Het Juridisch Loket

2020

Jaar-verslag

2020

Het Juridisch Loket

Jaarverslag 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Onze organisatie 6

2.1 Missie 8
2.2 Doelen 8
2.3 Organisatie 9
2.4 Locaties 10
2.5 Bereikbaarheid 11
2.6 Raad van Toezicht (RvT) 13
2.7 Ondernemingsraad (or) 14

Onze klanten 16

3.1 Persoonlijke dienstverlening 18
3.2 Digitale dienstverlening 22
3.3 Bijzondere dienstverlening 26
3.4 ECC Nederland 28

Onze partners 36

4.1 Landelijke netwerkpartners 38
4.2 Lokale netwerkpartners 41

Onze medewerkers 42

5.1 HR-organisatie 44
5.2 Ontwikkeling 47
5.3 Kennis 48
5.4 Bezoldiging topfunctionarissen 48

Onze veranderingen 50

6.1 Persoonlijke dienstverlening 52
6.2 Digitale dienstverlening 53

© Het Juridisch Loket 2021

Redactie
Jan Pieter Verkennis
Eline Nygård
Nicole Harmsen

Ontwerp
Kevin van Schie

Fotografie
Els Zweerink en stockfotografie

Publicatie
Juli 2021

Voorwoord

2020 was voor het Juridisch Loket een bewogen jaar. Terwijl de maatschappij op slot ging, moesten we er in razendsnel tempo voor zorgen dat we zo toegankelijk mogelijk bleven voor de burger. Ondertussen liepen de projecten en pilots binnen de stelselherziening door en wilden we ook verschillende interne verbeterslagen niet stilzetten. Er kwam dus veel af op onze medewerkers. Onder alle veranderende omstandigheden hebben zij laten zien hun uiterste best te blijven doen voor de rechtzoekende.

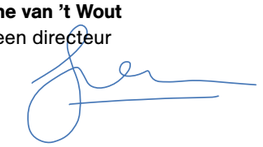
De wereld kwam voor een groot deel tot stilstand in maart 2020. Fysieke deuren van het Juridisch Loket moesten sluiten voor burgers en onze juridische dienstverlening werd online, telefonisch en per e-mail voortgezet. Het aantal vragen over de gevolgen van corona op bijvoorbeeld werk en inkomen explodeerde; er was veel behoefte aan heldere online informatie. Daarop hebben we snel ingesprongen met de content op onze website en vindbaarheid in de zoekmachines. En hoewel veel vragen goed telefonisch of per e-mail af te handelen waren, gold dat niet altijd voor complexere kwesties. De kwetsbare burger, wist ons minder goed te vinden. Maar de coronapandemie heeft ons vermogen om wendbaar te werken vergroot en heeft ons snel leren omgaan met digitale middelen en het thuiswerken. Daardoor konden, ondanks de sluiting van de vestigingen tijdens de lockdown maar dankzij de grote inzet en flexibiliteit van onze medewerkers, veel klanten toch goed worden geholpen.

Tegelijkertijd vroeg de stelselherziening veel van onze inspanning en aandacht. Na de bestuurswissel is een nieuw managementteam gestart met de vernieuwing van de dienstverlening als gevolg van de stelselwijziging.

In het nieuwe stelsel is namelijk een stevige positie weggelegd voor het Juridisch Loket als centrale speler in de eerste lijn. Daarom hebben ingezet op het innoveren van onze digitale dienstverlening en de samenwerking met ketenpartners. Zo hebben we hard gewerkt aan kwaliteitsverbetering, gaven we onze digitale dienstverlening een flinke impuls door de introductie van een digitaal assistent Julo en zetten we een aantal mooie pilots neer zoals ‘het Huis van het recht’ in Heerlen en de pilot ‘samenwerking in de eerste lijn’ met onze ketenpartners.

Terugkijkend was 2020 een bijzonder jaar waarin het we ons zijn blijven richten op datgene wat ons bestaansrecht rechtvaardigt, namelijk de juridische dienstverlening aan de rechtzoekende. We zijn er trots op een belangrijke partner te zijn bij het realiseren van de stelselherziening rechtsbijstand. In 2021 gaan we onze belangrijke maatschappelijke bijdrage verder optimaliseren en uitbreiden. Samen met onze medewerkers en de partners in de keten. Met als belangrijkste gezichtspunt: de burger.

Susanne van ’t Wout
Algemeen directeur



Op weg naar een robuuste, toekomstbestendige en wendbare organisatie.

Onze organisatie

2020

Het Juridisch Loket geeft burgers gratis juridisch advies en informatie. Juridische kwesties lossen we meteen op. Als dat niet mogelijk is, verwijzen we door naar de juiste netwerkpartner, mediator of advocaat.

Vragen van klanten kunnen over verschillende onderwerpen gaan. Denk bijvoorbeeld aan arbeidsconflicten, familiekwesties, sociale zekerheid (uitkeringen), huur- en woonrecht, vreemdelingenzaken of problemen met producten of diensten. Maar wij helpen ook bij kwesties zoals strafzaken, burenconflicten, vergunningen, boetes en toeslagen. Ook signaleren we problemen in wet- en regelgeving en juridische misstanden. Door deze op te lossen en soms te voorkomen, draagt het Juridisch Loket bij aan een rechtvaardige maatschappij.

Het Juridisch Loket is voor iedereen toegankelijk. Vooral voor de sociaal zwakkeren in de samenleving, zoals laaggeletterden en personen met een migratieachtergrond. Onze ruim 300 juristen hebben de kennis in huis om echt te helpen. Zij treden op als wegwijzer in recht.

We zijn vernieuwend, betrouwbaar en leveren kwaliteit.

2.1 Missie

Onze missie luidt: ‘Het Juridisch Loket is de onafhankelijke, publieke, juridische dienstverlener die actief bijdraagt aan een rechtvaardige maatschappij.’

De verwachtingen van onze klanten willen we steeds weer overtreffen. We zijn vernieuwend, betrouwbaar en leveren kwaliteit. Wij bedienen de klant op de juiste tijd en op de juiste plek. We zijn er als het nodig is. Voor burgers en maatschappelijke partners.

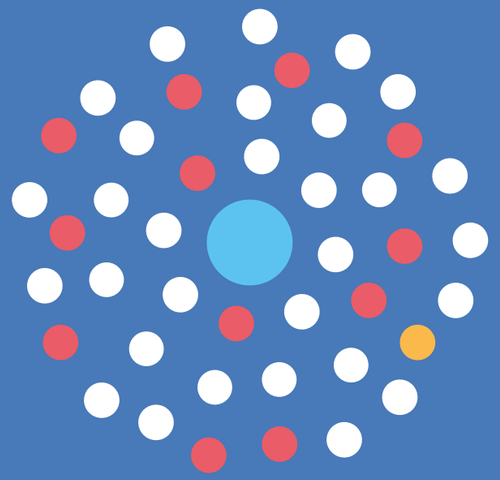
2.2 Doelen

Het Juridisch Loket heeft de volgende doelen:

- We geven gratis informatie en advies.
- We willen dat iedereen het Juridisch Loket kent en het ook weet te vinden.
- We bieden onze medewerkers een stimulerende werkomgeving waar ruimte is voor nieuwe ideeën en ontwikkeling.

We doen ons werk in een samenleving die snel verandert. Hiermee veranderen ook de vraag en behoefte van onze klanten. Voor onze organisatie betekent dit dat we steeds in contact willen zijn met onze omgeving. Alleen dan kunnen we voldoen aan de eisen die de samenleving aan ons stelt. We beschouwen verandering dan ook als een belangrijke factor binnen onze organisatie.

Landelijke organisatie



30
vestigingen

12
servicepunten

1
klantcontactcenter

1
hoofdkantoor

2.3 Organisatie

Het Juridisch Loket is een lijnorganisatie. De algemeen directeur is tevens de bestuurder van het Juridisch Loket. Zij legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

Managementteam

Het managementteam bestaat uit:

- mw. S. (Susanne) van ‘t Wout (algemeen directeur a.i.), bestuurder
- dhr. H.F. (Frank) Beumer MSc. (kwartiermaker Stelselvernieuwing)
- mw. mr. M.F.C.M. (Maureen) Aertssen (kwartiermaker Fysieke dienstverlening)
- mw. M. (Mariëlle) Schilperoort (kwartiermaker Bedrijfsvoering a.i.)

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit vier leden:

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

Lijnorganisatie

De lijnorganisatie is opgebouwd uit de dertig vestigingen en het Klantcontactcenter. Alle vestigingen worden geleid door negen managers Uitvoering. Het Klantcontactcenter wordt geleid door een Klantcontactcentermanager.
De managers worden op hun beurt aangestuurd door de algemeen directeur.

Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering bestaat uit:

- De afdeling Finance & Facilities
- De afdeling Marketing & Communicatie
- De afdeling Human Resources
- De afdeling Informatievoorziening - Regie
- Een projectleider

ECC

Het Europees Consumenten Centrum (ECC) maakt deel uit van het Juridisch Loket en wordt ook geleid door de algemeen directeur.

Onze medewerkers bieden we een stimulerende werkomgeving waar ruimte is voor nieuwe ideeën en ontwikkeling.

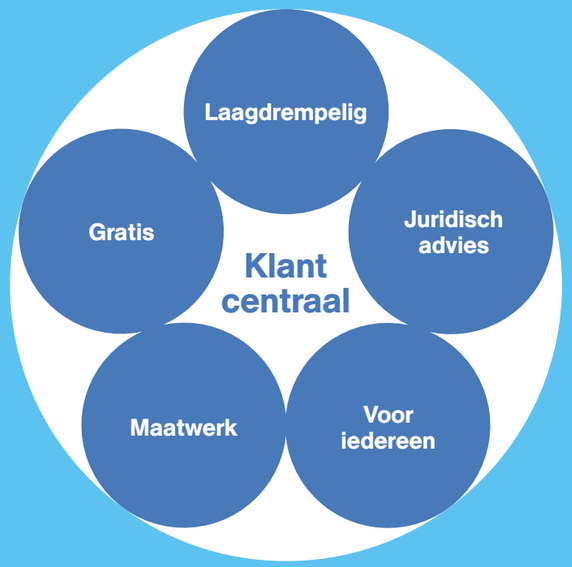
2.4 Locaties

De dertig vestigingen zijn gesitueerd in: Alkmaar, Almelo, Almere, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Assen, Breda, Den Bosch, Den Haag, Deventer, Dordrecht, Eindhoven, Emmen, Enschede, Groningen, Haarlem, Heerlen, Leeuwarden, Leiden, Lelystad, Maastricht, Middelburg, Nijmegen, Roermond, Rotterdam, Tilburg, Utrecht, Zaandam en Zwolle.

Verder hebben we servicepunten in Almere Buiten, Amsterdam Bijlmermeer, Bladel, Brunssum, Den Bosch, Hoofddorp, Purmerend, Roermond (twee servicepunten), Weert, Wijchen en Zaanstad. Dit brengt het totaal aantal servicepunten op twaalf.

In Terneuzen hebben we een bijzondere spreekuurlocatie in het stadskantoor. Ook houden wij spreekuren in detentiecentra en penitentiaire inrichtingen. Ons Klantcontactcenter is gevestigd in Den Haag.

Het Juridisch Loket:



2.5 Bereikbaarheid

Op www.juridischloket.nl helpen we met informatie, tips en voorbeeldbrieven. Bezoekers van de website kunnen ook per e-mailformulier een vraag stellen.

Op werkdagen is het Juridisch Loket telefonisch bereikbaar via nummer 0900 – 8020. Onze juristen beoordelen direct het probleem en geven advies over de beste oplossing. Klanten kunnen ook onze locaties bezoeken tijdens het inloopspreekuur en ontvangen dan gratis juridische informatie en advies aan de balie. Indien nodig kan de klant een vervolgafspraak maken. De inlooptijden en -dagen staan op de website en variëren per locatie.

Coronapandemie

Vanaf maart is vanwege de coronapandemie stapsgewijs de bereikbaarheid van onze dienstverlening aangepast. Allereerst is op 11 maart in onze Brabantse locaties de vrije inloopmogelijkheid gesloten. Op vrijdag 13 maart zijn de vrije inloopmogelijkheden in onze locaties te Amsterdam, Rotterdam en Den Haag gesloten. Vervolgens boden we vanaf 16 maart helemaal geen fysieke spreekuren en inloopspreekuren meer aan.

Op 16 maart is onze telefonische bereikbaarheid op werkdagen aangepast. Het werd van 9.00 tot 17:00 uur. Het was van 9.00 tot 18.00 uur.

Deze bereikbaarheid is opnieuw aangepast op 6 april 2020. Onze klanten belden vanaf die datum met onze juristen op maandag tot en met donderdag tussen 9:00 uur en 12:30 uur en van 13:30 uur tot 17:00 uur. Op vrijdag waren onze juristen telefonisch bereikbaar van 9:00 uur tot en met 13:00 uur. Deze maatregelen voor de telefonie zijn vanaf 13 juli 2020 in stappen weer teruggedraaid. Vanaf die datum bereikten klanten het Juridisch Loket telefonisch van maandag tot en met donderdag van 09.00 tot 17.00 uur.

Sinds 1 oktober 2020 zijn we weer op alle werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar.



Aan het begin van de coronapandemie, in maart 2020, was de organisatie niet ingericht om de dienstverlening vanuit huis te verrichten. In het verslagjaar is organisatiebreed hard gewerkt om alle medewerkers te voorzien van een thuiswerkplek. Bij de uitbraak van de tweede coronagolf eind september, waren er 196 laptops en 181 telefoons beschikbaar voor thuiswerken. Vanaf half november werkten alle ruim 350 medewerkers op een thuiswerkplek.



2.6 Raad van Toezicht (RvT)

Belangrijke onderwerpen lagen in 2020 op tafel van de Raad van Toezicht zoals het afscheid nemen van het Bestuur, het benoemen van een tijdelijk Bestuur, de stelselvernieuwing, de financiële investering die daarmee gemoeid is en daarbovenop de uitdagingen voor de dienstverlening van het Juridisch Loket tijdens deze ingrijpende coronacrises.

De verwachtingen van onze klanten willen we steeds weer overtreffen.

In 2020 werkten bestuurder (de algemeen directeur) en toezichthouder (de RvT) dan ook nauw samen om zo goed mogelijk leiding te kunnen geven aan het veranderproces binnen de organisatie.

Net als in andere jaren was de RvT inhoudelijk betrokken bij het voorbereiden en formeel vaststellen van het jaarplan 2020 en bij het vaststellen van het jaarverslag en de jaarrekening 2019. Over de jaarrekening had de portefeuillehouder Financiën van de RvT contact met de organisatie en de accountant. In het verslagjaar kwam de RvT maandelijks in vergadering bijeen. Gezien de ontstane (bestuurs)crisis is in 2020 een afvaardiging van de RvT maandelijks aangeschoven bij vergaderingen van de Ondernemingsraad en bij diverse overleggen van de managers uitvoering en managers bedrijfsvoering.

Tot slot geeft de RvT aan dat het jaar 2021 veel uitdagingen biedt voor het Juridisch Loket. De RvT blijft zich in 2021 actief inzetten om de ambities die voortkomen uit de stelselherziening en de veranderingen die de coronacrisis met zich meebrengt, tot een succes te brengen en om de toegang tot het recht te blijven garanderen en verder te verbeteren.

2.7 Ondernemingsraad (or)

Ook voor de ondernemingsraad was 2020 een bijzonder jaar. De raad kreeg een aantal extra taken. Zo dacht de or mee over de faciliteiten voor het thuiswerken. Daarnaast was er aandacht voor de gezondheid van de medewerkers. Na de sluiting van de vestigingen tijdens de lockdown, vergaderde de or over een oplossing voor het bereiken van de kwetsbare groepen. Verder was de or zeer betrokken bij de bestuurswissel die in 2020 plaatsvond.

Bestuurswissel

In 2020 kwam er een nieuwe interimbestuurder. De or speelde een belangrijke rol bij de aanstelling van de nieuwe directeur. Medewerkers werden hierover door de or geïnformeerd. Er werd ook veel tijd besteed aan de kennismaking met de nieuwe algemeen directeur. Veel medewerkers vonden het belangrijk om te weten wie de nieuwe bestuurder zou worden. Ze voelden zich betrokken bij het proces.

Verkiezingen

Aan het begin van 2020 waren er twee vacatures voor de or, die uit zeven leden bestaat. Er was voldoende belangstelling voor de functies en er konden twee nieuwe leden worden aangesteld. In maart 2021 vinden er nieuwe verkiezingen plaats omdat dan de wettelijk zittingsduur van drie jaar is verlopen.

Thuiswerken tijdens coronacrisis

Tijdens de lockdown hadden de medewerkers materiaal nodig om thuis te kunnen werken. De or vervulde hierin een signaleringsfunctie.
Daarnaast was er speciale aandacht voor de gezondheid van de medewerkers. De or wilde dat die regelmatig onderwerp van gesprek werd. Niet alleen tussen medewerker en manager, maar ook tussen bestuurder en manager.

Bereikbaarheid voor klanten tijdens coronacrisis

Het doel van het Juridisch Loket is om rechtsbijstand te verlenen. Als de vestigingen gesloten worden, zijn de klanten aangewezen op gebruik van telefoon of computer. Voor de kwetsbare groepen is dat niet altijd mogelijk. Omdat ze bijvoorbeeld de taal onvoldoende kennen, of omdat ze digitaal niet handig genoeg zijn. Dit thema heeft speciale aandacht van de or. In 2020 is er een werkgroep Beperkte Dienstverlening opgericht, die nadenkt over de vraag hoe deze groep klanten het beste geholpen kan worden.

Medewerkers voelden zich betrokken bij de bestuurswissel.

De or had tijdens de coronacrisis veel aandacht voor de kwetsbare klantengroep en de gezondheid van de medewerkers.

Privacywet AVG

In 2019 was de Webtop, het computersysteem waarin het Juridisch Loket de klantgegevens bewaart, door de afdeling ICT AVG-proof gemaakt. In 2020 kwamen er voor de medewerkers duidelijke richtlijnen voor het gebruik van Webtop.

Daarnaast is er een begin gemaakt met de ontwikkeling van een AVG-videospreekuur via Microsoft Teams (Teams). Zulke gesprekken zijn gevoelig voor schending van de privacy. Ook hiermee heeft de or zich beziggehouden. Dit onderwerp krijgt in 2021 een vervolg. De videospreekuren hebben in 2020 nog niet plaatsgevonden.

De leden van de or-commissie AVG hebben in het verslagjaar veel contact gehad over de aanstelling van een privacy-officer en een externe functionaris gegevensbescherming. De afdeling is inmiddels uitgebreid met een extra privacy-officer. De afdeling Privacy en Security zorgt ervoor dat het Juridisch Loket vertrouwelijk omgaat met persoonsgegevens. De gang van zaken wordt gecontroleerd door de externe functionaris gegevensbescherming.

Wet arbeidsmarkt in balans (WAB)

In 2019 is de or gevraagd om in te stemmen met een besluit over tijdelijke contracten. Volgens de WAB mag de periode van 24 maanden verlengd worden tot 36 maanden. Het Jurische Loket wil die verlenging niet. Een besluit hierover is doorgeschoven naar 2021.

Huisvesting

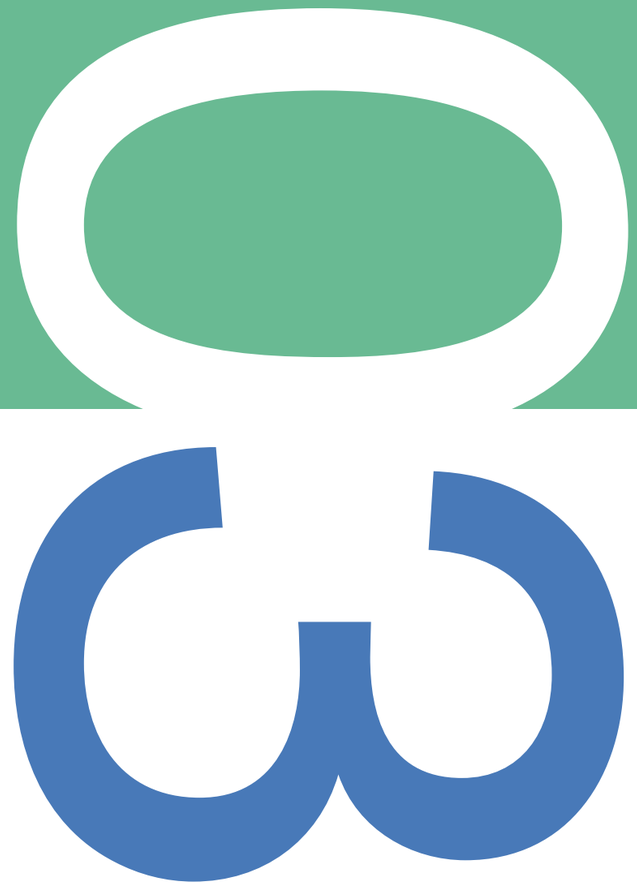
De or heeft in het verslagjaar diverse overleggen gevoerd over huisvesting. Van een aantal huurpanden liep het contract af. Er moest nagedacht worden over verlenging van het huurcontract of verhuizing. Maar ook in algemene zin werd huisvesting besproken. Van belang was daarbij steeds de vraag hoe de klant het beste bereikt kon worden.

Contact met Raad van Toezicht (RvT)

Ook in 2020 had de or regelmatig contact met de RvT. De or is heel tevreden over dit laagdrempelige contact.

Onze klanten 2020

Door de coronapandemie daalde het aantal klantcontacten in de persoonlijke dienstverlening. Vanwege de maatregelen was het Juridisch Loket namelijk tijdelijk wat minder goed bereikbaar. Daardoor steeg het aantal bezoekers van de website. Maar dat kwam ook door alle verbeteringen die de website had ondergaan. Veel klanten vonden ons via e-mail. De vragen van klanten handelden onze juristen bijna allemaal zelf af. Maar liefst 93% van de klanten werd niet doorverwezen.



In 2020 werd onze website meer dan 6,6 miljoen keer bezocht: een toename van 19%.

3.1 Persoonlijke dienstverlening

Het aantal klantcontacten daalde in 2020 naar 584.110. Dat is 19% minder dan in 2019. Deze daling komt zeer waarschijnlijk door de coronapandemie. We waren beperkt bereikbaar. De tijd die het Juridisch Loket aan klanten en dienstverlening besteedde, nam iets af tot 182.339 uren. Dat is een daling van 12% ten opzichte van 2019.

Telefoon

De meeste klanten bereiken ons via de telefoon. Het aantal telefooncontacten daalde naar 348.235. Dit is een daling van 10% ten opzichte van 2019. Deze lichte daling is te wijten aan het feit dat we telefonisch minder goed bereikbaar waren. Dat kwam door het gestegen ziekteverzuim en de beperkte beschikbaarheid van de thuiswerkplekken. Maar ook doordat klanten ons niet meer hoefden te bellen voor een korting op de eigen bijdrage. Zie onder ‘Advocatuur’.
De wachttijden aan de telefoon waren in 2020 nog steeds onder controle. Klanten wachtten gemiddeld 5,4 minuten voordat ze hun vraag konden stellen. De gemiddelde duur van een telefoongesprek steeg in het verslagjaar licht van 10,4 minuten naar 11,4 minuten. Dit komt waarschijnlijk doordat klanten op een gegeven moment vanwege de pandemie niet meer naar een spreekuurafspaak konden komen. Ze werden daarom uitgebreider aan de telefoon geholpen.

Balie, spreekuur en email

Het aantal contacten aan de balie daalde in 2020 naar 25.390. Ten opzichte van 2019 is dit een forse daling van 76%. In 2020 hielpen we 9.729 klanten tijdens een spreekuur. Dit is een daling van 74% ten opzichte van 2019. De forse dalingen in deze kanalen komt uiteraard doordat we fysiek minder goed (en soms helemaal niet) bereikbaar waren vanwege de coronamaatregelen.

Het aantal contacten via e-mail nam toe met 55% naar 105.579 contacten in 2020. Deze stijging is te danken aan de beperkingen in andere kanalen.

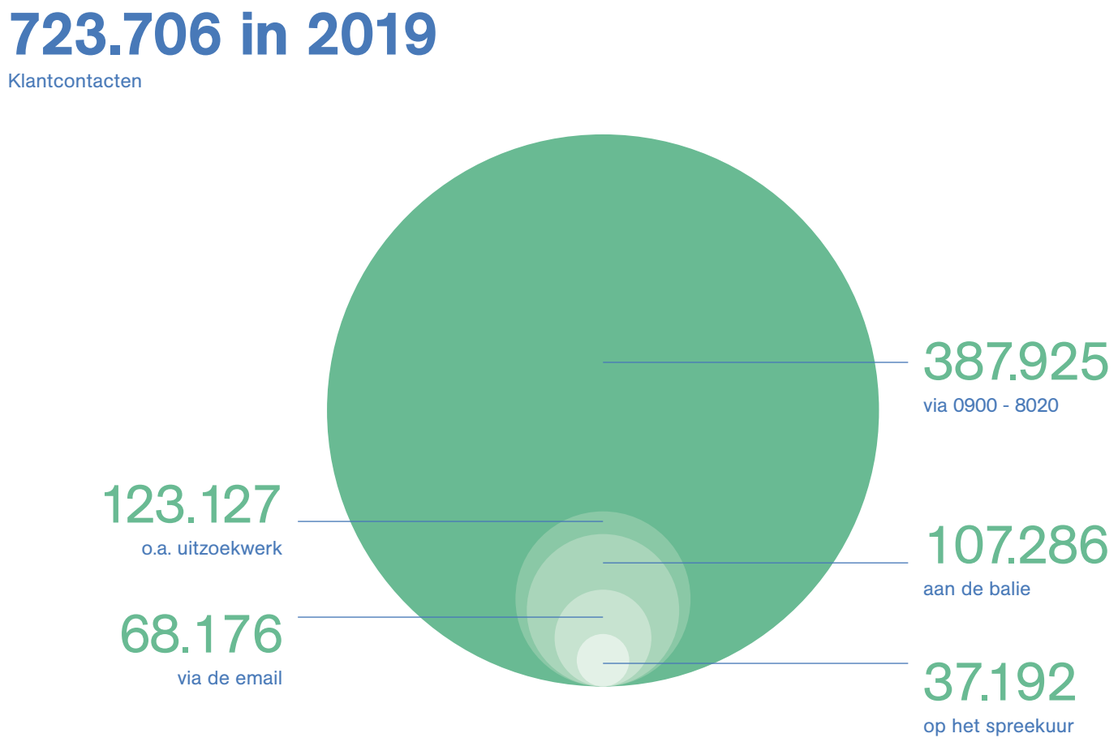
Verwijzingen

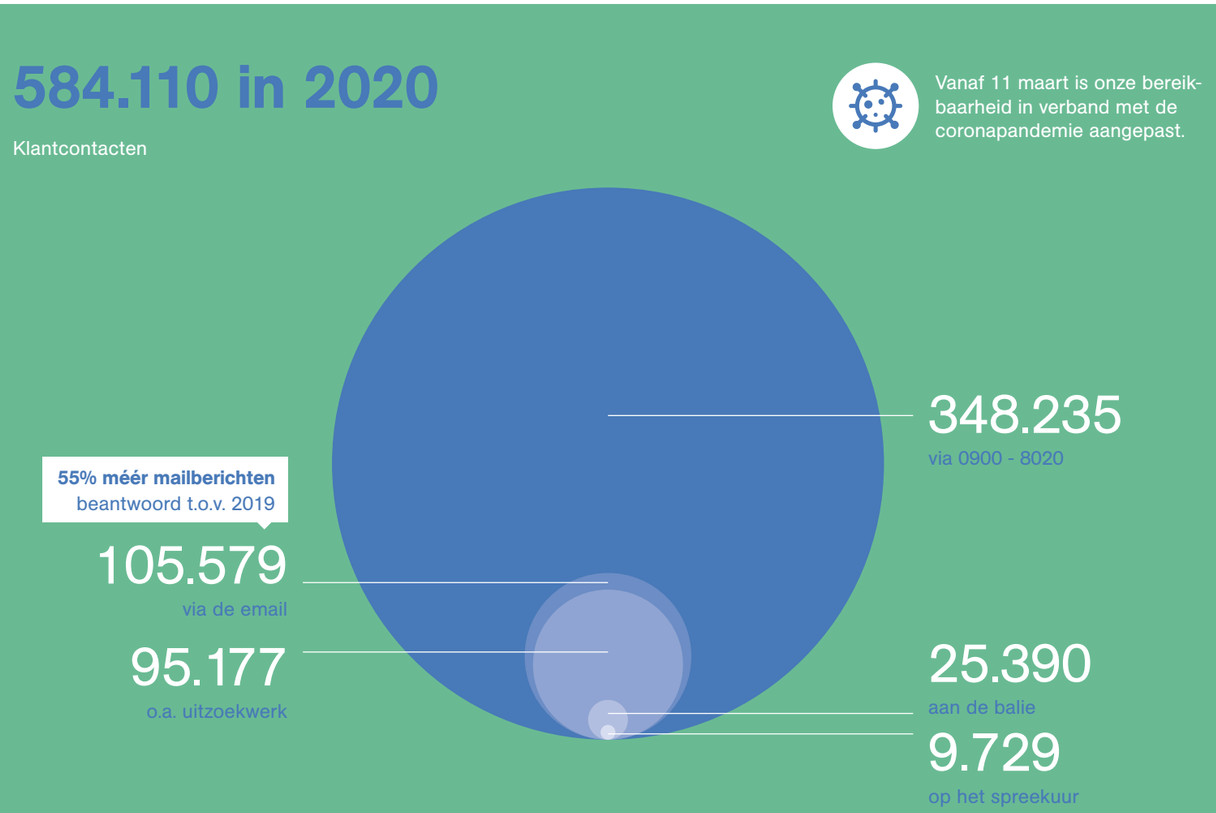
Het Juridisch Loket handelde bijna alle vragen van klanten zelf af. Als het nodig was, verwezen we door naar andere hulpverleners, zoals advocaten en mediators.

Advocatuur

In 2020 stuurden we klanten 43.016 keer door naar de advocatuur. Dat zijn 73.032 minder verwijzingen dan het jaar daarvoor. Dit is een daling van 63%. Ten opzichte van het aantal klantcontacten was het aantal verwijzingen naar advocaten in het verslagjaar 7% (in 2019 was dit 16%). Dat betekent dat we 93% van de klanten niet naar een advocaat hebben doorverwezen.

Bij de meeste verwijzingen in 2019 ging het om klanten die na contact met een advocaat het Juridisch Loket om een diagnosedocument vroegen. In 2019 waren dat 81.195 klanten en in 2020 zijn dat nog maar 23.067 klanten. Met een diagnosedocument kreeg een klant korting op de eigen bijdrage, als aan alle voorwaarden voldaan was. Dit was de maatregel ‘diagnose en triage’. Vanwege de coronapandemie paste de Raad voor Rechtsbijstand vanaf 16 maart ook de korting op de eigen bijdrage toe als er geen diagnosedocument aanwezig was. Daarom hoefden klanten geen contact meer met het Juridisch Loket op te nemen voor een diagnosedocument.







Mediation

Onze juristen streven er altijd naar om conflicten van klanten buitenrechtelijk, via informele bemiddeling of mediation, op te lossen. Maar bemiddeling en mediation hebben alleen succes als beide partijen vrijwillig meewerken. Door een systeemfout hebben we geen cijfermateriaal over 2020.

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 ons webcareteam. Dit team bestaat uit vier medewerkers van het Klantcontactcenter in Den Haag. Zij gebruiken informele en begrijpelijke taal (je/jij-vorm, B1-taalniveau) en geven korte reacties met zoveel mogelijk verwijzingen naar online-informatie of voorbeeldbrieven. Zo helpen we klanten op een eenvoudige manier. Met ons advies kunnen zij zich verder verdiepen in een onderwerp.

Onze focus in het klantcontact houden we op onze eigen kanalen: balie, spreekuur, e-mail en telefoon. We promoten het stellen van vragen via Facebook dan ook niet actief. Maar om zo toegankelijk mogelijk te zijn voor onze klanten, bieden we deze mogelijkheid wél aan. In 2020 ontvingen we in totaal 7854 vragen via Facebook van 750 klanten.

Doordat we ook op sociale media te vinden zijn, hebben rechtzoekenden gemakkelijk toegang tot het recht.

3.2 Digitale dienstverlening

In 2020 gingen we verder met het verbeteren van de inhoud op de website. Ook maakten we meer gebruik van sociale media. Hierdoor bereikten we meer klanten met onze dienstverlening.

In 2020 werd onze website meer dan 6,6 miljoen keer bezocht. Dat is 19% meer dan in 2019.

Online communicatie

Het online bereik



6,6 miljoen bezoeken op onze website

Onze website is een van onze belangrijkste communicatiemiddelen. Deze draagt bij aan de zelfredzaamheid van onze klanten. Ook in 2020 werkten we aan verbetering van de inhoud van de website. We schonken nóg meer aandacht aan uitbreiding van het aantal zoekwoorden (Search Engine Optimization). Hierdoor kunnen klanten bij ons vinden wat ze zoeken. Met succes. In het verslagjaar werd onze website meer dan 6,6 miljoen keer bezocht. Dat is 19% meer dan in 2019. De bezoekers bekeken vaker dan 16,5 miljoen keer een pagina. Dat betekent gemiddeld 2,5 pagina's per bezoek.

In verband met de coronapandemie kreeg onze website een speciale inhoud. Klanten zagen eerst een pop-up met daarin de meest actuele informatie over de coronamaatregelen. Ook waren er verwijzingen naar verschillende andere onderwerpen.

Sommige pagina's kregen meer bezoekers dan vorig jaar. Zo werd de informatie over een strafblad vaker bezocht dan in 2019: een toename van 250%. Deze stijging kan verklaard worden door de coronaboetes die voor een strafblad zorgden. Ook onze informatie over transitievergoeding en snelheidsovertredingen kreeg meer aandacht dan in 2019. Door de invoer van de maximale snelheid van 100 km/uur steeg namelijk het aantal overtredingen.

De grootste stijger was onze voorbeeldbrief huuropzegging. De aandacht voor die brief steeg met 2000% ten opzichte van de voorgaande periode.

Voorbeeldbrieven

Op onze website bieden we klanten voorbeeldbrieven aan. Deze kunnen zij gebruiken in bepaalde situaties, zoals bezwaar maken tegen huurverhoging of het ontbinden van een overeenkomst. In 2020 telden we 326.023 gebruikers van onze voorbeeldbrieven. Deze brieven kunnen bezoekers van de website downloaden of kopiëren.

Analyseren van gebruikersonderzoeken

Het Juridisch Loket is altijd bezig met het verbeteren van de website. Om de juiste inhoud op de website te kunnen plaatsen, moet de redactie precies weten wie onze klanten zijn en wat ze zoeken. Ook in het verslagjaar maakten we gebruik van diverse gebruikersonderzoeken en gegevens uit Google Analytics, Google Search Console.

Beschermen van onze naam

Veel organisaties bieden vergelijkbare diensten aan als de onze. Maar dat zijn betaalde diensten. Om de klant te beschermen heeft het Juridisch Loket campagnes gevoerd. Ook werd door deze acties onze merknaam beschermd. Klanten vonden, voor de coronacrisis, via Google steeds vaker de weg naar het Juridisch Loket. Hoewel de meeste bezoekers ons via internet vinden, zorgt het adverteren via Google voor een betere vindbaarheid en merkherkenning. Aan het begin van de coronapandemie zijn we gestopt met adverteren via Google.

Het Juridisch Loket handelde bijna alle vragen van klanten zelf af.

Sociale media

Steeds meer mensen proberen het Juridisch Loket online te bereiken. Doordat we ook op sociale media te vinden zijn, hebben rechtzoekenden gemakkelijk toegang tot het recht. Ook zorgt kennisoverdracht via sociale media ervoor dat mensen zich beter kunnen redden. Sociale mediakanalen krijgen daarom een steeds grotere rol in onze dienstverlening. Voordat klanten om advies vragen, kunnen ze over een onderwerp informatie lezen. Bovendien bieden de sociale media veel mogelijkheden voor online-dienstverlening.

Livesessies op Facebook

In 2020 gingen we door met onze livesessies op Facebook. Er waren tien video-uitzendingen op Facebook waarin we antwoord gaven op juridische vragen van klanten.

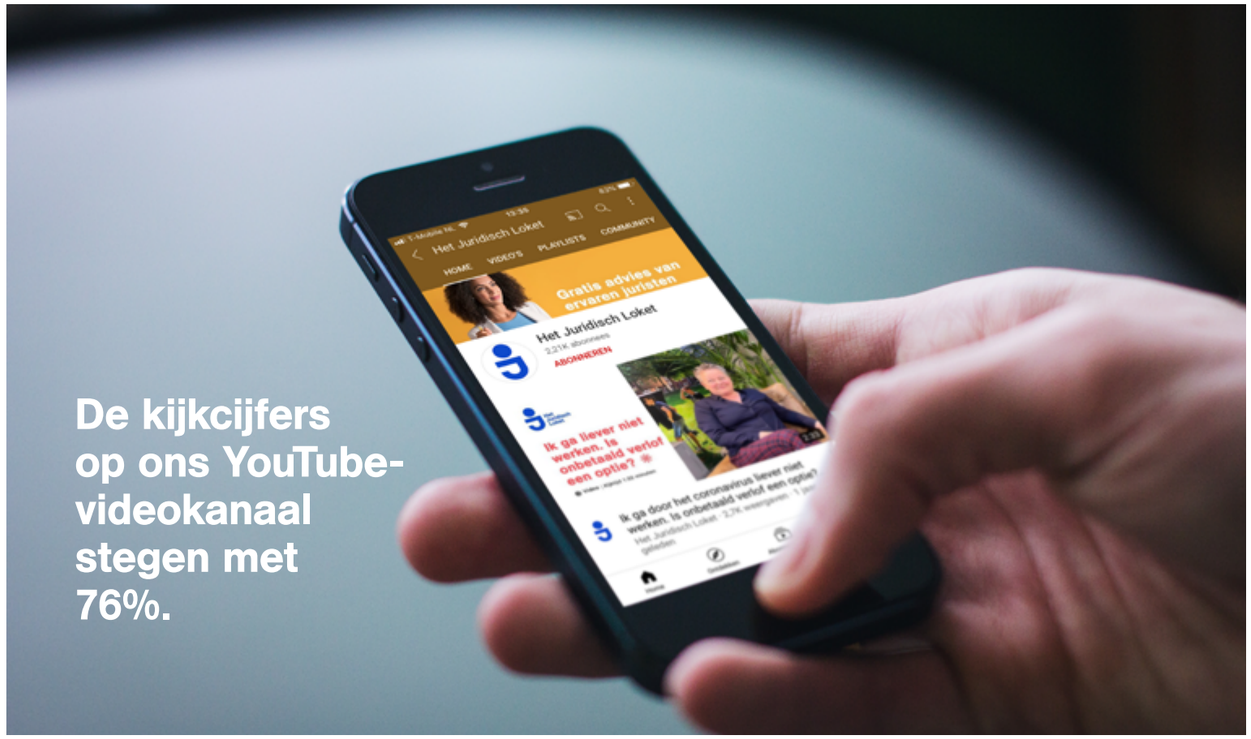
Per uitzending behandelden een jurist en een presentator een onderwerp. Klanten konden in het reactieveld onder de video vragen stellen. De jurist gaf tijdens de uitzending antwoord. Als de klant na de uitzending nog vragen had, kon hij een privébericht sturen, bellen of op de website kijken. Bezoekers konden deze informatie ook op een later moment terugkijken. Na afloop knipten we de uitzending op in losse video's (een video per vraag) en plaatsten deze op ons YouTube-kanaal. Bij de video's plaatsten we links naar onze website. Omgekeerd gebeurde dit ook: op de website linkten we door naar onze video's op YouTube. De video's werden meer dan 141.000 keer aangeklikt en meer dan 3.204 uur bekeken. Dat laatste is een stijging van 76% ten opzichte van 2019.

Aantal volgers op Facebook, Twitter, YouTube en LinkedIn

Het aantal volgers van onze Facebookpagina nam ook in het verslagjaar toe. Eind december stond de teller op 39.493. Dat is een stijging van 1% ten opzichte van 2019.

Het aantal volgers op Twitter bleef met ongeveer 4.000 volgers nagenoeg gelijk.

Op YouTube steeg het aantal volgers van 835 in 2019 met 887 abonnees naar 1722 in 2020. Dit is een stijging van 101% ten opzichte van 2019.
Op LinkedIn steeg het Juridisch Loket van 11.124 volgers in 2019 naar 15.932 volgers in 2020, een stijging van ruim 43% ten opzichte van het jaar daarvoor.





De speciale corona inhoud van de website is te verdelen in drie categoriën:

1. Een algemene pagina over de coronamaatregelen van het Juridisch Loket;
2. Een reeks nieuwsberichten over onderwerpen als werk, reizen, wonen etc.;
3. Algemeen nieuws over de NOW-maatregel.

Coronavirus en het Juridisch Loket
60.786
paginaweergaven

Gevolgen NOW-maatregel
48.148
paginaweergaven

Coronavirus en werk
265.409
paginaweergaven

Coronavirus en aankopen
53.110
paginaweergaven

Coronavirus en reizen
44.899
paginaweergaven

Coronavirus en wonen
23.375
paginaweergaven

Coronavirus en boetes
2.910
paginaweergaven

(vanaf november 2020)

3.3 Bijzondere dienstverlening

Terneuzen
Voor inwoners van Zeeuws-Vlaanderen is er in het gemeentehuis van Terneuzen een spreekuur van het Juridisch Loket. Hier kunnen zij sinds 2006 uitgebreid advies van ons krijgen. Het spreekuur voorziet in een grote behoefte. Helaas moest ook deze locatie vanwege de coronacrisis half maart gesloten worden.

Spreekuur penitentiaire inrichtingen
Het Juridisch Loket verzorgt ook spreekuren in verschillende penitentiaire inrichtingen (PI) in Nederland. Hierdoor hebben gedetineerden toegang tot onze dienstverlening. Een gedetineerde kan op twee manieren in contact komen met het Juridisch Loket. Hij kan nummer 0900-8020 bellen en hij kan een sprekersbriefje inzenden. Tijdens het spreekuur in de PI geeft onze jurist aan de gedetineerde informatie en advies over zijn rechten. Maar ook andere juridische onderwerpen, zoals huurproblemen, ontslag of schulden, kunnen besproken worden. Als het nodig is, volgt een verwijzing naar een advocaat. In 2020 boden we deze dienstverlening opnieuw aan. Helaas moesten de contacten na de coronamaatregelen van maart 2020 schriftelijk plaatsvinden.

Signaleringen
De juristen van het Juridisch Loket hebben als taken: adviseren, informeren en verhelderen. Daarnaast hebben we nóg een belangrijke functie. We moeten problemen in wet- en regelgeving of in de uitvoering daarvan signaleren. Problemen op het gebied van consumentenrecht melden we bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

Klachtenprocedure
Klanten of andere partijen kunnen klachten over het Juridisch Loket volgens de klachtenprocedure richten aan de algemeen directeur. Hierbij is het niet mogelijk om een klacht in te dienen over het algemene beleid of de bedrijfsvoering van het Juridisch Loket. Het Juridisch Loket probeert in onderling overleg met de klant de klacht informeel op te lossen. Mocht een klager hierna van mening zijn dat het Juridisch Loket de klacht niet naar behoren heeft afgehandeld, dan kan deze persoon terecht bij de klachtencommissie. In 2020 zijn er op 584.110 klantcontacten 29 klachten ontvangen, dat is 0,005%. Hierbij heeft de klachtencommissie geen klachten in behandeling hoeven te nemen.

De klachtencommissie bestaat uit:
- mw. mr. A. (Addie) Stehouwer, voorzitter
- mw. mr. T.F.M. Hindriks (lid)
- mw. mr. M. Verhage-Van Kooten (lid)

Privacy & Security
Nadat de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht werd op 25 mei 2018 stelde het Juridisch Loket een Privacy Officer (PO) en een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aan. In 2020 hebben zij samen met de organisatie gewerkt aan processen en maatregelen om de naleving van de AVG te verbeteren. Het Juridisch Loket streeft naar een hoog beschermingsniveau, zonder onderscheid tussen gegevens van medewerkers of klanten. De PO en de FG hebben maandelijks overleg en daarnaast zoveel ad hoc contact als nodig.

Top 3

In 2020 constateerden onze juristen 324 problemen. Dat zijn 256 minder signaleringen dan in 2019, een daling van 44%. Deze daling is te wijten aan het feit dat in het verslagjaar minder signaleringen zijn gemaakt over faillissementen terwijl juist deze groep in 2019 in aantallen de kroon spande. Daarnaast is de daling te verklaren door de beperkte bereikbaarheid in verband met de coronapandemie. Alle signaleringen over consumentenrechten meldden we bij de Autoriteit Consument & Markt, tijdens onze vier periodieke overleggen.

1. Spoeddiensten
De meeste meldingen in 2020 gaan over spoeddiensten. Denk hierbij aan ontstoppingsbedrijven en slotenmakers. Deze spoeddiensten adverteren online, en doen zich vaak voor als lokale aanbieder. Na de klus laten ze de klant een torenhoge rekening betalen.

2. Problemen met levering bij onlineaankoop
Binnen deze categorie vallen bijvoorbeeld de problemen van klanten die spullen gekocht hebben via een dropshipping-website. Dropshipping is het online verkopen van goederen via een webshop, waarbij de bestellingen meteen aan buitenlandse leveranciers worden doorgegeven. Het komt voor dat klanten de bestelde spullen niet binnen de beloofde tijd ontvangen. Bijvoorbeeld: Klant A koopt bij webshop X. Die plaatst de order bij leverancier Y. Deze Y levert de spullen meteen aan klant A. Doordat het internationale handelsverkeer door de coronapandemie stil kwam te liggen, ontstonden er problemen. De pakketten waren vaak niet op tijd.

3. Bemiddelingswebsites voor overheidsdiensten
De derde plaats op signaleringslijst van 2020 is voor meldingen van klanten die dachten dat ze op een overheidswebsite waren. Of ze dachten dat ze te maken hadden met een website die aan de overheid verbonden was, terwijl dat niet zo was.



3.4 ECC Nederland

Voor grensoverschrijdende vragen of 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 onderdeel van het Juridisch Loket. Het team bestond in 2020 uit één manager, vijf juridisch adviseurs en een pr- en communicatieadviseur.



Het Europees Consumenten Centrum Nederland (ECC) blikt terug op een jaar waarin we de online-dienstverlening verder verbeterden met een record aan mediawaarde en websitebezoekers.

Er kwamen in het verslagjaar meer grensoverschrijdende juridische klachten (51% meer dan in 2019). We speelden in op de actualiteiten en kregen veel positieve beoordelingen van consumenten.

Het netwerk van Europese Consumenten Centra vierde zijn 15-jarig bestaan. Bij deze mijlpaal werd stilgestaan met diverse promotionele activiteiten waarin ECC Nederland een belangrijke rol had.

Klantcontacten

In totaal ontving het ECC 4.480 grensoverschrijdende juridische vragen. Daarnaast dienden consumenten 3.141 klachten in over EU-ondernemers. Dat is 51,4% meer dan in 2019 (2.074 klachten). Bijna 62% van die klachten ging over Nederlandse ondernemers en kwam van Belgische consumenten. Nederlandse consumenten klaagden het meest over Britse bedrijven. Het ECC ontving ook veel vragen (615) over het online oplossen van geschillen via het ODR-contactpunt (Online Dispute Resolution). Dit zijn 100 verzoeken meer dan in 2019.

Nederlandse consumenten klagen het meest over ondernemers uit:

- UK 12,50%
- Duitsland 12,02%
- Spanje 11,19%

Buitenlandse consumenten die het meest klagen over Nederlandse ondernemers, komen uit:

- België 33,69%
- Duitsland 11,26%
- Frankrijk 6,04%

De meest voorkomende klachten van Nederlandse consumenten over buitenlandse EU-ondernemers gaan over:

- transportdiensten (internationale vliegreizen en autohuur)
- accommodaties (hotels, appartementen en restaurants)
- kleding en schoenen

De meest voorkomende klachten over Nederlandse bedrijven gaan over:

- internationale vliegreizen
- accommodaties (hotels, appartementen en restaurants)
- pakketreizen

De toename van vragen en klachten van consumenten had voor een deel te maken met de goede zichtbaarheid van ECC Nederland, waar we altijd aan werken.

Een andere reden is de stijging van het aantal grensoverschrijdende onlineaankopen en online-boekingen in de reis- en vervoersbranche. De reisbeperkingen vanwege de coronamaatregelen leidden bij consumenten tot vragen over hun rechten als reizigers. Veel vluchten en pakketreizen konden niet doorgaan. Er ontstonden veel consumentenproblemen met luchtvaartmaatschappijen, accommodaties en pakketreisaanbieders. Verontruste consumenten namen contact op met het ECC om hun recht te halen. De nadruk lag daarom op het uitbreiden van de informatie op de website van het ECC. Deze informatie ging over de rechten die consumenten hebben in coronatijd.

In het bemiddelingstraject tussen consument en ondernemer werkte ECC Nederland intensief samen met ECC's in andere landen. De meeste ondernemers bleken bereid om mee te werken aan een oplossing die voor beide partijen aanvaardbaar was.

Klanttevredenheid

Het ECC houdt elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek om de kwaliteit van de eigen dienstverlening te verbeteren. In 2020 vroegen we meer dan 500 Nederlandse consumenten om hun mening over het ECC. Wij zijn erg trots op de uitkomst en de positieve beoordeling. Van alle respondenten vindt 90% dat het ECC goed tot uitstekend presteert. En ruim 89,43% heeft een goede, tot zeer goede indruk van de organisatie. In 2019 was dat 75%. Verder zou maar liefst 92% van de respondenten het ECC aan anderen aanbevelen. Veel respondenten zouden graag zien dat het ECC meer naamsbekendheid krijgt.

Zichtbaarheid ECC

In 2020 heeft het ECC het proactieve persbeleid voortgezet dat de organisatie in 2018 is gestart. Dit leidde opnieuw tot een record aan onlinemediawaarde in dit verslagjaar van €1.400.000. Dat is een stijging van 6,83% ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook werd het ECC 39 keer in geprinte media vermeld, wat een mediawaarde van €63.425 opleverde. Het ECC is erin geslaagd om gedurende drie jaar een zeer hoog niveau van zichtbaarheid te hebben. We streven ernaar om dit niveau in 2021 te houden.

Verbeteren website

Het ECC werkt continu aan het verbeteren van de website. In deze verslagperiode kreeg de website nieuw beeldmateriaal dat beter aansluit bij de uitstraling, boodschap en het doel van de site. Er is gekozen voor portretfotografie omdat onderzoek aantoont dat websitebezoekers zich door het zien van gezichtsuitdrukkingen gemakkelijker kunnen herkennen. En hierdoor voelen ze zich eerder verbonden met een organisatie.
Ook kreeg de voortgangsbalk van het klachtenformulier beschrijvende stappen. Consumenten ontvangen nu een bevestigingsmail met een kopie van het ingevulde klacht- of contactformulier.
Mede door al deze verbeteringen had de website van ECC Nederland in 2020 in totaal 128.799 unieke bezoekers. Dat is een stijging van 145,2% ten opzichte van 2019. Deze bezoekers bekeken 268.697 pagina's, een stijging van 116,48% ten opzichte van 2019 (124.119).

Onlinedienstverlening

Bijna 60% van de consumenten die contact opnemen, vindt het ECC via een zoekmachine. Een goede vindbaarheid van onze website in zoekmachines is daarom belangrijk. Om de onlinevindbaarheid te vergroten, investeerde het ECC ook in 2020 in het SEO-optimaliseren van de website. Het gebruikte hiervoor onder andere de uitkomsten van het zoekwoordenonderzoek dat in 2019 door een gespecialiseerd bureau is uitgevoerd.

Informatievoorziening

Het ECC publiceert doorlopend nieuwsberichten over actuele consumentenzaken, relevante uitspraken van het Europees Hof van Justitie en wetswijzigingen. In 2020 lag de nadruk op het uitbreiden van de online-informatievoorziening over de rechten die consumenten hebben in coronatijd.

Coronacontent

Sinds de WHO COVID-19 officieel als pandemie bestempelde, staat het virus centraal in de communicatie van het ECC. De onzekerheid over de lengte van de crisis roept veel vragen op bij consumenten. Om de werkdruk van onze juristen te verlichten, richtte het ECC zich op het informeren van consumenten via de website. Zo publiceerden we negen pagina's met nieuwe content, twaalf nieuwsberichten en tien voorbeeldbrieven over de rechten van consumenten in coronatijd.

Voorbeeldbrieven

De tweetalige voorbeeldbrieven (in het Engels en Nederlands) op de website van het ECC worden veelvuldig gedownload en door consumenten gebruikt voor het aanschrijven van ondernemers om een klacht kenbaar te maken. De voorbeeldbrieven werden in deze verslagperiode 41.275 keer gedownload. Dat is 32,1% van het totaal aantal websitebezoekers (unieke bezoekers) in 2020. Meer dan 30.000 van de gedownloade voorbeeldbrieven gingen over vluchtannulering en het terugvragen van de reissom.

Kanaalsturing

De coronapandemie dwong het ECC in 2020 om vanuit huis te werken. Deze verandering zorgde ervoor dat het ECC een aantal maanden telefonisch niet bereikbaar was. Het aansturen op onlinekanalen werd belangrijker dan ooit tevoren. Consumenten werden gewezen op de onlineformulieren waarmee een vraag of klacht ingediend kon worden. Ook werden de belangrijkste verwijzende partners op de hoogte gebracht. Zo konden de doorverwijzingen goed verlopen.

Contactformulieroptimalisatie

De uitstekende vindbaarheid van de ECC website zorgde voor een toename van het aantal vragen dat buiten het werkgebied van het ECC valt. Vaak betrof dit een Nederlandse consument die een vraag of klacht had over een Nederlandse ondernemer. Om te voorkomen dat de werkdruk van de juristen te hoog werd, hebben we het contactformulier aangepast. Zo konden consumenten niet meer voor 'Nederland' kiezen als het land waarin de ondernemer is gevestigd. Bovendien werden consumenten op belangrijke plekken duidelijk geïnformeerd over de dienstverlening van het ECC. Dit resulteerde vrijwel direct in een aanzienlijke afname van het aantal vragen dat niet voor het ECC bestemd was.

Sociale media

De sociale mediakanalen van het ECC werden ook in 2020 ingezet om consumenten te informeren, waarschuwen en voorzien van juridische tips en informatie. Het ECC is actief op Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram en heeft een Google-bedrijfspagina om de zichtbaarheid van de organisatie te bevorderen. Het aantal volgers op Facebook nam in 2020 met 55% toe (totaal 6.679 volgers).

Highlights 2020

De coronacrisis zorgde voor veel vragen over de rechten van reizigers.

ECC Nederland werkte in 2020 intensief samen met ECC's in andere landen.

90%

Van alle 500 respondenten vindt 90% dat het ECC goed tot uitstekend presteert.

In 2020 een record aan online-mediawaarde van €1.400.000: een stijging van 6,83%.

Europese samenwerking

Het ECC richtte zich in 2020 ook op versterking van de samenwerking met de ECC's in andere landen. Zo is er, in samenwerking met het ECC in Denemarken, een netwerkbrede campagne ontwikkeld om de World Consumer Rights Day bij consumenten in Europa onder de aandacht te brengen. Ook werkten ECC Nederland en ECC Duitsland samen aan het vernieuwen van huisstijlelementen. Daarnaast leverde ECC Nederland input voor verschillende grafische uitingen, zoals het anniversary rapport voor het vijftienjarige bestaan van het netwerk.

Jubileumjaar ECC-Netwerk

Het netwerk van Europese Consumenten Centra vierde in 2020 zijn vijftienjarige bestaan. Bij deze mijlpaal werd stilgestaan met diverse promotionele activiteiten. ECC Nederland had een belangrijke rol bij het ontwerp van het jubileumlogo, de jubileumcampagnes (intern en extern), een interne e-mailcampagne, een anniversary video, anniversary website en het Virtual Happy Hour, waarin collega's van het ECC-Net elkaar op een informele wijze konden ontmoeten, het glas heffen en bingoën.

Subsidieaanvraag shared tool

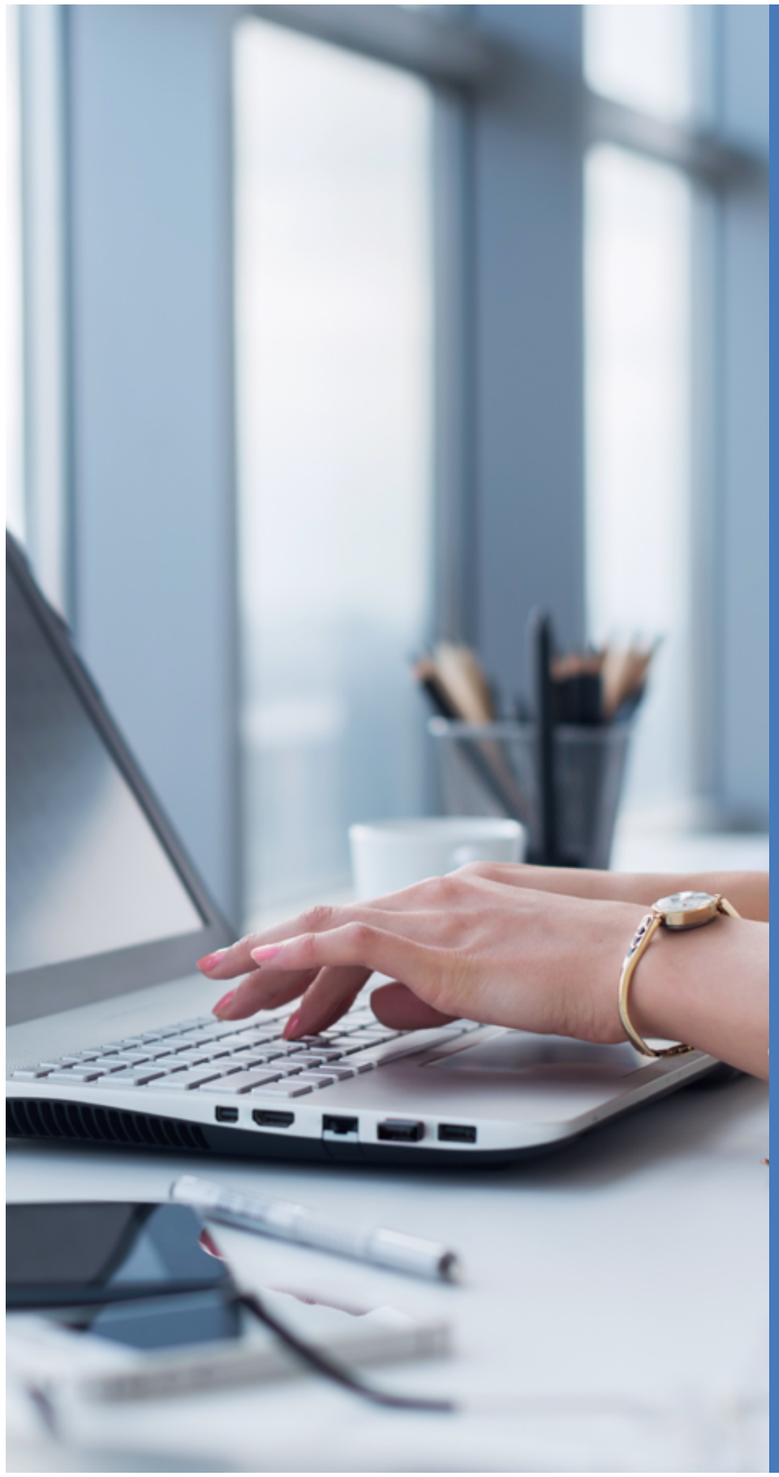
De anniversary website was de eerste stap naar de digitale transformatie van het ECC-Netwerk. Het ECC diende in deze verslagperiode een innovatievoorstel en subsidieaanvraag in bij de Europese Commissie voor het (door)ontwikkelen van de ECC-Net-website in 2021. Deze website van de toekomst gaat het netwerk Europabreed op de kaart zetten onder leiding van ECC Nederland.

Strategische allianties

Het ECC hecht waarde aan een goede samenwerking met partners en relaties en was daarom ook in 2020 actief betrokken bij verschillende landelijke (online)bijeenkomsten en samenwerkingsverbanden. Ook werkten we samen met een groot aantal organisaties.

Het Juridisch Loket

Het ECC gaf in 2020 diverse malen een training over het Europees consumentenrecht aan nieuwe medewerkers van het Juridisch Loket. Voor een betere uitwisseling van kennis onderzoeken wij samen met het Juridisch Loket hoe een nauwere samenwerking kan plaatsvinden in de vorm van een vakgroep Consumentenrecht.



Highlights 2020

Het ECC is erin geslaagd om gedurende drie jaar een zeer hoog niveau van zichtbaarheid te hebben.

Door verbeteringen van de ECC-website steeg het aantal bezoekers met 145,2%.

Het aantal volgers op Facebook nam in 2020 met 55% toe.

Onder leiding van ECC Nederland wordt het ECC-Netwerk met een eigen website op de Europese kaart gezet.

Autoriteit Consument en Markt (ACM)

Het ECC nam in 2020 opnieuw deel aan periodieke signaleringsoverleggen met de ACM (Autoriteit Consument en Markt). Daarnaast informeerden we de ACM over specifieke meldingen van consumenten die hinder ondervonden bij aankopen over de grens (geoblocking). Met name klachten over oneerlijke handelspraktijken en boekingintermediairs hadden onze aandacht.

ILT, ACM en ECC

ACM Consuwijzer, ILenT (Inspectie Leefomgeving en Transport) en het ECC hadden het in 2020 uitermate druk met alle coronagerelateerde vragen en meldingen van consumenten. Het was voor de (klant)adviseurs van ACM Consuwijzer vaak lastig om te bepalen wanneer iets bij hen, bij ILenT of het ECC thuishoorde. Vooral als het ging om de passagiersrechten. Daarom overlegden de drie instanties over de mogelijkheid om alle competenties in kaart te brengen. Een van de gevolgen hiervan was dat de verschillende instanties aanpassingen doorvoerden op hun websites (waaronder die van de Rijksoverheid) om zo de rechtzoekende beter te informeren. Indien nodig konden ze naar de juiste organisatie door worden verwezen voor advies en hulp.

Europe Direct (EDIC)

In 2020 zetten wij de samenwerking met Europe Direct voort. Het Europe Direct Informatie Centrum geeft algemene EU-informatie. Het verwijst bezoekers indien nodig door en organiseert evenementen, debatten en bijeenkomsten. Het doel is om het Europees bewustzijn in Nederland te verhogen en Europees burgerschap te stimuleren.

We organiseren jaarlijks samen met EDIC in Almere een inloopspreekuur waarin we het ECC onder de aandacht brengen en burgers praktische informatie geven.

Helaas kon het spreekuur in 2020 vanwege de coronabeperkingen niet doorgaan. We kijken naar nieuwe mogelijkheden om dit spreekuur het volgend jaar alsnog te laten plaatsvinden. Dat zal dan in de vorm van een webinar of onlinespreekuur zijn.

Fraudehelpdesk

In maart kwamen de Fraudehelpdesk en het ECC bijeen om te brainstormen over een gezamenlijke campagne in aanloop naar de zomermaanden. Deze brainstorm resulteerde in een concrete campagneopzet. Vanwege de coronapandemie is de campagne uitgesteld tot het voorjaar van 2021.

Kwartaaloverleg consumentenvoorlichting

Op initiatief van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat vond in mei het eerste consumentenvoorlichtingsoverleg plaats waarbij genoemd ministerie, de Consumentenbond, de Autoriteit Consument & Markt/ACM ConsuWijzer, de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILenT) en het ECC digitaal bijeenkwamen. Het doel van het overleg was elkaar te informeren over ontwikkelingen en (lopende) projecten. Ook wilden we onderzoeken hoe de organisaties elkaar konden versterken. Dit overleg is door de deelnemende organisaties als prettig ervaren. Het zal in de toekomst tenminste één keer per kwartaal plaatsvinden.

ECC-Net

Een gedegen en nauwe samenwerking met collega's van ECC-Net is cruciaal om Europese consumenten goed te kunnen assisteren. Daarom vinden jaarlijks werkbezoeken plaats.
In 2020 ontving ECC Nederland de ECC-collega's uit Duitsland en Frankrijk. We bespraken initiatieven voor de verbetering van de case handling en mogelijke samenwerking op het gebied van promotieactiviteiten.

Verder nam ECC Nederland deel aan de jaarlijkse communicatieworkshop van ECC-Net. Vanwege de coronapandemie werd deze workshop online georganiseerd. Hij duurde een hele week. Het doel was om de communicatiestrategie van ECC-Net binnen heel Europa te verbeteren. Ook wilden we gezamenlijke projecten starten. Tijdens de workshop ontvingen we een nieuw ontwerp voor powerpointpresentaties met veel designelementen. Het is de bedoeling dat iedereen in het ECC-Netwerk voortaan dit format gaat gebruiken.

ECC-Net Strategy group

Om de strategie van het ECC-Netwerk naar een hoger niveau te tillen zijn in de werkgroep Strategie (waar ECC Nederland deel van uitmaakt) verschillende initiatieven besproken. Het aangaan van nieuwe samenwerkingsverbanden met Europese stakeholders was daar een van. Tijdens de diverse overleggen is meegedacht over effectieve en optimale samenwerking tussen verschillende instanties.

European Consumer Summit

Het ECC nam deel aan de European Consumer Summit 2020 Conference in Brussel, georganiseerd door de Europese Commissie. De Europese consumententop bracht vijfhonderd experts bijeen uit alle Europese lidstaten. Onder deze experts waren beleidsmakers, nationale handhavingsinstanties, academici, consumenten- en bedrijfsorganisaties en jongerenvertegenwoordigers. Ze werken samen aan een toekomstig EU-consumentenbeleid.



Geoblocking

Geoblocking is het blokkeren of beperken van de toegang tot internetcontent aan de hand van de geografische locatie van gebruikers. Binnen de EU is dit verboden. Het ECC is sinds 2019 het contactpunt voor praktische bijstand na discriminatie bij grensoverschrijdende aankopen. Burgers met klachten en vragen over ongerechtvaardigde geoblocking kunnen terecht bij het ECC voor assistentie. Het ECC merkt dat er nog steeds veel onduidelijkheid bestaat over de inhoud en toepassing van de regels, zowel bij consumenten als ondernemers. In de praktijk komt het nog steeds vaak voor dat consumenten moeizaam toegang krijgen tot alle goederen en diensten. Ook ontvangt het ECC geregeld vragen over prijsverschillen.

Single Digital Gateway

De Single Digital Gateway (SDG) moet dé online toegangspoort worden voor burgers en bedrijven die zich willen bewegen binnen de interne markt. De Europese Commissie vindt dat de informatie over grensoverschrijdend wonen, studeren en werken nu moeilijk vindbaar is. Dat is een hindernis binnen de interne markt. Via dit nieuwe portaal krijgen burgers en ondernemers op een eenvoudige manier toegang tot alle informatie per lidstaat over wetgeving, (administratieve) procedures en assisterende/probleemoplossende diensten. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het reis- en verblijfsrecht in de EU, maar ook om informatie over de gezondheidszorg, het consumentenrecht en arbeidsrecht. Ook het ECC zal in dit kader een rol krijgen en meer zichtbaarheid verwerven. Hiervoor vonden diverse overleggen plaats met het Bureau Nationaal Coördinator SDG.

Samenwerking met ondernemers

In het kader van de samenwerking met ondernemingen, bracht het ECC, samen met de Belgische Consumentenombudsdienst, een bezoek aan Coolblue om meer inzicht te krijgen in haar bedrijfsvoering en klachtafhandeling.

Onderzoeksprojecten

Het ECC leverde in 2020 verschillende bijdragen aan studies en onderzoeken. Het ECC en ODR-contactpunt werden geïnterviewd in het onderzoek ‘Applying the design thinking and behavioral economics principles to the user interfaces’. Dit onderzoek naar de modernisering van het ODR-platform werd uitgevoerd door Deloitte in opdracht van de Europese Commissie.

Verder leverden we input voor thema’s van gezamenlijke projecten binnen het ECC-netwerk, zoals de rechten van reizigers in tijden van de coronacrisis maar ook voor vraagstukken over ‘sustainable consumption’. Ook verzorgde het ECC gastcolleges voor onder andere nieuwe medewerkers van het Juridisch Loket en studenten van Hogeschool Inholland.

Online Dispute Resolution (ODR)

ODR is een alternatieve vorm van geschillenbeslechting. Consumenten kunnen via het ODR-platform een klacht indienen over een online-EU-ondernemer. Consumenten en ondernemers kunnen via het platform samen een oplossing zoeken of zij kunnen de klacht voorleggen aan een bevoegde geschillencommissie. Alle EU-lidstaten, plus Noorwegen en IJsland, hebben een ODR-contactpunt voor praktische hulp bij de procedure. In Nederland is dit contactpunt bij het ECC ondergebracht.

In 2020 ontving het ODR-contactpunt in totaal 615 vragen en verzoeken via e-mail, telefoon en het ODR-platform. Dit zijn ongeveer 100 vragen en verzoeken meer dan in 2019. Deze vragen kwamen in vrijwel alle gevallen van consumenten en ondernemers, een enkele vraag was afkomstig van een geschillencommissie.

Uit de statistieken van de Europese Commissie blijkt dat in Nederland veel meer ondernemers dan consumenten gebruikmaken van het platform. Met name in de reissector wordt het platform in Nederland meer door ondernemers dan consumenten gebruikt. Dit is vermoedelijk te verklaren doordat grote boekingswebsites, zoals Booking.com en Travix, in Nederland zijn gevestigd.

Eind 2018 is er een nieuwe functie toegevoegd aan het ODR-platform: het rechtstreekse gesprek. Naast het indienen van een klacht kunnen consumenten een gesprek aanvragen met de ondernemer. Het idee van dit rechtstreekse gesprek is dat consument en ondernemer eerst samen tot een oplossing proberen te komen voordat zij de zaak eventueel voorleggen aan een geschillencommissie. Uit cijfers van de Europese Commissie blijkt dat deze nieuwe functie veel gebruikt wordt door consumenten. Het overgrote deel van de consumenten dat gebruikmaakt van het ODR-platform, dient (eerst) een verzoek tot een rechtstreeks gesprek in.

Tijdens een jaarlijkse meeting met alle contactpunten en de Europese Commissie werd een nieuw design van de ODR-website en het ODR-platform gepresenteerd. De nieuwe website is gebruiksvriendelijker voor zowel consumenten als ondernemers. De website zal ook veel informatiever zijn over de inhoud van het ODR-platform. Daarnaast wordt duidelijk gemaakt welke mogelijke uitkomsten er zijn bij gebruik ervan. Het is nog onbekend wanneer de exacte lancering van het nieuwe design zal plaatsvinden.

Juridische hulp aan consumenten in Europa

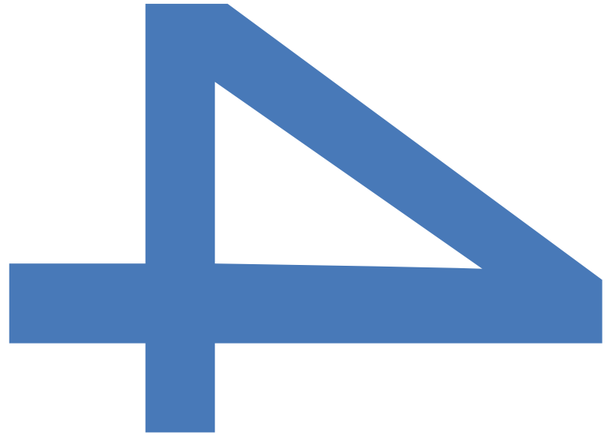
ECC-Net

Europees Consumenten Centrum Nederland

Onze partners

2020

Dagelijks zien we veel klanten met vragen die niet alleen opgelost kunnen worden met een juridisch advies. Daarom werken we samen met onze (netwerk)partners. We verwijzen naar elkaar, wisselen kennis uit en signaleren gezamenlijk problemen. Hierbij streven we zoveel mogelijk naar een integrale aanpak. Het Juridisch Loket werkt samen met landelijke en lokale (netwerk)partners.



Het Juridisch Loket blijft investeren in open communicatie en samenwerking in het kader van de stelselvernieuwing.

4.1 Landelijke netwerkpartners

Autoriteit Consument en Markt (ACM)
Het Juridisch Loket maakt deel uit van het Maatschappelijk Overleg van de ACM en geeft input voor haar beleid. Daarnaast geven we periodiek meldingen van onze klanten door over consumentenrecht, die belangrijk zijn voor de toezichthoudende taak van de ACM. Deze signalen gaan vaak over internetaankopen, misleidende verkooptechnieken, doorverbinddiensten of incassozaken. We overleggen viermaal per jaar met de ACM over signaleringen.

De Burenrechter
Een manier om conflicten tussen buren op te lossen, is het inschakelen van de Burenrechter. Deze rechter is actief in het werkgebied van de rechtbank Midden-Nederland (locatie Utrecht) en in het werkgebied van de rechtbank Oost-Brabant. Buren kunnen niet zelf een procedure starten bij de Burenrechter. Dit doet een bemiddelaar die al bij het conflict betrokken is. Het Juridisch Loket kan optreden als bemiddelaar.



Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)
Het Juridisch Loket en het CBR kunnen ‘warm doorverwijzen’ naar elkaar. Dat betekent dat we een contactpersoon van het CBR kunnen vragen om een gesprek met een klant over te nemen. 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 afspraken met het CBS over samenwerking. Hierdoor kunnen we onze anoniem gemaakte klantgegevens koppelen 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
Het College voor de Rechten van de Mens is een belangrijke partner in ons streven naar een rechtvaardige maatschappij. Als de mensenrechten in het geding zijn, verwijzen we onze klanten door naar dit college. Ze kunnen daar kosteloos en laagdrempelig hun klachten neerleggen.

Consumentenbond
Het Juridisch Loket en de Consumentenbond hebben de afspraak om elkaar te 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.

Divosa
In het kader van de stelselvernieuwing werkten we in 2020 op verschillende fronten samen met Divosa. Dit is de vereniging van gemeentelijke directeuren en leidinggevenden in het sociaal domein. Ze voert de regie over een aantal projecten waaraan het Juridisch Loket deelneemt.



Fraudehelpdesk
De Fraudehelpdesk is een landelijk loket voor vragen over en meldingen van fraude en oplichting. Het Juridisch Loket wisselt met de Fraudehelpdesk informatie uit over signaleringen.

Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)
De IND heeft zeven loketten, vijf aanmeldcentra en negen expatcentra in Nederland waar burgers terecht kunnen voor informatie en advies op het gebied van verblijfsrecht. Daarnaast ontvangt het Juridisch Loket ook veel vragen over dit rechtsgebied. Dit leidt tot contact en afstemming met de IND.

Kennisinstituten
Het Juridisch Loket werkt mee aan het organiseren van stageplaatsen, stagemarkten en informatie-uitwisseling met opleidingen. Hiervoor hebben we contacten met de hbo-opleidingen Sociaal Juridische Dienstverlening en Rechten en met de rechtenfaculteiten van universiteiten. Bij veel hogescholen maakt het Juridisch Loket 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 ontvangt zijn financiering van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het ministerie nam deze subsidierelatie in 2019 over van de Raad voor Rechtsbijstand. Het Juridisch Loket is op verschillende niveaus betrokken bij het uitwerken van beleidsvoorstellen van het ministerie. Deze voorstellen komen voort uit de veranderplannen van de minister voor Rechtsbescherming. Zo deden we in 2020 mee aan een aantal pilots en startten we projecten om de eerstelijns dienstverlening, maar ook de onlinedienstverlening te versterken.

Nationale ombudsman
Met de Nationale ombudsman hebben we de afspraak dat we elkaar op de hoogte stellen van signaleringen over misstanden. Daarnaast verwijzen beide partijen ‘warm’ naar elkaar door, als dit van toepassing is.

We werken samen met landelijke en lokale netwerkpartners en streven naar een integrale aanpak.

Nederlandse Orde van Advocaten, VSAN en Mediators Federatie Nederland

Samenwerken met advocaten en mediators is voor ons extra belangrijk nu de overheid het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand wil herzien. Onze relatie met deze beroepsgroepen is goed. Het Juridisch Loket blijft investeren in open communicatie, effectieve afspraken en samenwerking in het kader van de stelselvernieuwing.

Nibud

Ook in 2020 verwees het Juridisch Loket regelmatig naar het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) en andersom. Ook wisselden beide partijen kennis en informatie uit. Het aantal vragen over schulden nam toe. Daarom verwezen beide organisaties vaker naar elkaars online-informatie. Hierdoor steeg het aantal bezoeken op de pagina's van juridischloket.nl.

Penitentiaire Inrichtingen (PI)

Het Juridisch Loket verzorgt spreekuren in verschillende PI's in Nederland. In 2020 zetten we deze samenwerking voort. We verspreidden posters en folders in de PI's om onze dienstverlening onder de aandacht te brengen van de gedetineerden. Met enkele PI's maakten we nieuwe afspraken over de manier waarop we deze dienstverlening uitvoeren. Door de coronapandemie en de bijbehorende maatregelen vonden er vanaf maart 2020 geen bezoeken meer aan de PI's plaats. Bovendien verleenden we onze dienstverlening schriftelijk of digitaal.

Raad voor Rechtsbijstand

Het Juridisch Loket heeft regelmatig contact met de Raad voor Rechtsbijstand. Belangrijke onderwerpen in 2020 waren de voorstellen voor de herziening van het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand, onze gemeenschappelijke projecten en de maatregelen in verband met verminderde bereikbaarheid door de coronacrisis.

Raad voor de rechtspraak

In het verslagjaar werkten we met de Raad voor de rechtspraak samen aan verschillende projecten. De pilot 'Huis van het Recht' waarin de rechtbank van Maastricht (rechtbank Limburg) en gemeente Heerlen samenwerken, startte in januari 2020 en wordt ook in 2021 voortgezet.

Sociaal Werk Nederland

Het Juridisch Loket besteedt extra aandacht aan de samenwerking met de sociaal raadslieden van Sociaal Werk Nederland, zowel landelijk als lokaal. Aanleiding is het decentraliseren van overheidstaken, taken die nu door de gemeenten worden uitgevoerd. Met de sociaal raadslieden onderzoeken we in de pilot 'samenwerking in de eerste lijn' de mogelijkheid om samen problemen van klanten te signaleren.

Stichting Lezen & Schrijven

Een deel van onze klanten is laaggeletterd. Deze klanten 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

Het UWV en het Juridisch Loket werken nauw samen binnen de dienstverlening. Omdat we direct contactpersonen kunnen benaderen bij het UWV, kunnen onze juristen aan klanten snel gedegen advies geven. Zo kunnen we de hulpvraag direct afhandelen, het probleem dejuridiseren en verwijzingen voorkomen.

Bibliotheken

In het verslagjaar werkten we samen met de Koninklijke Bibliotheek. In sommige openbare bibliotheken hebben we een servicepunt. Ook zijn er overleggen gestart over de samenwerking in het kader van IDO (Informatiepunt Digitale Overheid). Zie ook 6.1. Deze informatiepunten zijn er voor mensen die digitaal niet vaardig zijn. Ze zijn te vinden in veel bibliotheken.

Vluchtelingenwerk Nederland

We voeren regelmatig overleg met Vluchtelingenwerk Nederland over de ontwikkelingen in het asiel- en vreemdelingenrecht.

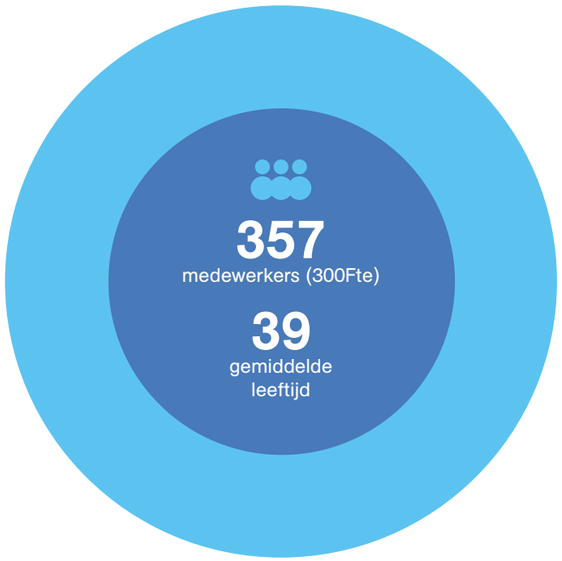
4.2 Lokale netwerkpartners

Decentrale overheden moeten veel wetgeving uitvoeren, bijvoorbeeld op het gebied van het sociaal domein. Dit geeft gemeenten en lokale netwerkpartners een belangrijke rol in de Nederlandse samenleving. Het Juridisch Loket zoekt de samenwerking met hen op. Dit betekent dat wij niet alleen met landelijke netwerkpartners samenwerken, maar ook met lokale partners. Dat zijn bijvoorbeeld sociale wijkteams, gemeenten, Sociaal Werk Nederland en MEE, een coöperatieve vereniging voor mensen met een beperking.

Onze medewerkers

2020

De kwaliteit van onze dienstverlening is afhankelijk van de kwaliteit, kennis en inzet van de medewerkers. De afdeling Human Resources (HR) voert een degelijk personeelsbeleid, waarbij er veel aandacht is voor ontwikkeling.



De expertise van onze eigen juristen zetten we in om opleidingen op maat te ontwikkelen.

5.1 HR-organisatie

Aan nieuwe collega's worden hoge eisen gesteld. Ze moeten minimaal een hbo- of een wo-opleiding hebben. Daarnaast wordt er van hen verwacht dat ze snel kunnen schakelen tussen de verschillende rechtsgebieden.

Werving kandidaten

In het begin van het verslagjaar werden er, vanwege de coronapandemie, weinig kandidaten geworven. Sollicitatiegesprekken online voeren voelde onwennig en nieuwe medewerkers op afstand inwerken, is lastig. In 2020 verwelkomde het Juridisch Loket toch nog 36 nieuwe juridische medewerkers. Hierdoor komt het totale personeelsbestand op 357 medewerkers. Vacatures werden geplaatst op onze eigen website, LinkedIn en de vacaturesite Indeed. Dankzij de intensieve begeleiding door ervaren juristen waren de nieuwe medewerkers na een paar maanden volledig inzetbaar.

Personeelsbezetting

In 2020 kwam het totale personeelsbestand op 300 fte (357 medewerkers). Dat is lager dan in 2019 (324 fte).

Op 31 december 2020 was de gemiddelde leeftijd van de medewerkers (inclusief stagiaires) 39 jaar. Het aantal vacatures in het verslagjaar was 31. Sommige vacatures waren bedoeld voor het aantrekken van meerdere mensen.

Verzuim

Aan het begin van de eerste lockdown was het percentage verzuim erg hoog. Dit kwam vooral doordat iedereen met verkoudheidsklachten thuis moest blijven. In de loop van het jaar kwam het verzuimcijfer weer op het normale niveau.

In 2020 was het ziekteverzuim 7,46%. Dit is exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof, maar inclusief ziekmelding als gevolg van zwangerschap. Die valt onder de vangnetvoorziening van de Ziektewet. Het ziekteverzuim was hoger dan in 2019 (5,8%).

Het percentage kort verzuim is hoger dan percentage lang verzuim. Onder kort verzuim verstaan we een periode van minder dan acht dagen.

In 2020 bedroeg de meldingsfrequentie (het aantal ziekmeldingen per persoon) 1,01. Het was lager dan in 2019 (1,29).

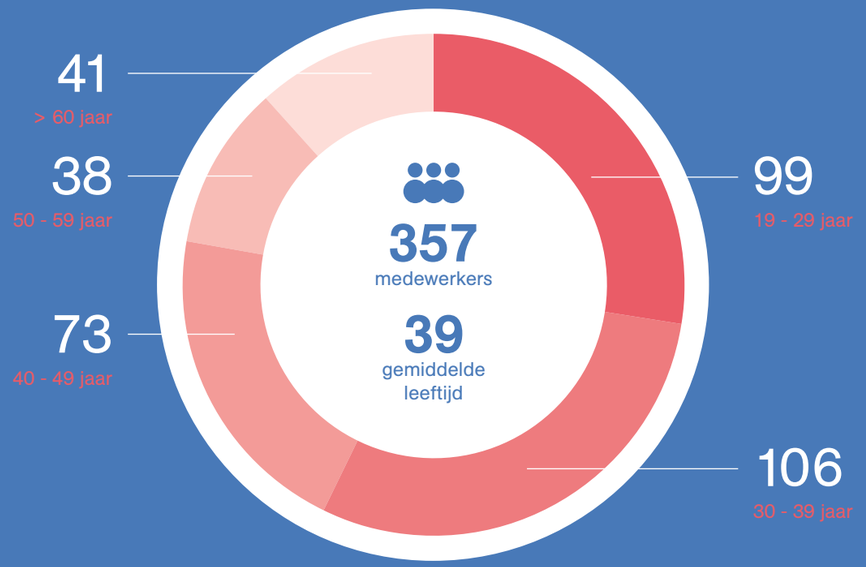
In 2020 werden, in verband met corona, 5798 uren bijzonder verlof opgenomen. Daarnaast werden er 8 uren zorgverlof (verlof met 70% doorbetaling van loon) opgenomen.

Coronamaatregelen

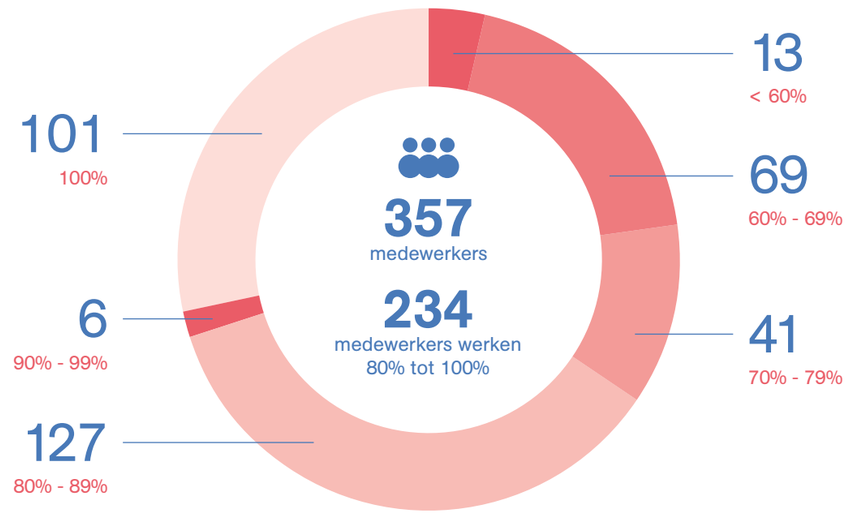
In verband met de coronapandemie werden er op de vestigingen en servicepunten maatregelen getroffen om de veiligheid van iedereen te kunnen garanderen.

Ook werd een aantal arbeidsvoorwaarden aangepast. Medewerkers die in quarantaine moesten of geen opvang voor hun kinderen konden regelen, kregen bijzonder verlof. In november werden de reiskostenvergoedingen stopgezet en alle medewerkers kregen een thuiswerkvergoeding. Hiermee konden ze middelen aanschaffen om thuis goed te kunnen werken. Managers kregen een thuiswerkplek geleverd: een laptop en een beveiligde mobiele telefoon. Daarnaast werd er op elke vestiging een ambassadeur aangewezen die een cursus volgde over gezond blijven tijdens het thuiswerken. Deze informatie deelden de ambassadeurs vervolgens met de organisatie.

Medewerkers



% dienstverband



Persona's
In 2020 is er een begin gemaakt met het schrijven van persona's. Dit zijn beschrijvingen van fictieve personen die groepen medewerkers vertegenwoordigen. In 2021 ronden we dit proces af. De persona's gaan de basis vormen voor diverse projecten die HR ontwikkelt.

Talenten Motivatie Analyse (TMA)
In 2020 werden zestien TMA's afgenomen. Dat is minder dan was gepland. Het liefst wilden we de gesprekken live voeren en we stelden daarom afname uit. Toen de coronacrisis langer duurde dan verwacht, hebben we TMA via Teams laten plaatsvinden.

De afdeling Human Resources (HR) voert een degelijk personeelsbeleid, waarbij er veel aandacht is voor ontwikkeling.



5.2 Ontwikkeling

Leren en ontwikkelen zijn vaste onderdelen van de HR-agenda. Om een klant goed te kunnen helpen, moet de medewerker immers beschikken over de meest recente kennis en de juiste vaardigheden. Onze organisatie zorgt ervoor dat alle medewerkers zich op uiteenlopende terreinen kunnen ontwikkelen.

Inspelen op actualiteiten
De expertise van onze eigen juristen zetten we in om opleidingen op maat te ontwikkelen. Hierbij spelen we in op de actualiteit. Voorbeelden uit de praktijk, wetswijzigingen en nieuwe jurisprudentie worden in de opleidingen verwerkt. In 2020 zijn deze vooral als webinars en onlinelessen vormgegeven.

Blended leren
Vanwege de coronapandemie werden alle opleidingsactiviteiten vanaf half maart 2020 online aangeboden. Dit gold ook voor de opleidingen en trainingen die daarvoor alleen in fysieke groepen plaatsvonden. Ervaringen die we hebben opgedaan met dit onlineaanbod, zullen we verwerken in het toekomstige opleidingsaanbod.

Omgaan met agressie
Veel van onze juristen krijgen weleens te maken met klanten die zich verbaal agressief uiten. Ook serieuze bedreigingen komen voor. Het Juridisch Loket hanteert een eigen agressiebeleid. Hierbij ligt de focus op de-escalatie van de situatie.

In het begin van 2020 werden agressietrainingen nog fysiek gegeven, later werden deze omgezet in onlinetrainingen. Aanvankelijk voelde dat onwennig, maar ze bleken toch heel effectief. De onlinetrainingen lopen door tot in de eerste maanden van 2021.

Vaardigheidstrainingen
Het Juridisch Loket spant zich voortdurend in om de kwaliteit van de dienstverlening op een hoog niveau te houden. Daarom investeren we niet alleen in kennis, maar ook in vaardigheden van onze medewerkers. De vaardigheidstrainingen variëren van het verbeteren van gesprekstechnieken tot mindfulness op de werkplek. Ook deze trainingen vonden in het verslagjaar online plaats.
Daarnaast zetten we audits in voor trainingsdoeleinden. Zie ook 6.2. Dit is een continu proces.

Het Juridisch Loket spant zich voortdurend in om de kwaliteit van de dienstverlening op een hoog niveau te houden.

5.3 Kennis

Het Juridisch Loket is een kennisintensieve organisatie. Kennis is een onderscheidende productiefactor in de kwaliteit van onze dienstverlening. Landelijke vakgroepen vormen een belangrijk fundament voor onze kennis- en kwaliteitsontwikkeling.

We zijn daarom verdergegaan op de ingeslagen weg met het ontwikkelen van landelijke vakgroepen. In deze vakgroepen werken de kennisbankredacteuren, de webredacteuren en de docenten aan het ontwikkelen en verspreiden van kennis die voor onze dienstverlening belangrijk is. Het leidende principe binnen iedere vakgroep is de kenniswaardeketen van Weggeman. Hierdoor worden de vakgroepen centraal gepositioneerd in de toekomstige kwaliteitscyclus.

De ontwikkelde kennis staat via onze kennisbank ter beschikking aan al onze juristen.
De ontwikkeling van deze database is een continue proces waaraan in 2020 is gewerkt.

5.4 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 2020 €242.000 voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking en in 2019 €194.000 met dienstbetrekking. De topfunctionarissen vervulden deze functie tussen 1 januari en 31 december van 2020. De bestuurder ontving in 2020 een totale bezoldiging van €195.601 zonder dienstbetrekking (2019: €187.309 met dienstbetrekking). De omvang van de dienstbetrekking is 1,0 fte.

De voorzitter van de Raad van Toezicht ontving in 2020 een totale bezoldiging van €6.000 (2019: €6.000). Het individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum bedroeg in 2020 €30.150 (2019: €29.100). De overige leden van de Raad van Toezicht ontvingen in 2020 een totale bezoldiging van €2.400 per persoon (2019: €2.400). Het individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum bedroeg in 2020 €20.100 (2019: €19.400).



Onze veranderingen

2020

Iedereen in Nederland heeft recht op informatie, hulp en advies bij juridische problemen, zoals echtscheiding, burenruzie, ontslag of schulden. Met het programma stelselvernieuwing rechtsbijstand werkt de overheid aan makkelijke toegang tot informatie en advies bij juridische problemen. Het liefst voordat problemen te groot zijn geworden. Het Juridisch Loket heeft een belangrijke rol binnen deze vernieuwing.

In 2024 moet het Juridisch Loket dé toegang tot passende informatie, hulp en advies zijn voor alle Nederlanders met juridische vragen. Online, via spreekuren in de buurt of telefonisch. Het Juridisch Loket helpt mensen bij de stappen die ze zelf kunnen zetten om tot een oplossing te komen. En als er niet direct een oplossing wordt gevonden, dan kan het Juridisch Loket de klant doorverwijzen naar een netwerkpartner uit het sociaal domein (bijvoorbeeld een sociaal raadslid, schuldhulpverlener of buurtbemiddelaar) of naar de tweedelijns rechtshulpverlener (advocaat of mediator).

In april 2020 startte het Juridisch Loket met een programmatische aanpak om de vernieuwing vorm te geven. In verschillende pilots en projecten werd in de praktijk uitgevonden hoe de dienstverlening van het Juridisch Loket verder verdiept en vernieuwd kan worden.

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen monitoren en te verbeteren worden periodiek audits georganiseerd.

6.1 Persoonlijke dienstverlening

In de tweede helft van 2020 zijn binnen het veranderthema Persoonlijke dienstverlening verschillende pilots en projecten gestart. Een deel van de projecten had als doel de basis op orde te krijgen om zo een goed vertrekpunt te hebben voor vernieuwing.

In 2020 zijn diverse lokale samenwerkingsafspraken gemaakt.

Samenwerking binnen de keten

Een deel van de stelselvernieuwing moet komen van betere en andere samenwerking binnen de keten. In 2020 zijn diverse lokale samenwerkingsafspraken gemaakt. Voorbeelden hiervan zijn het samenwerkingsverband met het sociaal domein Enschede en bibliotheken in verschillende plaatsen. Verder hebben verkennende gesprekken plaatsgevonden met Divosa en de Koninklijke Bibliotheek. De wil om samen te werken stond daarbij centraal.

Kwaliteitsbewaking

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen monitoren en te verbeteren, zijn in 2020 de eerste stappen gezet om periodiek audits te organiseren. Ook zijn we aan de slag gegaan met de resultaten uit de audits. Deze audits zijn onderdeel van een kwaliteitscyclus, die erop gericht is om de kwaliteit van onze dienstverlening een blijvende impuls te geven.

Delen kennis

Binnen de Subsidieregeling Stelselherziening Rechtsbijstand draagt het Juridisch Loket op verschillende plekken in het land zijn steentje bij door de kennis die wij hebben van de rechtzoekende en zijn sociaal-juridische vragen in te brengen in gezamenlijke projecten met ketenpartners. Voorbeelden zijn het project de Zeeuwse Meesters en het project Passende Hulp bij multiproblematiek; een multicriteriabeslisboom voor rechtshulpverleners.

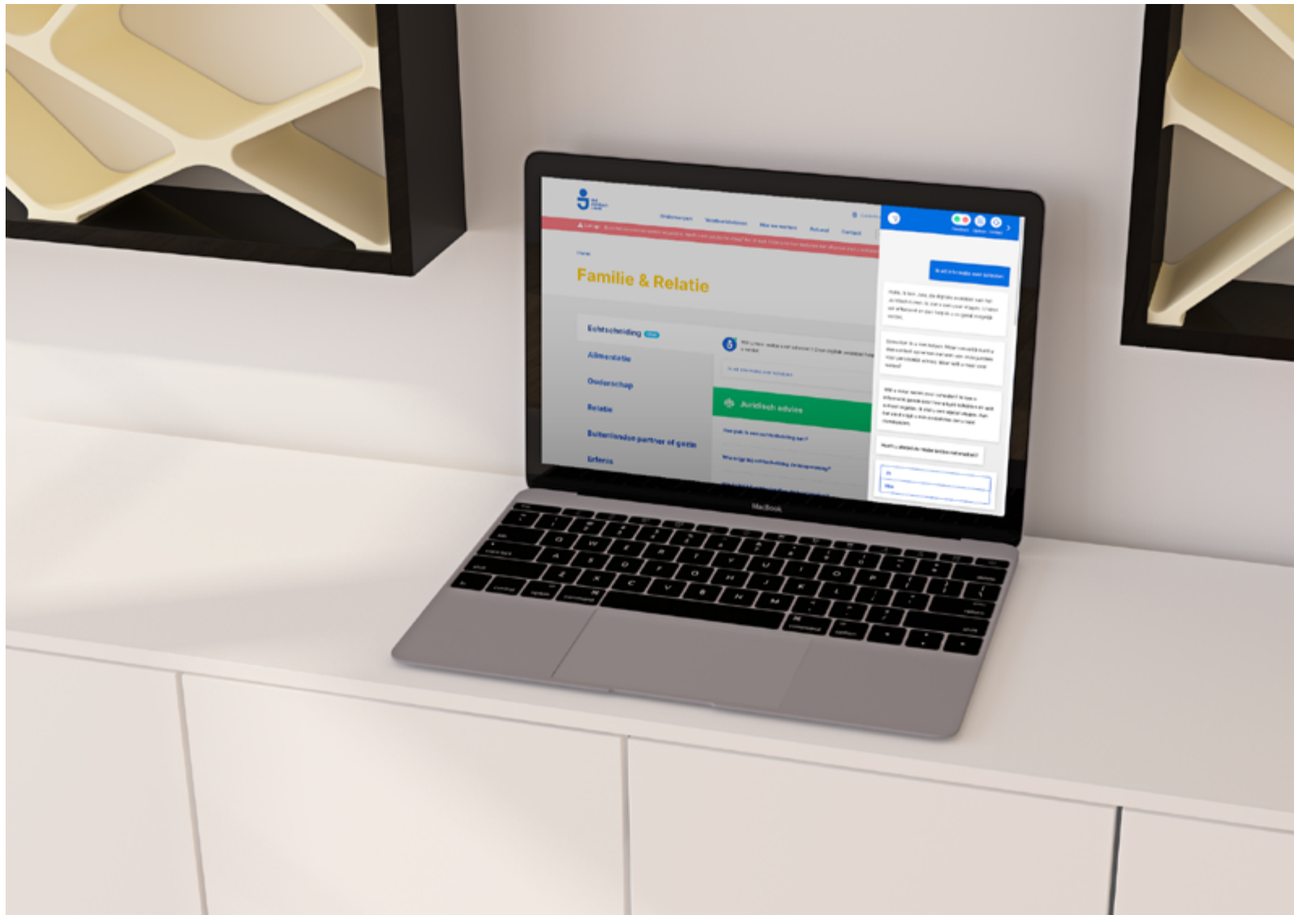
Pilots

Tot slot werkt het Juridisch Loket, samen met veel ketenpartners uit het sociaal domein en het domein van de rechtsbijstand, aan projecten waarin wordt geëxperimenteerd met nieuwe samenwerkingsvormen en nieuwe, integrale juridische oplossingen voor rechtzoekenden. Veel van deze projecten zijn vanwege de coronamaatregelen verlengd. De resultaten van onder meer de pilots Rechtshulppakketten, Huurdomeinen, samenwerken in de eerste lijn, Huis van het recht, Hillesluis en Uitelkaar.nl worden in de loop van 2021 verwacht.

6.2 Digitale dienstverlening

In het kader van de herziening van het rechtsbijstandsstelsel maakte de afdeling M&C in 2019 voor het digitale kanaal een presentatie. Die presentatie was een inventarisatie van hoe het Juridisch Loket presteerde, hoeveel klanten er geholpen werden, hoeveel mensen er belden, e-mailden of voorbeeldbrieven downloadden.

In 2020 werd er een digitale assistent ontwikkeld, die in januari 2021 door de minister wordt gelanceerd.



Hieruit is een visie op digitale dienstverlening ontwikkeld met een roadmap voor 2020 met toekomstbestendige producten en een productvisie.
Begin 2020 konden we aan de slag met een paar zaken die uit deze presentatie naar voren waren gekomen. Het einddoel van de onlinevoorziening is dat alle burgers terecht kunnen in een betrouwbare, begrijpelijke onlineomgeving. Dit platform helpt met alle denkbare functionaliteiten op intuïtieve en interactieve wijze om (sociaal-)juridisch getinte problemen op te lossen. De website van het Juridisch Loket wordt het digitale vertrekpunt bij (sociaal-) juridische problemen en biedt in zoveel mogelijke gevallen ook de oplossing. Dit houdt ook in dat het platform zowel online als fysiek alle partners met elkaar verbindt.

Er is steeds interactie is tussen de verschillende kanalen, de klanten en de medewerkers. Hierbij staat de klant centraal en worden alle mogelijke klantencontacten met elkaar verbonden. We streven naar een ultieme digitale ervaring bij de klant, het verzamelen van veel klantdata en digitale professionalisering. Doelstelling is om de kwaliteit van de digitale dienstverlening naar een steeds hoger niveau te brengen.

Verbeteringen website

De website is in het verslagjaar gebruiksvriendelijker gemaakt. Zo kwam er een zoekbalk op de homepage. Ook kreeg de pagina met voorbeeldbrieven een nieuw, gebruiksvriendelijk ontwerp. Bovendien zijn de ‘veelgestelde vragen’ gemakkelijker vindbaar en deelbaar gemaakt.

We streven naar een ultieme digitale ervaring bij de klant.

Verder is er in 2020 een digitaal nummer ontwikkeld dat een juridisch medewerker kan opvragen bij de klant. Hiermee kan de medewerker meteen zien waarvoor een klant belt. In 2021 zal het digitale nummer bij wijze van experiment worden ingevoerd. Daarna zal worden onderzocht hoe het product verder ontwikkeld kan worden.

De webredactie, die bestaat uit 19 mensen, is voortdurend aan het professionaliseren. In die redactie zitten onze eigen juristen maar ook externe redacteuren. In 2020 werden er 29 nieuwe pagina’s aan de website toegevoegd. Ook werden 152 pagina’s naar leesniveau B1 gebracht. Hierdoor zijn ze gemakkelijker te begrijpen.

Onderzoeken

Naar aanleiding van een zoekwoordenonderzoek heeft de webredactie sociale informatie geschreven. Deze is ook gebruikt voor de juridische componenten. Bestaande webpagina’s zijn verbeterd en de zoekwoorden in de digitale assistent aangepast. Tevens is elk nieuw ontwerp en design op gebruiksvriendelijkheid getest bij potentiële klanten. De resultaten van deze tests werden verwerkt in het eindproduct.

Voorts deden we in 2020 onderzoek naar de tevredenheid van de klant over het gebruik van de website. De mogelijkheid tot het geven van feedback door de klant is overal in de website doorgevoerd. Hierdoor zijn we voortdurend op de hoogte van de klanttevredenheid.

In juni van het verslagjaar is een NPS-nulmeting (NPS = Net Promoter Score) gedaan via de website. We vroegen hoe tevreden de bezoekers waren over het Juridisch Loket. De NPS die daaruit voortkwam, was 37. Dat betekent dat het Juridisch Loket in de ‘great range’ valt. Er is dus grote tevredenheid over het huidige platform. Ons doel is om deze score door aanpassingen aan de website naar de 50 te krijgen. Om een reëler beeld te krijgen van de tevredenheid over de verschillende onderdelen, hebben we een NPS-strategie opgesteld: we meten op verschillende momenten en voor verschillende touchpoints een NPS. In de toekomst zal deze voorziening ook in andere contactkanalen worden doorgevoerd.

Digitale assistent

In 2020 werd er een digitale assistent ontwikkeld. Deze digitale assistent, genaamd Julo, kan informatie op maat aan de klant geven op basis van de gegevens die de klant verstrekt. Hier ging veel onderzoek aan vooraf. De digitale assistent is gevuld met de onderwerpen scheiding, ontslag en de eigen bijdragen bij gesubsidieerde rechtsbijstand. Voor de keuze van de inhoud van Julo is er samenwerking en uitwisseling geweest met de NOvA, MfN, de Raad voor Rechtsbijstand en Uitelkaar.nl.

Ook in Julo is alvast het digitale nummer verwerkt. Voor de medewerker en klant is dit straks een aanwinst: de klant vult gegevens in en daardoor kan de medewerker sneller een advies geven. In januari 2021 wordt de digitale assistent Julo door de minister voor Rechtsbescherming gelanceerd.

Digitaalnummerdashboard

Elke actie van een klant kan gezien worden met behulp van het digitaalnummerdashboard. Deze is nog in ontwikkeling. De klant krijgt een digitaal nummer dat de medewerker intikt in het systeem. Daarna komen alle klantgegevens tevoorschijn. Hierbij staat de privacy van de klant altijd voorop. Bij alle acties die we bij de ontwikkeling van het dashboard ondernemen, raadplegen we de privacy-officer van het Juridisch Loket.

De cloud

Het Juridisch Loket is zoveel mogelijk met standaardpakketten gaan werken. Zo staat onze website volledig in ‘de cloud’. Hierdoor kan de organisatie flexibeler en doelmatiger werken.

Videobellen

In het verslagjaar is er een pagina ontwikkeld om te videobellen met Teams. Hier vindt de klant een digitale handleiding waarmee hij in een aantal stappen met Microsoft Teams kan werken. Uit onderzoek bleek dat de klant daar behoefte aan had. In een videosessie kan de klant direct doorverwezen worden naar de juiste specialistisch hulp. In 2021 wordt dit contactkanaal naar verwachting operationeel.

Bij alle acties die we ontwikkelen, raadplegen we de privacy-officer. Dit noemen we privacy by design.