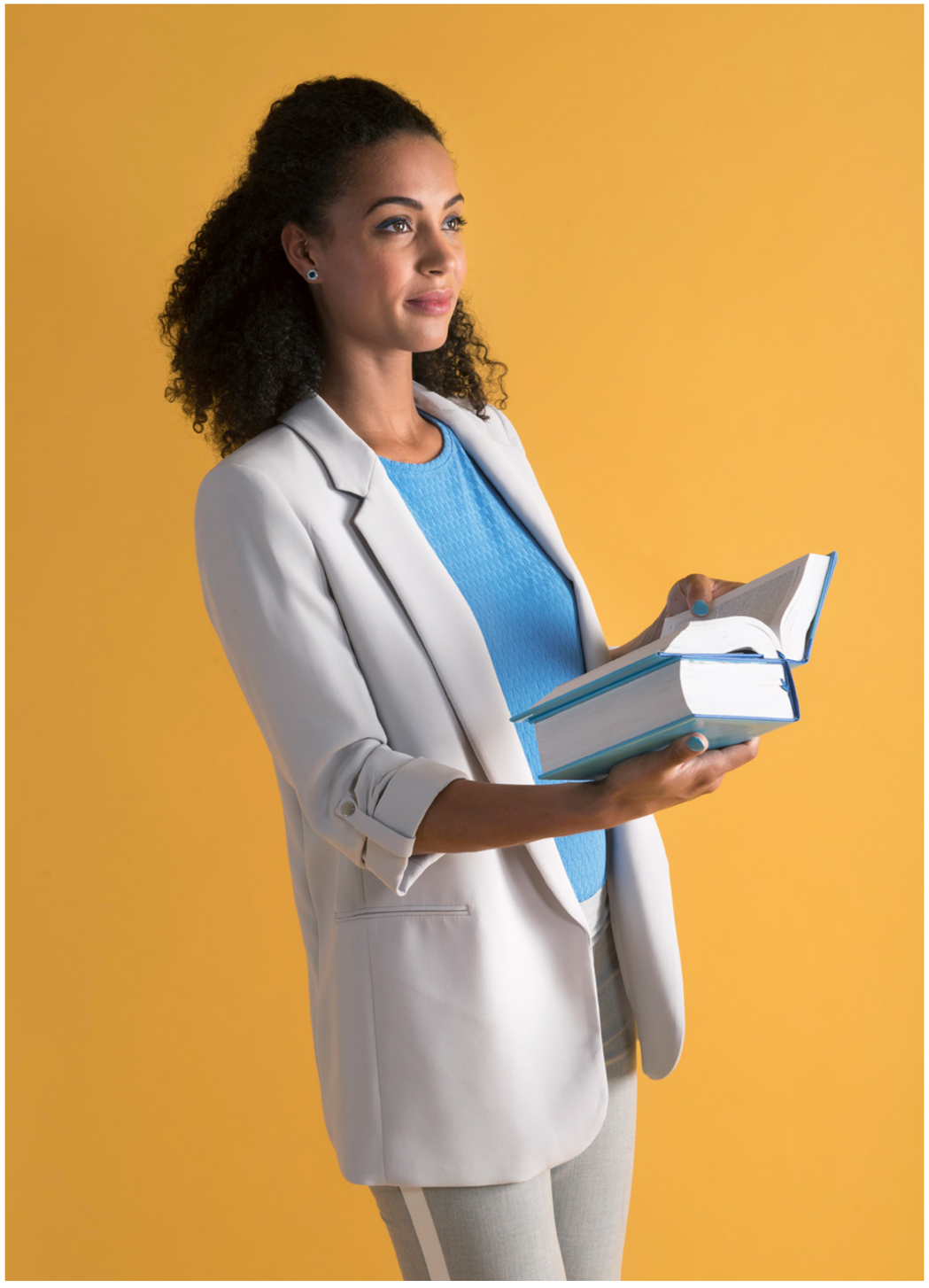
Het optimaal houden van alle roerende zaken, installaties en elektrotechnische apparaten, die in alle vestigingen aanwezig zijn, vereisen niet alleen het nodige jaarlijkse onderhoud, maar ook een gedeeltelijke of soms gehele vervanging. Zeker daar waar het de klimaatbeheersing betreft. Veel van de klimaatinstallaties zijn verouderd waardoor de klimaatbeheersing niet meer optimaal is. In 2018 hebben we een start gemaakt met het opstellen van een strategisch huisvestingsplan met daarin onder andere een overzicht van de benodigde vierkante meters en van de benodigde herinvesteringen en onderhoudswensen per locatie. Dit plan vormt de basis voor een financiële facilitaire planning voor de komende jaren.

Duurzaamheid

Bij de vervanging en bij nieuwe aanschaf van facilitaire benodigdheden (inrichting) heeft duurzaamheid voorop gestaan. Zeker wat betreft ons inkoop- en aanbestedingsbeleid. De focus op duurzaamheid heeft ertoe geleid dat we - waar mogelijk - hebben gekozen voor ‘cradle to cradle’ producten. Tegelijkertijd verliezen we de kosten niet uit het oog.

Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

In 2018 heeft in alle vestigingen een RI&E plaatsgevonden. Vooruitlopend op het Plan van Aanpak dat in 2019 wordt opgesteld, heeft de afdeling Facilitair alvast kleine aanpassingen doorgevoerd op de werkplekken om de werkomstandigheden van medewerkers te optimaliseren.



1.7 Financiën

Het Juridisch Loket heeft met 2018 een financieel uitdagend jaar achter de rug.

Sterk verbeterde werkprocessen.

Teruglopende reserves

In 2018 brachten wij onze reserves flink terug. De begrote verliezen bleken in realiteit hoger uit te vallen. Dit heeft alles te maken met aanvullende subsidiegelden uit oude jaren die het Juridisch Loket uiteindelijk niet heeft mogen besteden. Ook deden wij een aantal noodzakelijke vervangingsinvesteringen waarvoor de juiste investeringsreserves ontbraken.

Nieuwe processen, nieuwe software

De afdeling Financiën heeft haar werkprocessen in het verslagjaar fors verbeterd. De AFAS-software, waarop we in de 2017 zijn overgestapt en die zorgt voor een geautomatiseerde workflow van de crediteurenadministratie, heeft dat mogelijk gemaakt. Papieren facturen zijn hiermee overbodig geworden en dat heeft invloed op de processen. Ook de processen rondom financiën en personeel hebben we in 2018 geoptimaliseerd door de juiste functiescheidingen aan te brengen. Daarnaast hebben we onze meerjarenverplichtingen inzichtelijk gemaakt. Daardoor hebben we een beter inzicht in de cijfers en forecasts gekregen.

Gesprekken met subsidiegevers

In 2018 hebben we diverse gesprekken gevoerd met onze subsidiegevers, het ministerie van Justitie en Veiligheid en de Raad voor Rechtsbijstand, over de subsidierelatie die wij met hen hebben. En dan met name over de verantwoording ervan. De wens is dat er een nieuw financieringsraamwerk en nieuw verantwoordingsprotocol komen. Naast onze reguliere begroting zullen we straks ook een begroting moeten opstellen die gebaseerd is op onze activiteiten.

Continuïteit van financiering

Het Juridisch Loket wordt nog steeds gefinancierd op basis van het raamwerk 2003. De jarenlange onzekerheid over de subsidie is de laatste twee jaar in een wat rustiger vaarwater gekomen. Maar door de late toekenning heeft de volledige besteding niet in het verslagjaar kunnen plaatsvinden. De bedrijfsvoering staat door het verouderde financieringsproces onder druk. Duidelijkheid over de continuïteit van de financiering hebben we nodig om besluiten op langere termijn te kunnen nemen. We hebben weliswaar meer zicht gekregen op de meerjarenfinanciering, maar onduidelijkheid blijft een uitdaging.

Verantwoord rentmeesterschap

Het financiële beleid van onze stichting zal altijd gericht blijven op verantwoord rentmeesterschap. Met de aan ons toevertrouwde subsidie doen wij de juiste investeringen en uitgaven en blijven wij bouwen aan een organisatie die nu en straks haar publieke taak adequaat kan blijven uitvoeren. Binnen dit beleid blijft een bescheiden egalisatiereserve als calamiteitenbuffer noodzakelijk.

Bezoldiging topfunctionarissen

In het kader van de Wet Normering Topinkomens geven wij volledige openheid over de bezoldiging van onze topfunctionarissen. Het wettelijk bezoldigingsmaximum bedroeg in 2018 € 189.000, inclusief belaste kostenvergoedingen en pensioenbijdrage werkgever. De topfunctionarissen vervulden deze functie tussen 1 januari en 31 december van 2018. De bestuurder ontving een totale bezoldiging in 2018 van € 182.778 (2017: € 178.632). De omvang van de dienstbetrekking was 1,0 (fte).

De voorzitter van de Raad van Toezicht ontving een totale bezoldiging in 2018 van € 6.000 (2017: € 6.000). Het individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum bedroeg in 2018 € 28.350 (2017: € 17.150). De overige leden van de Raad van Toezicht ontvingen een totale bezoldiging in 2018 van € 2.400 per persoon (2017: € 2.400). Het individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum bedroeg in 2018 € 18.900 (2017: € 18.100).

1.8 In de media

Het Juridisch Loket spande zich ook in 2018 weer in om zijn naamsbekendheid te vergroten en om de media te informeren over juridische onderwerpen. ‘Online’ wordt daarbij steeds belangrijker. Omgekeerd weten de media het Juridisch Loket zelf ook steeds beter te vinden.

Een stijging van de online mediawaarde met 59%.



Bereik 2018

739.842
klantcontacten

2.641.350
gebruikers op juridischloket.nl

327.990
unieke downloads (o.a. voorbeeldbrieven)

Live

78.365
bekeken minuten video op Youtube

Mediateam

Het Juridisch Loket is in de loop der jaren een belangrijke bron geworden voor diverse media, waaronder televisie- en radiozenders. Ze zien ons steeds vaker als hét aanspreekpunt in de eerstelijns rechtshulp. Speciaal hiervoor hebben we een eigen mediateam in huis dat vragen van radio- en tv-programma’s beantwoordt. In 2018 schakelden we het mediateam vooral in voor BNNVARA Kassa, NPO 1 Radar Radio en Radio Rijnmond. Voor RTV Utrecht in het programma ‘Utrecht komt thuis’ verzorgt het Juridisch Loket wekelijks een radio-item met een jurist uit het mediateam.

Mediamonitoring

Om een overzicht te hebben van de media-uitingen waarin het Juridisch Loket wordt genoemd of beschreven, maken we gebruik van de OBI-brandmonitor van OBI4wan. Dit mediamonitoringssysteem geeft alle online en offline publicaties over het Juridisch Loket weer in een overzicht, inclusief televisie- en radio-items. Ook geeft het systeem inzicht in trends en laat het zien welke journalisten en media over het Juridisch Loket schrijven.

Offline mediawaarde

Mediawaarde geprinte media

De geprinte mediawaarde van 2018 bedraagt € 838.173. Dit is een daling van 5% ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2017 bedroeg de mediawaarde € 887.686. De grootste bron was ook dit jaar het Algemeen Dagblad met de daarbij behorende dochterkranten.

Radio en televisie

Ook op de radio en televisie wordt het Juridisch Loket geregeld genoemd. In 2018 bedroeg de mediawaarde via deze kanalen € 620.364. Een daling van 35% ten opzichte van 2017. Op de radio werd het Juridisch Loket het meest genoemd op RTV Utrecht, NPO Radio en Radio Rijnmond. De daling van de offline mediawaarde in het verslagjaar wordt ruimschoots gecompenseerd met een flinke toename van de online mediawaarde van het Juridisch Loket.

Online mediawaarde

Sociale media

Verschillende sites schrijven over het Juridisch Loket, maar de sociale media zijn voor het Juridisch Loket de belangrijkste kanalen. Hiermee kunnen we op een laagdrempelige manier met onze (potentiële) klanten communiceren en bereiken we een grote doelgroep. Vooral Facebook, LinkedIn en YouTube zijn voor ons belangrijk. We plaatsen geregeld relevante content in de vorm van teksten, handige websitelinks en leuke filmpjes op de sociale media die vervolgens weer vaak worden gedeeld. Ook gaan we met bezoekers op deze platforms de dialoog aan. Zodoende zorgen we ervoor dat steeds meer rechtzoekenden en (netwerk)partners hun weg naar de sociale mediakanalen van het Juridisch Loket vinden.

Online mediawaarde: € 1.076.925

In 2018 zijn er 2.137 berichten over het Juridisch Loket gepubliceerd op diverse websites, sociale media en fora. Het totale bereik hiervan vertegenwoordigt een online mediawaarde van € 1.076.925. Dat is een stijging van 59% ten opzichte van 2017.

1.9 ECC Nederland

Het Europees Consumenten Centrum (ECC) blikt terug op een jaar waarin het vergeleken met 2017 het viervoudige aan mediawaarde wist te genereren. De focus op de kwaliteit van dienstverlening, het vergroten van de zichtbaarheid van de organisatie en het intensiveren en uitbreiden van de samenwerking met (netwerk)partners werpt zijn vruchten af.



Grensoverschrijdende vragen en klachten over ondernemers binnen de EU.

Voor grensoverschrijdende vragen en klachten over ondernemers binnen de Europese Unie is er het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC-Net). Dit netwerk is een initiatief van de Europese Commissie en Europese lidstaten, plus Noorwegen en IJsland. In Nederland is het ECC ondergebracht bij het Juridisch Loket. Het team bestond in 2018 uit één manager, vier juridisch adviseurs en een Pr- en communicatieadviseur.

Highlights 2018

Klantcontacten

Zoals voorgaande jaren neemt de zichtbaarheid en naamsbekendheid van het ECC flink toe. In het verslagjaar ontving het ECC in totaal 4.369 grensoverschrijdende juridische vragen. Het aantal klachten over EU-ondernemers bedraagt in totaal 3.321, waarvan 73,1% Nederlandse ondernemers betreffen. De meeste klachten over Nederlandse bedrijven zijn afkomstig van Belgische consumenten. 26,9% van de klachtendossiers die wij ontvangen zijn afkomstig van Nederlandse consumenten. Deze Nederlandse consumenten klagen het meest over Duitse bedrijven. De meeste klachten over Nederlandse bedrijven zijn afkomstig van Belgische consumenten.

Consumenten klagen het meest over ondernemers uit:
- Duitsland 23,6%
- UK 15,5%
- Spanje 9,8%

Buitenlandse consumenten die het meest klagen over Nederlandse ondernemers komen uit:
- België 42,0%
- Frankrijk 7,7%
- UK 6,5%

De meest voorkomende consumentenklachten bij ECC Nederland gaan over:
- Transportdiensten (vliegverkeer en autohuur)
- Diverse goederen en diensten (waaronder persoonlijke verzorging)
- Kleding en schoenen
- Communicatie (bijvoorbeeld mobiele telefoons)
- Accommodaties (hotel, appartementen en restaurants)
- Aankoop voertuigen

‘Een proactief persbeleid leidde tot een aanzienlijke groei in media-aandacht.’

De meest voorkomende klachten over Nederlandse bedrijven gaan over:
- Accommodaties (hotels, appartementen en restaurants)
- Transport internationale vluchten
- Recreatie en cultuur (bijvoorbeeld vervolgzendingen boekjes en tijdschriften)
- Pakketreizen
- Communicatie (bijvoorbeeld mobiele telefoons)
- Recreatie en culturele diensten (bijvoorbeeld hobby artikelen)

In april 2018 is het ECC-netwerk overgestapt naar een nieuwe IT-tool van de Europese Commissie. Sindsdien is de wijze waarop de klachtendossiers en informatieverzoeken worden geregistreerd, verwerkt en behandeld, op enkele punten gewijzigd. Ondertussen blijft het aantal klantcontacten zich in stijgende lijn verder ontwikkelen.

Klanttevredenheid

Ten behoeve van de kwaliteit van de dienstverlening en om consumenten zo goed mogelijk van dienst te zijn, houdt het ECC elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek. In 2018 hebben we 500 Nederlandse consumenten gevraagd om hun mening te geven over het ECC en over in hoeverre de diensten aan de verwachtingen voldoen.
Maar liefst 82% van de respondenten vindt dat het ECC goed tot uitstekend presteert en bijna 74% heeft een goede tot zeer goede indruk van de organisatie. Van de respondenten is 45% online via een zoekmachine bij het ECC terechtgekomen. Bijna 40% werd doorverwezen via een consumentenorganisatie. Verder wijst het onderzoek uit dat ruim 90% van de respondenten het ECC aan anderen zou aanbevelen. Veel respondenten zouden graag zien dat het ECC meer naamsbekendheid verkrijgt.

Zichtbaarheid ECC

Ook in 2018 lag de focus op het vergroten van de zichtbaarheid van het ECC om zoveel mogelijk consumenten met grensoverschrijdende juridische vragen en problemen te helpen. Een proactief persbeleid tijdens het verslagjaar om de autoriteitspositie en inhoudelijke positionering van de organisatie te versterken, heeft geleid tot een aanzienlijke groei in media-aandacht en een betere bekendheid van consumenten met de inhoud van onze dienstverlening.

Mediawaarde en bereik
In 2018 zijn er online 573 berichten over het ECC verschenen. Dit genereerde een mediawaarde van € 1.323.839. In 2017 was dit nog € 245.000. Een stijging van 440%. Daarnaast is het ECC 108 keer in geprinte media genoemd waarvan de mediawaarde € 200.406 bedraagt (2017: € 56.157).

Vermeldingen in de media
Steeds meer media weten het ECC te vinden wanneer zij een consumentenonderwerp aan de kaak willen stellen. Dit heeft geleid tot verschillende vermeldingen en optredens in de media waaronder tv- en radioprogramma’s van Kassa (BNNVARA), Radar (AVROTROS), Kanniewaarzijn (NPO 1), Groeten van Max (NPO 1), RTL Nieuws (RTL 4), Nieuwsuur (NPO 2), vermeldingen in de Consumentengids van de Consumentenbond en op nieuwssites als Nu.nl, NOS.nl en Telegraaf.nl.

Persberichten
Een onderdeel van ons proactieve persbeleid is het versturen van persberichten. In 2018 hebben we drie persberichten verstuurd die door zowel de media als diverse stakeholders zijn opgepakt. Deze persberichten betroffen de jaarcijfers 2017 van het ECC, ‘Reiziger 2.0 beter beschermd bij gecombineerde reis’ en ‘Verbod geoblocking opent grenzen voor internetaankopen’. Dit heeft geresulteerd in verschillende on- en offline vermeldingen.

Evenementen & beurzen
In januari 2018 hebben wij samen met de Nederlandse vertegenwoordiging van de Europese Commissie deelgenomen aan de Vakantiebeurs. De vakantiebeursbezoekers zijn door medewerkers van het ECC geïnformeerd over hun rechten en plichten tijdens reizen in Europa.

Website
De website van het ECC - www.eccnederland.nl - is een betrouwbare en onafhankelijke informatievoorziening voor consumenten in Nederland. Het ECC is in 2018 een nieuwe samenwerking aangegaan met

Betawerk, een online bureau dat gespecialiseerd is in het ontwikkelen van websites volgens het Drupal-systeem. Dit bureau heeft ons geholpen om te komen tot een slimmere en vernieuwde online strategie waarmee we optimale interactie kunnen realiseren met onze doelgroepen. Ook hebben we een re-design van de website in gang gezet: een hedendaags fris concept dat consumenten een prettig gevoel geeft wanneer zij door de website surfen. Ook publiceren we regelmatig nieuwe content op onze site. In 2018 hebben we zo'n vijftig nieuwsartikelen gepubliceerd en nieuwe onderwerpen op statische pagina's toegevoegd.

Online vindbaarheid
Bijna de helft van de consumenten die contact opneemt met het ECC vindt ons online via een zoekmachine. Een goede vindbaarheid van onze website is daarom essentieel. Dit is dan ook een van de hoofdpijlers in onze communicatiestrategie. Om de online vindbaarheid te vergroten hebben we in het verslagjaar onder andere ingezet op SEO-optimalisatie. We hebben een zoekwoordenonderzoek laten uitvoeren door Consigo, een gespecialiseerd online marketingbureau. Met de uitkomsten hiervan hebben we de webteksten geoptimaliseerd waardoor we beter vindbaar zijn in zoekmachines. Ook hebben we Adwords campagnes gevoerd op cruciale momenten, waaronder de online luchtvaartcampagne in de zomer van 2018 toen de werknemers van Ryanair het werk neerlegden. Hiermee hebben we duizenden gedupeerden kunnen informeren over hun rechtspositie en concreet kunnen helpen met het oplossen van hun probleem. Als gevolg van al deze inspanningen werd de website van het ECC in 2018 in totaal 77.366 keer bezocht. Dit is een stijging van 20,2% ten opzichte van 2017. Het ging hierbij om 60.491 unieke personen (een stijging van 20% ten opzichte van 2017). Deze personen bekeken 245.433 pagina's (in 2017 was dit nog 24,8% minder).

Sociale media
Ook in 2018 heeft het ECC sociale media ingezet om de zichtbaarheid te vergroten waardoor we nóg meer consumenten kunnen informeren, waarschuwen en van juridische tips en informatie kunnen voorzien. We stemmen daarbij alle communicatie-uitingen af op het kanaal en de doelgroep van het betreffende platform. Het ECC is actief op Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram en heeft daarnaast een Google bedrijfspagina die de zichtbaarheid van onze organisatie bevordert. Het aantal volgers op Facebook steeg in 2018 naar 3.510. Dit is een stijging van 34,1%. Deze pagina is vooral gericht op kennisoverdracht en het informeren van consumenten. Via platforms als LinkedIn en Twitter houden we partners, relaties en mediacontacten op de hoogte van nieuws gerelateerd aan consumenten en onze en organisatie.

Strategische allianties

Het ECC hecht waarde aan een goede samenwerking met partners en relaties en is ook in 2018 weer actief betrokken geweest bij verschillende landelijke bijeenkomsten en samenwerkingsverbanden. Een aantal voorbeelden van deze samenwerkingen zijn:

Autoriteit Consument en Markt (ACM)
Het ECC heeft in 2018 wederom deelgenomen aan het periodieke signaleringsoverleg met de ACM. Verder hebben we geregeld overleg gepleegd over specifieke bedrijven die de Wet oneerlijke handelspraktijken hadden geschonden waarvan consumenten de dupe waren. Ook hebben we veelvuldig contact gehad met de ACM ter voorbereiding van de nieuwe wetgeving rondom geoblocking en inzake klachten over online platforms. Het ECC heeft daarnaast samen met het Juridisch Loket deelgenomen aan het maatschappelijk overleg waarin de strategische keuzes van de ACM werden besproken.

Europe Direct (EDIC)
In 2018 hebben we het contact en de samenwerking met Europe Direct contactpunten geïntensiveerd en uitgebreid. Deze EDIC-contactpunten verstrekken algemene EU-informatie, verwijzen bezoekers waar nodig door en organiseren evenementen, debatten en bijeenkomsten. Deze zijn bedoeld om het Europees bewustzijn in Nederland te verhogen en om actief Europees burgerschap te stimuleren. Het ECC heeft samen met de EDIC in vestigingen in Den Haag, Almere en Egmond aan Zee activiteiten georganiseerd waarin we het ECC onder de aandacht brachten en burgers praktische informatie gaven.

Het Juridisch Loket
Het ECC heeft in 2018 twee keer een training gegeven over het Europees consumentenrecht aan de nieuwe medewerkers van het Juridisch Loket. Daarnaast hebben wij twee gastcolleges verzorgd over de nieuwe wetgeving rondom Pakketreizen en Gekoppelde Reisarrangementen. In april 2018 was het ECC tevens te gast in de Facebook live sessie van het Juridisch Loket.

Consumentenbond
Het ECC ontving in 2018 een uitnodiging van de Consumentenbond om een pizzasessie bij te wonen en aldaar een presentatie te geven aan circa dertig medewerkers van het adviescentrum van de Consumentenbond. De sessie ging over de werkzaamheden en bemiddeling van het ECC om in de toekomst meer kwalitatieve doorverwijzingen te genereren. Deze bijeenkomst werd door alle betrokken partijen als zeer nuttig en prettig ervaren. Hierdoor is de wens ontstaan om de samenwerking ook op het gebied van communicatie te versterken.

Begin 2019 treedt het ECC samen met de Consumentenbond in overleg over mogelijke samenwerkingsverbanden.

Geoblocking
Ter voorbereiding van de rol van het ECC in het kader van de geoblocking Verordening, hebben we meermalen contact gehad met beleidsmedewerkers van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. We hebben toegelicht wat het standpunt is van het ECC rondom geoblocking en welke middelen voor ons noodzakelijk zijn om invulling te geven aan deze verordening. Het wetsvoorstel ter implementatie van de Verordening noemt namelijk het ECC als aangewezen instantie voor de praktische bijstand in het kader van deze nieuwe regels. De verwachting is dat wij deze taak in 2019 zullen uitvoeren.

ECC-Net
Voor een succesvolle dienstverlening en om Europese consumenten goed te kunnen assisteren, is een gedegen en nauwe samenwerking met collega's van het ECC-Net cruciaal. Om een uniforme werkwijze te kunnen hanteren en om kennis uit te wisselen, vinden jaarlijks een aantal werkbezoeken plaats. In 2018 heeft ECC Nederland collega's ontvangen uit Bulgarije, Litouwen, Letland en Slovenië.

Onderzoeksprojecten

Het ECC leverde in 2018 verschillende bijdragen aan studies en onderzoeken. Onder andere hebben wij op verzoek van de Erasmus University Rotterdam een presentatie verzorgd over de toepassing van Europese procedures zoals de Europese 'small claims' procedure in de praktijk. Dit in het kader van het Europese project Informed Choices in Cross-Border Enforcement. Daarnaast werd het ECC geïnterviewd door de onderzoeksgroep Cybersafety (NHL Stenden Hogeschool en Politieacademie). In opdracht van Politie en Wetenschap deed deze groep onderzoek naar verstoringsmogelijkheden van online aankoopfraude.

Online Dispute Resolution (ODR)

ODR is een vorm van alternatieve geschillenbeslechting. Consumenten kunnen via het ODR-platform laagdrempelig en in hun eigen taal een klacht indienen over een online EU-ondernemer. Alle EU-lidstaten, plus Noorwegen en IJsland, hebben een ODR-contactpunt. In Nederland is dit contactpunt bij het ECC ondergebracht.

Klantcontact

In totaal heeft het ODR-contactpunt in het verslagjaar 340 vragen en verzoeken ontvangen via e-mail, telefoon en via het platform zelf. Deze vragen zijn afkomstig van zowel consumenten, ondernemers alsook geschillencommissies.

Toegankelijkheid geschillencommissies

Onder leiding van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, zijn de Nederlandse ADR-instanties (Alternative Dispute Resolution), het ECC en het ODR-contactpunt bij elkaar gekomen om actualiteiten en praktische zaken rondom geschilbeslechting te bespreken. Vanuit het ODR-contactpunt en het ECC zijn er zorgen geuit over de toegankelijkheid van de geschillencommissie Algemeen, een vangnetcommissie voor geschillen die in de restcategorie vallen.

Stakeholders

Het Nederlandse ODR-contactpunt heeft veel contact gehad met grote internationale bedrijven in verband met de verplichtingen rondom de ODR-verordening. In het kader van handhaving is ook de ACM hierbij betrokken geweest. Ook hebben we een werkbezoek afgelegd aan de Stichting Geschillencommissie (SGC) in Den Haag. De nadruk lag hierbij op de werkzaamheden van de geschillencommissies Webshop, Thuiswinkel, Qshops en Beslist. Omdat de huurcommissie sinds dit jaar ook als geschillencommissie is aangemeld, is er een kennismakingsgesprek geweest tussen de huurcommissie en ODR/ECC Nederland.

Toekomst

Halverwege 2018 hebben alle ODR-contactpunten een activiteitenverslag ingediend bij de Europese Commissie met praktische ervaringen, aanbevelingen en verbeterpunten.

Na de laatste bijeenkomst van ODR-contactpunten op 30 november 2018 in Brussel hebben 23 ODR-contactpunten, waaronder Nederland, een gezamenlijke brief aangeboden aan de Europese Commissie met voorstellen tot verbetering van het platform. Deze verbeteringen zullen hopelijk in 2019 worden doorgevoerd. Tijdens de bijeenkomst is de toekomst van het platform besproken. Hierbij is ook de mogelijkheid aan de orde gekomen om het platform meer als een 'probleemportaal' in te zetten. Hoe een en ander in de praktijk vorm moet krijgen, moet nog verder worden uitgekristalliseerd.

Juridische hulp aan consumenten in Europa
ECC-Net
Europees Consumenten Centrum Nederland

Klanten

2018

Het Juridisch Loket wil zijn klanten zo goed mogelijk helpen met het beste antwoord. Zodanig dat zij hun probleem snel en goed kunnen oplossen.

Hiervoor is het noodzakelijk om steeds weer onderzoek te doen. Wij luisteren naar de wensen en behoeften van onze klanten, zoeken hiervoor de dialoog op en vragen om feedback. Vervolgens stemmen wij onze dienstverlening en communicatie hierop af. Het Juridisch Loket wordt door steeds meer mensen geraadpleegd. Online, telefonisch en in de vestigingen. Wij helpen klanten met vragen over een groot aantal rechtsgebieden: van arbeidsrecht, sociaal zekerheidsrecht en vreemdelingenrecht tot verbintenissenrecht en personen- en familierecht.



Luisteren en de dialoog aangaan

* In 2017 lagen de verhoudingen tussen de rechtsgebieden ongeveer hetzelfde: personen- en familierecht (21,4%), arbeids- en ontslagrecht (19,9%) en verbintenissenrecht (15,6%).

2.1 Klantcontacten

Ook in 2018 steeg het aantal klantcontacten weer. Het totale aantal bedroeg 739.842. Dat is 0,3% meer dan in 2017. Ook het aantal uren dat het Juridisch Loket aan klanten en dienstverlening besteedde, steeg aanzienlijk tot 215.223 uren. Dat is een stijging van 5,1% ten opzichte van 2017. Steeds meer mensen komen naar het Juridisch Loket voor hulp. Wij stellen alles in het werk om zoveel mogelijk aan deze toenemende vraag te voldoen.

Telefonische dienstverlening

De meeste klanten bereiken ons nog altijd via de telefoon. In 2018 waren de wachttijden aan de telefoon onder controle. Klanten wachtten in het verslagjaar gemiddeld 3,9 minuten voordat ze hun vraag konden stellen. Het aantal telefooncontacten steeg ten opzichte van 2017 van 395.063 tot 408.791. Dit is een stijging van 3,5%.

Balie, spreekuur en e-mail

Het aantal baliecontacten steeg in 2018 tot 92.271 contacten. Ten opzichte van 2017 is dit een stijging van 0,2%. Het aantal spreekuren daalde met 11,5% ten opzichte van 2017. Het Juridisch Loket hielp 41.717 klanten op een spreekuur. Het aantal contacten via e-mail nam af met 11,6% van 70.843 contacten in 2017 naar 62.652 contacten in 2018.

3,8 miljoen bezoeken op onze website

In het verslagjaar werd onze website meer dan 3,8 miljoen keer bezocht. Dat is 16% meer ten opzichte van 2017. De bezoekers hebben bijna 9 miljoen keer een pagina bekeken, dat betekent gemiddeld 2,37 pagina's per bezoek. 51% van de klanten bezoekt onze website via een mobiele telefoon, 41% via een desktop of laptop en maar 8% via een tablet.

Sociale Media

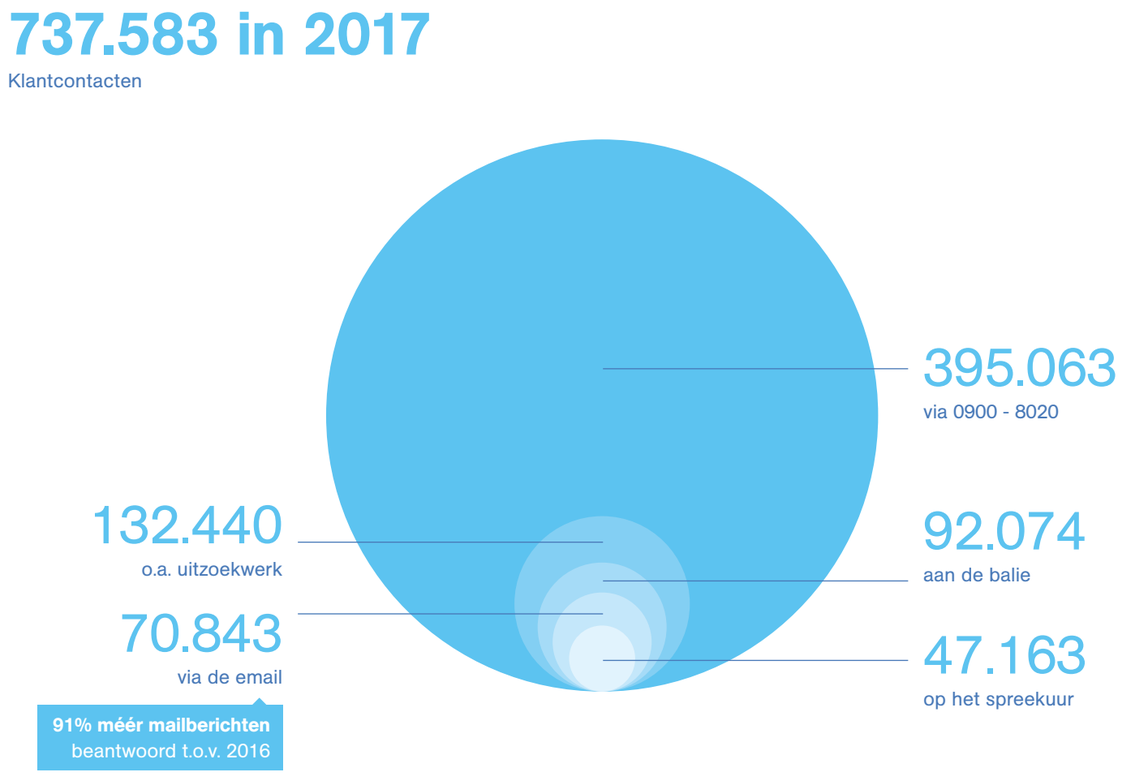
Steeds meer mensen zoeken manieren om online het Juridisch Loket te bereiken. De aanwezigheid op sociale media biedt rechtzoekenden een laagdrempelige toegang tot het recht en de kennisoverdracht via sociale media stimuleert de zelfredzaamheid van mensen. Sociale mediakanalen nemen daarom een steeds prominentere rol in onze dienstverlening en benadering van klanten in. Deze bieden ondersteuning aan onze dienstverlening door mensen te informeren over juridische onderwerpen voordat ze om advies vragen. Tevens bieden de sociale media veel mogelijkheden voor online dienstverlening.

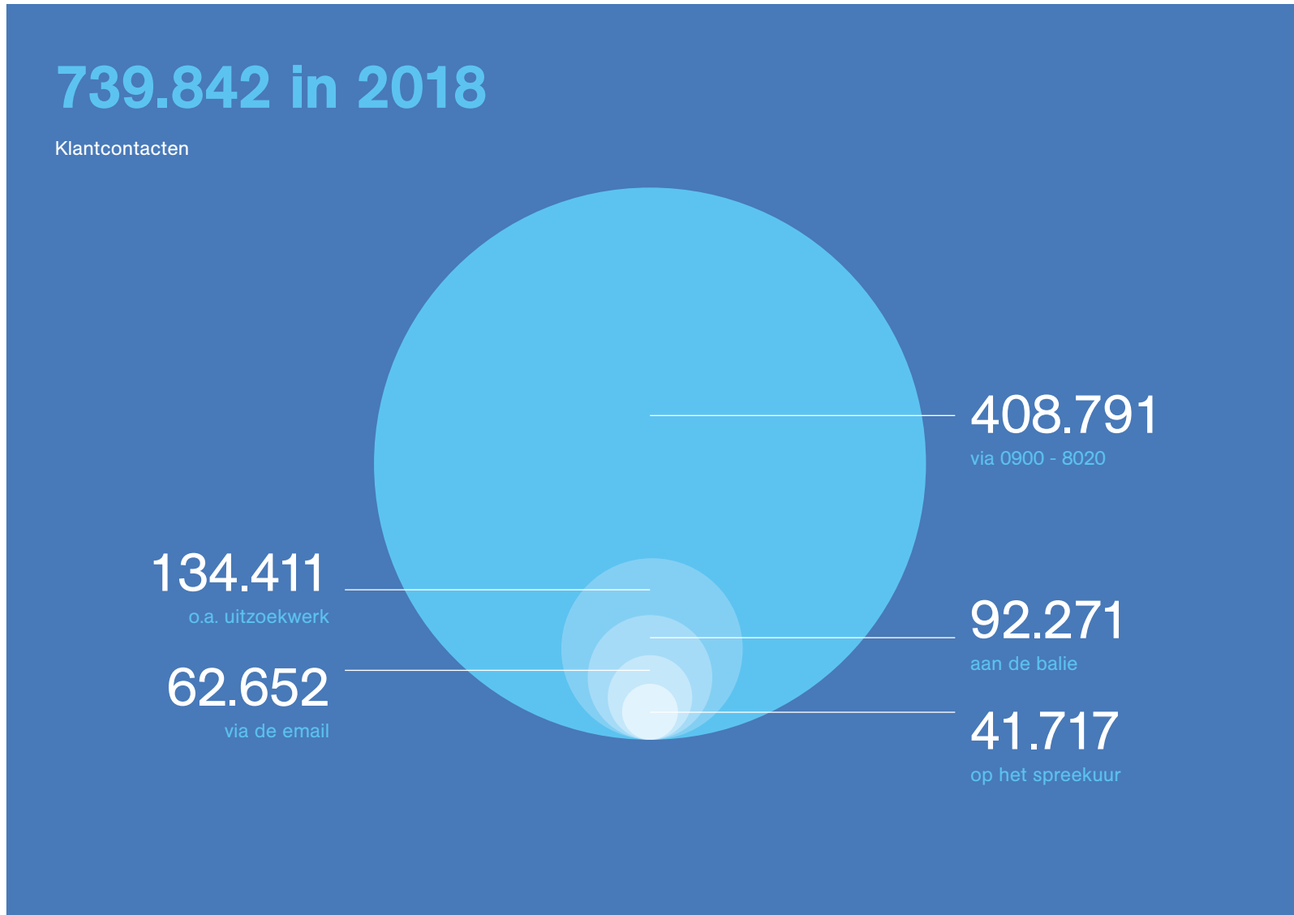
Ruim 1 miljoen unieke personen via Facebook: een stijging van 43%

In het verslagjaar heeft onze Facebookpagina 1.151.850 unieke personen bereikt. In 2017 was dit nog 804.961. In 2018 steeg het bereik dus met maar liefst 43%. Het aantal fans dat de bedrijfspagina van het Juridisch Loket op Facebook heeft 'geliked' staat op 38.691 in 2018. Het aantal volgers op Twitter staat stabiel op 3.960. Op YouTube steeg het aantal volgers van 164 in 2017 naar 406 in 2018 met een totaal aantal weergaven van 82.000. En ook op LinkedIn heeft het Juridisch Loket inmiddels 7.940 volgers.

Bijna 1500 klanten stelden vragen via Facebook

In 2018 hebben 1.468 klanten gebruikgemaakt van de mogelijkheid om via Facebook vragen te stellen. In 2017 waren dat er nog 1.057. Dit is een stijging van bijna 39% ten opzichte van 2017. Deze klanten stelden in totaal 1.811 vragen wat omgerekend 1,2 vragen per klant was. Dit is een stijging van 22% aan vragen ten opzichte van 2017. Het aantal vragen per klant nam af van 1,4 naar in 1,2 vragen per klant.





2.2 Communicatie met klanten

2018 stond wat communicatie betreft onder andere in het teken van het verder doorvoeren van de nieuwe huisstijl, het optimaliseren van de content op de website en het inzetten van sociale media om meer klanten te bereiken met onze dienstverlening.

De website draagt bij aan de zelfredzaamheid van klanten.

De nieuwe huisstijl die we in 2017 hebben geïntroduceerd, hebben we in het verslagjaar verder doorgevoerd. We hebben al onze communicatiemiddelen en -kanalen aangepast aan de nieuwe vormgeving en al onze vestigingen voorzien van nieuwe bestickering. Ook onze website is vormgegeven conform de nieuwe huisstijl. Onze huisstijl - een fris en blauw eigentijds logo en een heldere typografie - maakt duidelijk dat het Juridisch Loket een neutrale partij is die voor iedereen toegankelijk is en dicht bij zijn klanten staat. Dat is nu op alle fronten zichtbaar.

Beschermen van onze naam

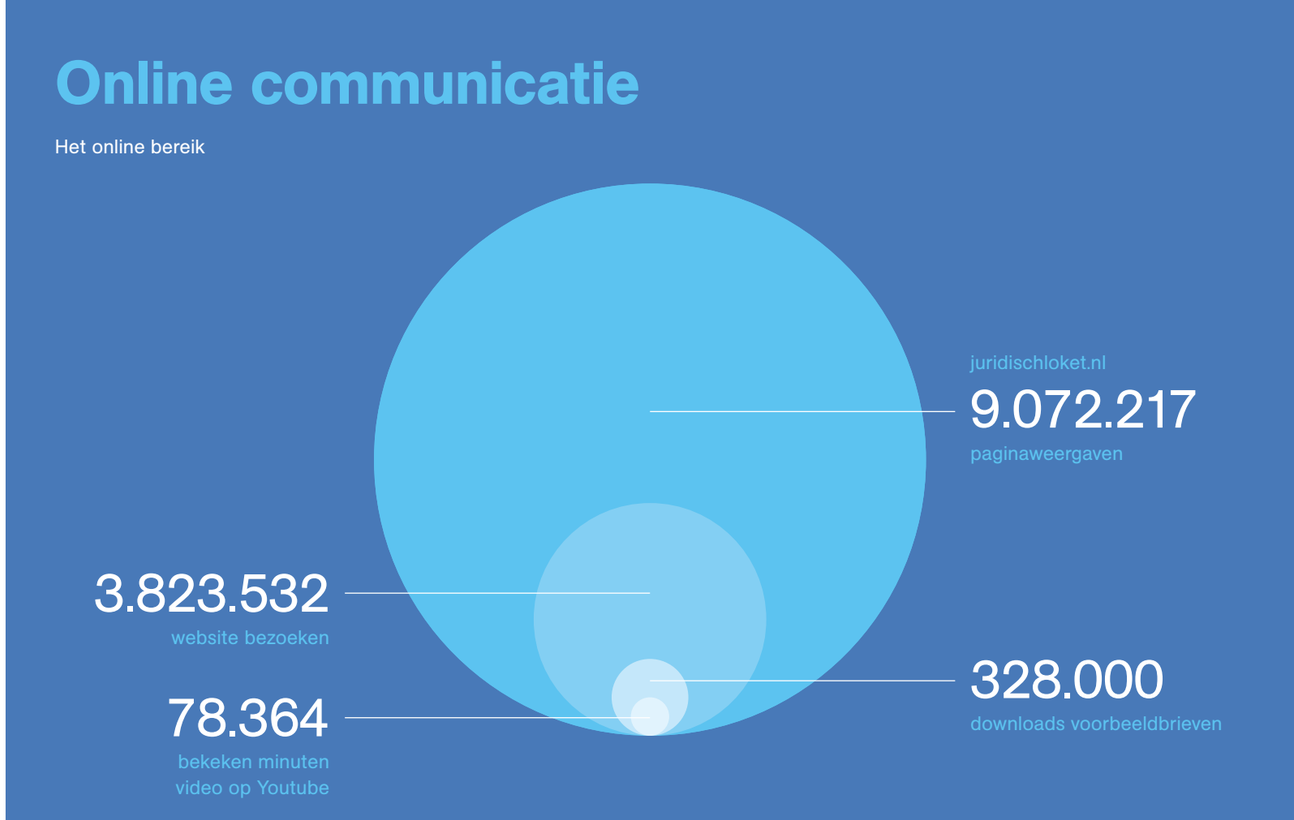
Veel organisaties bieden - tegen betaling - vergelijkbare diensten aan als de onze. Dit is de reden dat we ook in het verslagjaar gericht adverteren (SEA/Adwords) via Google. We brengen daarmee onze diensten onder de aandacht en tegelijkertijd beschermen we hiermee onze naam. Hoewel de meeste bezoekers ons op een organische manier vinden via internet, draagt het gericht adverteren via Google wel degelijk bij aan een betere vindbaarheid en een betere merkherkenning.

Analyseren van gebruikersonderzoeken

Het Juridisch Loket is altijd bezig om de informatie op de website te optimaliseren. Onze webredactie is erop gebrand om de - voor klanten - juiste content op de site te plaatsen. Daarvoor moeten we precies weten wie onze klanten zijn en wat het is dat ze bij ons zoeken en van ons willen. Ook in het verslagjaar hebben we hiervoor gebruik gemaakt van de klantdata die voortkomen uit Google Analytics, Google Search Console en uit diverse gebruikersonderzoeken. We hebben deze gegevens geanalyseerd en benut om de inhoud van de webpagina's zo goed mogelijk te laten aansluiten bij wat de bezoeker daadwerkelijk zoekt en doet op onze website.

Onze website: 3,8 miljoen bezoeken

Onze website is een van onze belangrijkste communicatiemiddelen en draagt bij aan de zelfredzaamheid van onze klanten. In het verslagjaar hebben we de content die op de website staat relevanter gemaakt voor klanten. Ook hebben we nóg meer aandacht besteed aan het optimaliseren van de zoekwoorden (Search Engine Optimization) zodat klanten bij ons vinden wat ze zoeken. Met succes. Klanten en andere stakeholders hebben onze website in 2018 3,8 miljoen keer bezocht. Dat is 14% meer dan in 2017.



Voorbeeldbrieven

Om de zelfredzaamheid van klanten te bevorderen en ze zo vroeg mogelijk in hun zoekproces te kunnen helpen, hebben we de webpagina waarop klanten voorbeeldbrieven kunnen vinden verder geoptimaliseerd. Dit laatste heeft in het verslagjaar maar liefst 328 duizend downloads van voorbeeldbrieven opgeleverd.

Facebook, YouTube en onze website

In het verslagjaar hebben we live videosessies op Facebook uitgezonden die we in opgeknipte vorm plaatsen op YouTube.

Webcare via Facebook

Het Juridisch Loket beantwoordt ook juridische vragen via Facebook. Wanneer een klant een vraag stelt via een persoonlijk bericht, krijgt hij antwoord van het Webcare team. Dit team bestaat uit vier medewerkers van het contactcenter en onze vestiging in Zutphen. Zij zetten hierbij laagdrempelig taalgebruik in (je/jij-vorm, B1 taalniveau) en korte reacties met zoveel mogelijk verwijzingen naar online informatie of voorbeeldbrieven. De klant heeft hierdoor eenvoudig toegang tot onze informatie en adviezen om zich verder te kunnen verdiepen in een onderwerp. We blijven ons bij het klantencontact overigens focussen op onze eigen kanalen zoals de balie, spreekuur, e-mail en telefoon. We promoten het stellen van vragen via Facebook dan ook niet actief. Maar om voor klanten zo toegankelijk mogelijk te zijn, bieden we wél deze mogelijkheid aan.

Livesessies op Facebook

Via Facebook Live uitzendingen kunnen juridische vragen worden gesteld, waar direct in de uitzending een antwoord op gegeven wordt. Per uitzending behandelen een jurist en een presentator een onderwerp. Klanten kunnen in het reactieveld onder de video vragen stellen. Gedurende de live video worden deze vragen behandeld. Mocht de klant verder nog vragen hebben, dan kan deze via een (privé)bericht, telefonisch of via de website z'n vraag verder stellen. In het verslagjaar hebben we onderzocht of we voor deze sessies kunnen samenwerken met andere ketenpartners.

Deze videosessies plaatsen we in opgeknipte vorm ook op YouTube. Deze video's, waarin we vragen van klanten beantwoorden, linken we vervolgens door naar onze website. Omgekeerd gebeurt ook: vanaf de website linken we door naar onze video's op YouTube. In 2018 hebben klanten deze filmpjes meer dan 78 duizend minuten bekeken.

2.3 Bijzondere spreekuur-voorzieningen

Het Juridisch Loket organiseert voor bepaalde categorieën binnen onze doelgroep een aantal specifieke spreekuur-voorzieningen. In het verslagjaar hebben we de volgende voorzieningen voortgezet, toegevoegd of aangepast.

Van videospreekuur tot detentiecentra.



‘We zijn gestart met het aanbieden van gezamenlijke dienstverlening op locatie.’

Terneuzen
Voor de inwoners van Zeeuws-Vlaanderen is er in het gemeentehuis van Terneuzen ook in het verslagjaar een spreekuurvoorziening van het Juridisch Loket. Deze klanten hebben sinds 2006 op deze manier toegang tot onze uitgebreide adviesmogelijkheid zonder al te lange reistijd. Het spreekuur in Zeeuws-Vlaanderen voorziet nog altijd in een grote behoefte.

Spreekuur detentiecentra
Het spreekuur in het detentiecentrum in Zeist biedt in bewaring gestelde vreemdelingen toegang tot de eerstelijns dienstverlening van het Juridisch Loket. Daarnaast is dit spreekuur bedoeld om de contacten tussen advocatuur en klant te verbeteren. In 2018 hebben we deze dienstverlening voortgezet.

Spreekuur penitentiaire inrichtingen
Het Juridisch Loket verzorgt spreekuren in verschillende penitentiaire inrichtingen (PI) in Nederland. Hiermee hebben gedetineerden toegang tot onze laagdrempelige dienstverlening. Een gedetineerde kan op twee manieren in contact komen met het Juridisch Loket. Hij kan het 0900-8020 nummer bellen en hij kan een sprekersbriefje inzenden. Tijdens het spreekuur in de PI geeft onze jurist de gedetineerde informatie en advies over zijn rechten als gedetineerde, maar ook over andere juridische onderwerpen als huurproblemen, ontslag of schulden. Indien noodzakelijk volgt een doorverwijzing naar een advocaat. In het verslagjaar hebben we deze dienstverlening wederom aangeboden.

Videospreekuur Apeldoorn
De mogelijkheid voor klanten om vanuit het gemeentehuis in Apeldoorn door middel van een videoverbinding te spreken met een jurist van het Juridisch Loket, hebben we in het verslagjaar vanwege een interne verbouwing van het gemeentehuis moeten stopzetten. Omdat er na de verbouwing geen plaats meer is om het videospreekuur te laten plaatsvinden, zijn we op zoek naar andere mogelijkheden hiervoor in Apeldoorn.

Gezamenlijke dienstverlening op locatie
In 2018 zijn we gestart met een pilot ‘gezamenlijke dienstverlening op locatie’ van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Omdat niet elke inwoner kan omgaan met digitale dienstverlening van de overheid, is het stimuleren en ondersteunen van deze inwoners belangrijk en vraagt dit om een gezamenlijke inspanning. Met deze pilot bieden het CAK, dat verschillende taken uitvoert voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, DUO, dat studiefinanciering regelt voor studenten, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het UWV en het Juridisch Loket persoonlijke dienstverlening aan via de balies van verschillende pilotgemeenten. Hier kunnen de inwoners van de pilotgemeenten inhoudelijke complexe vragen stellen die telefonisch of digitaal niet beantwoord kunnen worden. Het betreft locaties op gemeentehuizen in Breda, Enschede, Leeuwarden en Maastricht. Het voordeel voor de klant is duidelijk: deze kan op één locatie verschillende vormen van dienstverlening ontvangen. Die van de samenwerkingspartner en die van ons.

Servicepunten
Het initiatief voor zogenaamde ‘servicepunten’ van het Juridisch Loket bij lokale partners - denk aan tijdelijke inloopbalies of een tijdelijk informatieplein - hebben we in het verslagjaar voortgezet en uitgebreid. Het betreft een samenwerking met lokale overheden, organisaties voor maatschappelijk werk of andere lokale maatschappelijke organisaties die zich bevinden in delen van het land waar geen vestigingen zijn van het Juridisch Loket. Burgers met een juridisch probleem kunnen zo eerder en gemakkelijker naar ons worden doorverwezen. Bovendien zorgen deze extra punten ervoor dat we nog dichter bij onze klanten zijn. Met de toevoeging van vier servicepunten in het verslagjaar, heeft het Juridisch Loket nu in negen plaatsen servicepunten. In 2019 evalueren we de servicepunten (SP) die langer dan een half jaar geleden in gebruik zijn genomen en beoordelen we of we hiermee verder gaan.

Pilot Skype
Om onze dienstverlening zo toegankelijk mogelijk te maken voor onze klanten, hebben we in 2018 een pilot afgerond met Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB). We hebben gekeken naar mogelijkheden om onze gezamenlijke klanten te bedienen met behulp van Skype op een Skypepunt in de bibliotheek van Emmen. Klanten waardeerden de voorziening, maar de klantenaantallen waren niet voldoende om het project voort te zetten. We onderzoeken nu andere mogelijkheden om Skype in te zetten voor onze klanten.

2.4 Ervaringen van klanten

Om onze klanten goed te kunnen bedienen, moeten we niet alleen weten wie onze klanten zijn, we moeten ook weten wat ze van ons vinden.

Klanten geven onze dienstverlening een dikke 8

Om onze dienstverlening steeds weer te kunnen aanscherpen en verbeteren, willen we weten wat klanten van de kwaliteit van onze dienstverlening vinden. In het verslagjaar hebben we daarom een nulmeting uitgevoerd onder onze klanten en ketenpartners. Wat blijkt? Klanten zijn zeer tevreden over onze dienstverlening en geven deze gemiddeld een dikke 8. Ze zijn met name enthousiast over de persoonlijke dienstverlening aan de balie en geven ons daarvoor maar liefst een 9. Ook de vriendelijkheid van de medewerkers aan de balie waarderen klanten met een 9. Naast het persoonlijk contact bij de balie, zijn klanten ook zeer tevreden over het spreekuur en geven dit gemiddeld een 8,6.

Feedbackpalen

We hebben in het verslagjaar een pilot afgerond met zogenaamde feedbackpalen en deze voortgezet op de tien meest bezochte vestigingen van het Juridisch Loket. Met de feedbackpalen kunnen klanten met één druk op de knop laten weten of het Juridisch Loket ze heeft kunnen helpen. Dat kan door te drukken op een groene blije, oranje neutrale of rode boze smiley. De palen staan gepositioneerd bij de uitgang zodat het makkelijk is voor klanten om feedback te geven. De vraag die ze beantwoorden is: ‘Heeft het Juridisch Loket u kunnen helpen?’ De resultaten worden verzameld, geanalyseerd en gebruikt om onze dienstverlening verder te verbeteren.

2.5 Verwijzingen

Het Juridisch Loket handelt nagenoeg alle vragen van klanten zelf af. Maar indien nodig, verwijzen we door naar andere hulpverleners zoals advocaten en mediators.

In het verslagjaar verwees het Juridisch Loket zijn klanten 121.322 keer door naar de advocatuur. Dat is een daling van ruim 5000 verwijzingen, ofwel 4,3% ten opzichte van het jaar daarvoor (126.785 verwijzingen). Wanneer we kijken naar het aantal verwijzingen ten opzichte van het aantal klantencontacten, zien we eveneens een daling (0,8%).

Veruit de meeste verwijzingen hebben betrekking op klanten die al eerder een advocaat consulteerden en in het kader van de diagnose en triage maatregel het Juridisch Loket benaderen voor een diagnosedocument. Dat heeft de klant nodig om in aanmerking te komen voor een korting op de eigen bijdrage. Een kleine 12% (11,8%) van de klantcontacten leidde tot een dergelijke verwijzing.

Bij 4,6% van de verwijzingen klopte de klant rechtstreeks bij ons aan. Dat betekent dat in 95,4% van alle gevallen waarin klanten zich rechtstreeks - dus zonder tussenkomst van een advocaat - tot het Juridisch Loket hebben gewend, zij hun problemen zelf oplossen.

Mediation

Onze juristen streven er altijd naar om conflicten van klanten buitenrechtelijk, via informele bemiddeling of mediation, op te lossen. Bemiddeling en mediation zijn echter alleen succesvol indien beide partijen vrijwillig meewerken. De neerwaartse lijn bij het aantal mediationverwijzingen sinds 2015 heeft zich ook in het verslagjaar doorgezet. Ten opzicht van 2017 daalde wederom het aantal verwijzingen naar ingeschreven mediators. Toen vonden er nog 1.576 verwijzingen plaats, in 2018 waren dat er 1.362. Dit is een daling van 13,6%.

2.6 Signaleringen

De juristen van het Juridisch Loket hebben naast adviseren, informeren en verhelderen een andere belangrijke functie: signaleren van problemen in wet- en regelgeving of bij de uitvoering daarvan. De signaleringen op het gebied van consumentenrecht melden we bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

Voorbeeld- en maatwerkbrieven

Speciaal voor alle genoemde signaleringen stelde het Juridisch Loket ook in het verslagjaar voorbeeldbrieven, maatwerkbrieven of tips beschikbaar waarmee de klant zelf zijn probleem kan oplossen, zonder tussenkomst van advocaat of rechter. Hiermee vergroten we de zelfredzaamheid van onze klanten en dragen we bij aan dejuridisering van het probleem.

Top 3

In het verslagjaar telde het Juridisch Loket in totaal 538 signaleringen.
Hieronder een overzicht van de top drie belangrijkste signaleringen in 2018:

1 Telefonische overeenkomsten

In 2018 gingen veruit de meeste signaleringen over klanten die telefonisch zijn benaderd met aanbiedingen voor met name abonnementen. Mensen worden overvallen door dit soort telefoontjes en zijn bang dat ze ongewild vastzitten aan zo’n abonnement. De wet zegt hierover dat als een persoon belt voor een abonnement op een dienst, deze afspraak schriftelijk moet worden bevestigd. Als dat niet gebeurt, dan is er geen geldige overeenkomst. Onze juristen adviseerden de klanten over hun rechtspositie en gaven hen tips aan de hand van een stappenplan.

2 Oplichting door slotenmakers

Een tweede categorie veelvoorkomende signaleringen zijn de meldingen van klanten die met spoed een slotenmaker nodig hebben. Een consument neemt aan dat hij belt naar een lokaal nummer en lokale slotenmaker, maar dit is dikwijls schijn. Na inschakeling van de hulp, wordt de klant geconfronteerd met een torenhoge rekening die niet in verhouding staat tot de geleverde service. Vaak zijn de daders niet of nauwelijks traceerbaar. Wij adviseren de klanten om aangifte te doen bij de politie en eventueel een melding te maken bij de Fraudehelpdesk.

3 Onduidelijke vorderingen incassobureaus

Nieuw in de top 3 zijn incassobureaus die onduidelijke vorderingen proberen te innen of klanten hierover agressief benaderen. Klanten ontvangen in dit geval een brief waarin staat dat ze moeten betalen voor een dienst of product, zonder dat duidelijk is welke overeenkomt tussen klant en leverancier hiermee is gemoeid. Ons advies aan klanten luidt in zo’n geval om de betreffende overeenkomst op te vragen bij het incassobureau. De signaleringen spelen we door naar de ACM.

2.7 Klachten

Ook in 2018 weinig klachten

Procedure

Klanten of andere partijen kunnen formele klachten over het Juridisch Loket conform de klachtenprocedure richten aan de algemeen directeur. Deze onderzoekt de feiten en reageert op de klacht. Zijn reactie is gebaseerd op de feiten die uit het onderzoek naar voren komen en op de uitgangspunten die in de klachtenprocedure zijn geformuleerd. Het is niet mogelijk om een klacht in te dienen over het algemene beleid of de bedrijfsvoering van het Juridisch Loket. Mocht een klager na deze procedure van mening zijn dat het Juridisch Loket zijn of haar klacht niet naar behoren heeft afgehandeld, dan kan deze persoon zich tot de klachtencommissie wenden. De commissie adviseert de algemeen directeur en baseert haar advies op de oorspronkelijke klacht, het verslag van het inhoudelijke onderzoek naar de feiten en op eventuele verklaringen van getuigen.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van het Juridisch Loket, bestaat uit drie personen:

- mw. mr. P. Elkhuizen (voorzitter)
- mw. mr. T.F.M. Hindriks (lid)
- mw. mr. M. Verhage-Van Kooten (lid)

Aantallen klachten in 2018

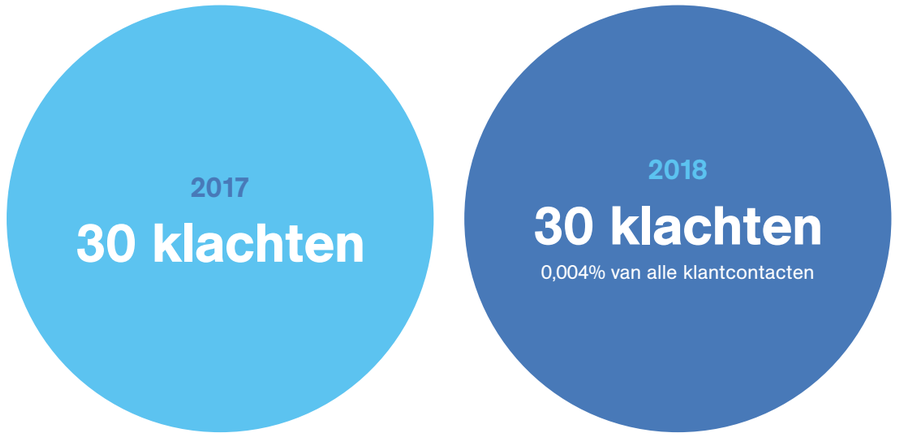
Het Juridisch Loket heeft in het verslagjaar 739.842 klantcontacten gehad en in totaal slechts 30 klachten ontvangen; hetzelfde lage aantal als in 2017. Van deze klachten hebben we er 12 informeel en 14 formeel behandeld. Twee klachten waren aan het eind van het verslagjaar nog in behandeling. De informele klachten hadden betrekking op de gemaakte onkosten voor de telefonische wachttijd en de hoogte van het beltarief, over bejegening en over onze dienstverlening. Al deze klachten zijn in goed overleg tussen de betreffende Manager Uitvoering en de klant opgelost. De 14 formele klachten betroffen beleid, advisering of dienstverlening en zes klachten hadden betrekking op de bejegening. Vier klachten zijn voorgelegd aan de Klachtencommissie.

Het Juridisch Loket is trots op het geringe aantal klachten dat de organisatie ontvangt. Het feit dat onze juristen steeds weer intensief worden geschoold - op zowel juridisch inhoudelijk vlak als op bijvoorbeeld gespreks- en de-escalatietechnieken - draagt naar alle waarschijnlijkheid bij aan dit lage aantal klachten.



739.842

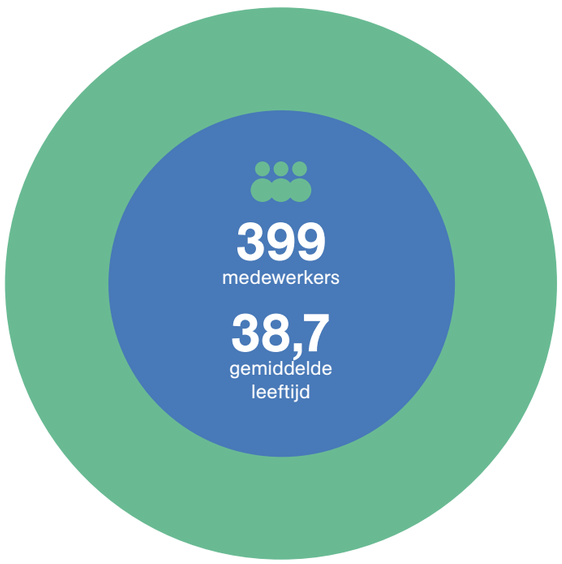
klantcontacten in 2018



Medewerkers

2018





Aandacht voor onze mensen

3.1 HR-organisatie

De kwaliteit van dienstverlening aan onze klanten staat of valt met de kwaliteit, kennis en inzet van onze medewerkers. Vanuit HR dragen we daar ons steentje aan bij vanuit personeelsbeleid en ontwikkeling.

Werving kandidaten voor het klant-contactcenter (KCC)

De HR-organisatie van het Juridisch Loket heeft in 2018 meegewerkt aan de groei van het klantcontactcenter in Den Haag dat in 2017 werd geopend. In totaal hebben we in het verslagjaar 25 juridisch medewerkers aangenomen waarmee het totale personeelsbestand in dit KCC uitkomt op 40 fte. Het is ons gelukt deze medewerkers te werven ondanks het feit dat we hoge eisen stelden aan de kandidaten; minimaal een hbo- of wo-opleiding, flexibel ingesteld en in staat om snel te schakelen tussen de verschillende rechtsgebieden. De sollicitanten vonden ons via onze eigen website, via LinkedIn en de vacaturesite Indeed. De nieuwe medewerkers waren elke keer na drie maanden al volledig inzetbaar in de dienstverlening. Het inwerktraject en de intensieve begeleiding door ervaren juristen heeft hieraan bijgedragen

Optimalisering personeelsinformatie-systeem

De gegevens uit ons personeelsinformatiesysteem hebben we in het verslagjaar toegankelijker gemaakt voor managers en medewerkers. Er zijn veel gegevens in ons systeem aanwezig die van nut kunnen zijn voor eenieder in de organisatie. Om te zorgen voor ‘leesbaarheid’ en bereikbaarheid van de personeelsgegevens, hebben we een flinke optimaliseringsslag gemaakt. Ook hebben we gewerkt aan eenvoudigere werkprocessen, waardoor de administratie efficiënter is ingericht. Eind 2018 zijn de belangrijkste wijzigingen doorgevoerd.

Herijking functieprofielen

Eind 2018 hebben we een start gemaakt met de herijking van functieprofielen. Dit is nodig om het werving- en selectieproces verder te optimaliseren. Daarnaast dienen de herijkte functieprofielen als basis voor ontwikkelingsgesprekken tussen managers en medewerkers. Alle medewerkers die individuele functies vervullen, zijn en worden individueel geïnterviewd. Medewerkers die functies vervullen die door meerdere medewerkers worden uitgevoerd, nemen deel aan groepsinterviews. In 2019 wordt dit project afgerond.

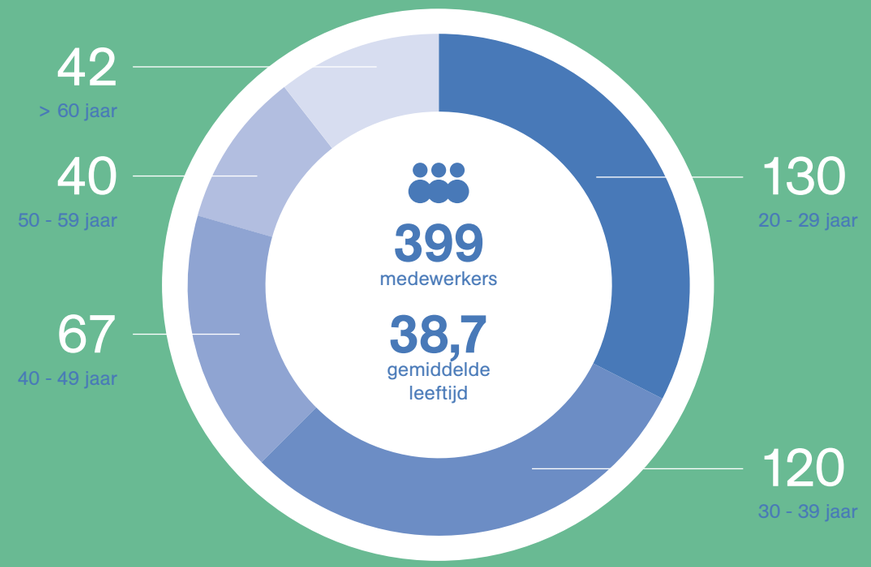
Onderzoek naar effectiviteit HR-cyclus

In het verslagjaar hebben twee studenten van de Hogeschool Amsterdam een onderzoek afgerond naar de effectiviteit van de HR-cyclus. Op basis van de resultaten, stellen we een plan van aanpak op dat in 2019 wordt opgeleverd. De huidige HR-cyclus bij het Juridisch Loket bestaat uit een planningsgesprek, een of twee voortgangsgesprekken en een beoordelingsgesprek waarin we organisatie-, vestigings- en afdelingsdoelstellingen vertalen naar individuele doelstellingen voor de medewerker.

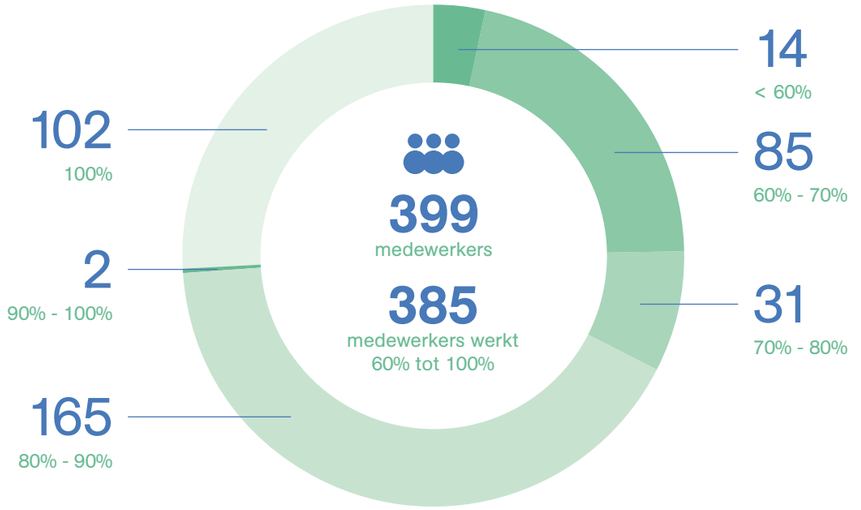
Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E)

In het verslagjaar hebben we een RI&E uitgevoerd, ofwel een onderzoek naar de mogelijke risico’s die het werk kan opleveren en de eventuele schade die het kan veroorzaken voor de gezondheid van de medewerkers. Een veiligheidskundige heeft hiertoe alle vestigingen bezocht en de resultaten zowel per vestiging als op landelijk niveau aan ons teruggekoppeld. ‘Quick wins’ - denk aan het plaatsen van extra

Medewerkers



% dienstverband



brandblusapparaten en noodverlichting - hebben we direct uitgevoerd. In 2019 volgt een plan van aanpak en voeren we zo nodig verdere verbeteringen door in samenwerking met facilitair.

Personeelsbezetting

In 2018 bestond het personeelsbestand uit 335,2 fte. Dit is hoger dan 2017 (303,9 fte). Dit komt mede door de uitbreiding van het KCC in Den Haag. De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers (exclusief stagiaires) op 31 december 2018 is 38,7 jaar. Het aantal vacatures in 2018 bedroeg 33.

Verzuim

Het ziekteverzuim bedroeg in 2018 4,95%. Dat is fors lager dan in 2017 (6,25%). Dit is exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof, maar inclusief ziekmelding als gevolg van zwangerschap wat onder de zogenaamde vangnetvoorziening van de Ziektewet valt. Als we kijken naar verdeling van kort en lang verzuim, dan zit het hoogste percentage in langdurig verzuim. Hierin worden alleen verzuimdagen geteld van verzuimmeldingen die meer dan 43 dagen duren. In 2018 bedroeg de meldingsfrequentie, ofwel de verhouding tussen het aantal verzuimgevallen en het aantal personeelsleden, 1,29%. Dit is een stijging ten opzichte van 2017 (1,1%).



3.2 Ontwikkeling

Het Juridisch Loket heeft de ontwikkeling van zijn medewerkers hoog in het vaandel staan. Ook in het verslagjaar hebben we hierin veel energie gestopt.

Investeren in groei.

Opleiding en ontwikkeling

Het Juridisch Loket vindt opleiding en ontwikkeling van (nieuwe) medewerkers een belangrijk thema. Om de klant goed te kunnen bedienen, is het noodzakelijk om op de hoogte te zijn van de nieuwste kennis en inzichten. Bovendien is de juiste set van vaardigheden essentieel voor onze dienstverlening. Verder kunnen onze medewerkers hun huidige en toekomstige functies alleen goed vervullen als ze arbeidsmarktfit zijn.
Onze organisatie faciliteert waar mogelijk en op verschillende wijzen de medewerkers bij hun ontwikkeling. Daarbij vinden we het belangrijk dat medewerkers zichzelf ook verantwoordelijk voelen om zo goed mogelijk inzetbaar te zijn en arbeidsmarktfit te worden dan wel te blijven.

’70-20-10’

In het verslagjaar hebben we wederom veel aandacht besteed aan het inwerken van nieuwe medewerkers. Om hen snel op weg te helpen, hebben we ons inwerkprogramma verder geoptimaliseerd. Ook voeren we steeds vaker het principe ’70-20-10’ door in onze visie op het gebied van opleiden en ontwikkelen: medewerkers leren 70% door te ‘doen’ in hun eigen werk, 20% van collega’s en 10% in de ‘traditionele klas’.

Leerlijnen

We zijn in 2018 gestart met het opzetten van leerlijnen per rechtsgebied. De eerste resultaten zijn veelbelovend. Een kleine tachtig collega’s heeft in het verslagjaar een eerste nieuwe leerlijn ervaren in de vorm van ‘blended’ leren. Als eerste volgden ze een inhoudelijk webinar ter voorbereiding op een klassikale les. Vervolgens kregen ze de kans om tijdens de lesdag onder begeleiding van een docent en ervaren collega te werken met casuïstiek uit de eigen praktijk. Zo konden ze de opgedane kennis direct toepassen in hun eigen werk. En tot slot kregen de deelnemers nog een opdracht of suggestie mee naar huis als vervolg op deze lesdag. De kracht van de herhaling en de praktijkgerichte manier van leren, maken deze leerlijn uiterst effectief. In 2019 willen we deze ‘blended’ aanpak uitbreiden naar andere rechtsgebieden.

Omgaan met agressie

Veel van onze juristen krijgen vroeg of laat te maken met klanten die zich op verschillende manieren agressief uiten. In 2018 deden zich tachtig agressie-incidenten voor. De uitingen van agressie variëren van verbale agressie tot en met serieuze bedreigingen of zelfs fysiek geweld van klanten naar medewerkers toe. Het Juridisch Loket heeft in 2017 een integraal agressiebeleid ontwikkeld waarin alle beschikbare instrumenten een duidelijke plaats in hebben gekregen. In het verslagjaar hebben we - met dit nieuwe agressiebeleid in de hand - op alle vestigingen workshops georganiseerd waarin medewerkers met behulp van een acteur konden oefenen met het omgaan met agressieve klanten.

Kwaliteit van dienstverlening

Het Juridisch Loket spant zich voortdurend in om de kwaliteit van dienstverlening op een hoog niveau te houden en waar nodig te verbeteren. Een belangrijk onderdeel hierbij is de inhoudelijke kwaliteit van de gesprekken die onze juridisch medewerkers

‘Medewerkers leren 70% door te ‘doen’ in hun eigen werk, 20% van collega’s en 10% in de ‘traditionele klas’

voeren. Ook in het verslagjaar hebben speciaal hiervoor opgeleide medewerkers meegeluisterd met klantgesprekken van hun collega’s in het kader van kwaliteitsmonitoring. Ons doel is om het meeluisteren steeds meer deel te laten uitmaken van de dagelijkse gang van zaken. In het verslagjaar zijn we met diverse medewerkers en managers in gesprek geweest over wat er voor nodig is om dit verder vorm te kunnen geven. Hier geven we in 2019 verdere invulling aan.

Tevredenheid medewerkers

In het verslagjaar zijn de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit 2017 besproken met medewerkers en management. De directie heeft op basis hiervan drie aandachtsgebieden aangewezen: regelvrijheid binnen de dienstverlening, interne communicatie en ontwikkelingsmogelijkheden. In het verslagjaar hebben we hier vanuit verschillende invalshoeken aan gewerkt.



3.3 Kennisbank

Het Juridisch Loket heeft kennisdeling hoog in het vaandel staan. Onze kennisbank, die wordt samengesteld door de eigen juristen en die alle medewerkers kunnen raadplegen, helpt ons daarbij.

In het verslagjaar hebben we gefocust op het verbeteren van de kwaliteit van de informatie in deze kennisbank. Ook hebben we medewerkers van alle vestigingen gevraagd hoe zij kennis uitwisselen en wat de organisatie nóg beter kan doen om de aanwezige kennis beschikbaar te maken voor iedere medewerker. Met deze input hebben we een gedetailleerde visie ontwikkeld voor ons als professionele kennisintensieve organisatie. Deze visie helpt ons verder met het gestructureerd en georganiseerd vormgeven van ons beleid op het gebied van kennisdeling.

3.4 Interne communicatie

Een van de speerpunten die uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek is gedestilleerd is het verbeteren van de interne communicatie.

In 2018 is hiertoe een projectgroep ingesteld met managers, medewerkers en stafleden. Ten aanzien van het intranet werd organisatiebreed een onderzoek uitgezet en werd er gewerkt aan het formuleren van een hernieuwde visie op interne communicatie. Tevens zijn er ‘quick wins’ op het gebied van interne communicatie gedefinieerd en uitgevoerd. Het project interne communicatie zal in 2019 vervolg krijgen.

3.5 Interview met de voorzitter van de ondernemingsraad

Voor de ondernemingsraad stond 2018 vooral in het teken van de or-verkiezingen en de daaruit voortvloeiende nieuwe or. Ook boog de or zich over de nieuwe privacywet en over een nieuw verzuimreglement.

Verkiezingen

In maart 2018 vonden or-verkiezingen plaats. Van de negen zetels werden er daarna zes bezet door nieuwe or-leden. Eind 2018 zijn er twee nieuwe vacatures ontstaan, die in 2019 na verkiezingen ingevuld worden. ‘We hebben er alle vertrouwen in dat we enthousiaste kandidaten zullen vinden voor de vacatures. Nu al hebben zich mensen aangemeld’, zegt de nieuwe or-voorzitter Leonard Tielenburg.

Nieuwe privacywet

Kort na het aantreden van de nieuwe or, moesten de leden zich verdiepen in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), die op 25 mei 2018 van kracht werd. Leonard: ‘We hebben uiteraard geen medezeggenschap over klantgegevens. Wij hebben ons bij het verdiepen in de AVG dan ook gefocust op personeelsgegevens, bewaartermijnen, interne protocollen en verwerkersovereenkomsten waaronder die met de Arbodienst. Zodra de organisatie hier nieuwe afspraken over gaat maken, is onze instemming daarvoor nodig en zullen we met elkaar in overleg treden. Daarnaast heeft de binnen de or aangestelde commissie AVG zich gebogen over het aanstellen van een externe Functionaris Gegevensbescherming en een Privacy Officer.

Wennen en leren

2018 stond voor de nieuwe or in teken van wennen en leren. Leonard: We zijn onze zittingsperiode gestart met een algemene scholing over de taken en bevoegdheden van een or. Tijdens het OR-Live! evenement in oktober hebben verschillende leden zich verdiept in de rol van een ondernemingsraad bij pensioenen en bij de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Ook hebben we gesproken met ondernemingsraden van andere organisaties waaronder de politie, het UWV en kinderopvangcentra. Eind november hebben we een tweedaagse cursus gevolgd om een visie voor onze or te formuleren, de verschillende kwaliteiten van de leden helder te krijgen en te leren hoe we deze het best kunnen benutten.’

‘We moesten ons als kersverse or direct verdiepen in de nieuwe privacywet.’

‘2018 stond voor ons in het teken van wennen en leren.’

Verzuimreglement: geen instemming

Een belangrijk onderwerp voor de or in het verslagjaar was een nieuw verzuimreglement. ‘We hebben het nieuwe reglement zorgvuldig bekeken en onze achterban hierover geraadpleegd. Veel medewerkers waren bezorgd over sommige punten in het reglement. Anderen hadden kritiek. We hebben daarop besloten geen instemming te verlenen.’ Het traject krijgt in 2019 een vervolg. ‘We hopen dat we dan nader tot elkaar kunnen komen en de wensen en behoeften van medewerkers op dit onderwerp kunnen verenigen met die van het bestuur’, aldus Leonard.

Verhuizing vestiging: positief advies

De or heeft in het verslagjaar een positief advies uitgebracht over het besluit om de vestiging in Zutphen in 2020 te verhuizen naar Deventer. Leonard: ’Dit advies kwam tot stand na het afwegen van alle belangen en argumenten.’

RI&E-onderzoek

Werkgevers zijn al sinds 1994 verplicht om risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) uit te voeren, ofwel een onderzoek naar de mogelijke gevaren die het werk kan opleveren en de eventuele schade die het kan veroorzaken voor de gezondheid van de medewerkers. Leonard: ‘In het verslagjaar zijn er RI&E-onderzoeken uitgevoerd op de vestigings- en op landelijk niveau. De or heeft de uitkomsten en aandachtspunten besproken met de verschillende stafafdelingen en ziet uit naar het plan van aanpak dat volgt in 2019.

Opleidingsplan

Het Juridisch Loket werkt aan een nieuw opleidingsplan dat in 2019 gestalte moet krijgen. Leonard: ‘In 2018 heeft de or hierover veelvuldig overleg gevoerd met de opleidingsverantwoordelijke binnen de organisatie. We hebben benadrukt dat in het plan rekening gehouden wordt met de tijdsdruk die medewerkers ervaren. In 2019 zal de bestuurder over dit opleidingsplan een instemmingsverzoek richten aan de or.’

9-urige werkdag

De or heeft in 2018 voorgesteld aan het bestuur om de interesse in de 9-urige werkdag opnieuw te polsen onder het personeel middels een door de or opgestelde enquête. Uit een eerder onderzoek van het Juridisch Loket bleek die behoefte er niet voldoende te zijn. Leonard: ‘Wij horen andere geluiden en zouden die behoefte graag nogmaals onderzoeken.’

Toekomst

2018

Steeds meer vraag naar onze dienstverlening

Ook in 2018 waren er weer meer klanten die advies vroegen aan het Juridisch Loket. De toenemende klantenstroom is het gevolg van het feit dat burgers ons steeds beter weten te vinden. Maar bovenal zorgen de voortgaande juridisering en de altijd veranderende wet- en regelgeving nu en in de toekomst voor meer vraag naar laagdrempelig en gratis juridisch advies.

‘Onze online dienstverlening wordt steeds populairder.’

Iedere burger moet bij ons kunnen aankloppen voor gratis juridisch advies. Dat geldt in het bijzonder voor de sociaal zwakkeren in onze samenleving. Dat betekent dat onze dienstverlening zo goed en toegankelijk mogelijk moet zijn en blijven voor onze klanten. Dat is en blijft ons belangrijkste punt van aandacht. Bij alles wat wij doen, staat de klant centraal. Ook in de jaren die komen gaan.

Om onze klant zo goed mogelijk te bedienen en onze dienstverlening verder te optimaliseren, investeren we veel tijd en aandacht in klantonderzoeken. We willen steeds weer weten wie onze klanten zijn en wat ze willen om ons dienstenpakket hier zo goed mogelijk op af te kunnen stemmen. Innovatie speelt daarbij een belangrijke rol. We volgen de digitale en technologische ontwikkelingen op de voet en maken hier - indien zinvol - graag gebruik van. Bijvoorbeeld om onze online dienstverlening verder uit te breiden.

Tegelijkertijd moeten we ons als organisatie staande weten te houden in een politiek speelveld dat voortdurend in beweging is. De discussie over de vernieuwing van het stelsel van rechtsbijstand is nog steeds niet afgerond en de impact hiervan op onze organisatie is hoe dan ook groot. Eén ding is zeker. De versterking van de eerstelijns rechtshulp is een feit en dit zal de vraag naar onze dienstverlening de komende jaren alleen maar doen toenemen.

Dat betekent dat we als organisatie flexibel en daadkrachtig moeten zijn. En dat kan alleen als we blijven investeren in de kwaliteit, kennis en competenties van onze medewerkers.

In nauwe samenwerking met het ministerie van Justitie en Veiligheid, zullen we de komende jaren hard blijven werken aan de invulling van onze rol. We realiseren ons daarbij dat we onderdeel uitmaken van een groter geheel en dat we alleen maar meer zullen samenwerken met (keten)partners. Zonder goede relaties en vormen van samenwerking kan het Juridisch Loket zijn rol eenvoudigweg niet spelen.

Kijkend naar de toekomst blijven we doen waar we goed in zijn: een bijdrage leveren aan een rechtvaardige samenleving en de rechtzoekende op een toegankelijke manier de service verlenen die hij verdient.

