Het Juridisch Loket

2021

Jaarverslag

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Ontwikkelingen dienstverlening 6

2.1 Belangrijke cijfers 8
2.2 Onze dienstverlening 8
2.3 Onze organisatie 16

Naar een robuuste en toekomstgerichte organisatie 26

3.1 Onze bedrijfsvoering 28
3.2 Bezoldiging topfunctionarissen 30

ECC 36

Terugblik 42

5.1 Raad van Toezicht 44
5.2 OR 46

© Het Juridisch Loket 2022

Redactie
Jan Pieter Verkennis
Lieke Schouwenaars
Nicolet Oost Lievense

Ontwerp
Kevin van Schie

Fotografie
Els Zweerink en stockfotografie

Publicatie
Mei 2022

Voorwoord

2021 bleek een jaar vol onverwachte wendingen. 2020 was het jaar waarin we kennismaakten met corona. Hierdoor werden onze samenleving en ieders persoonlijke en professionele leven beperkt. We hoopten voor 2021 op terugkeren naar ‘normaal’. Maar al bij de start van het jaar bleek die hoop ongegrond: 2021 ving aan in lockdown.

Helaas is de invloed van de pandemie terug te zien in de rol die het Juridisch Loket heeft kunnen spelen voor zijn rechtzoekenden in 2021. Tijdens de verschillende lockdowns waren onze vestigingen gesloten. Hierdoor kwam onze face-to-face dienstverlening aan rechtzoekenden nagenoeg stil te liggen. Deels is dat gebrek aan contact opgevangen door dienstverlening via de telefoon en e-mail. Daarnaast wordt onze website met uitgebreide informatie over de meest voorkomende juridische vragen altijd goed bezocht, en goed beoordeeld door bezoekers.

Corona heeft ons er ook dit jaar niet van weerhouden om te werken aan de vernieuwing van het rechtsbijstandsstelsel. We hebben verschillende pilots, zoals *Samenwerken in de eerstelijn en pilot Hillesluis*, afgerond. De lessen uit deze pilots zijn waardevol en gebruiken we voor het steeds verder ontwikkelen van onze dienstverlening in de (nabije) toekomst. Zo beginnen zich langzaam maar zeker de contouren af te tekenen van het nieuwe stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand en laagdrempelige, kwalitatief hoge toegang tot het recht. Met dit nieuwe stelsel komt hulp voor rechtzoekenden eerder en beter binnen handbereik.

In 2021 werd het Juridisch Loket door verschillende departementen gevraagd mee te denken over het opstellen van nieuwe wetgeving. Wij zien in ons dagelijks werk waar rechtzoekenden in een vaak kwetsbare positie tegenaan lopen. Het kan hierbij gaan om onbedoelde effecten van wet- en regelgeving, maar ook om problemen bij bijvoorbeeld de uitvoering van deze wetten door instanties. Vanuit onze rol als eerstelijns dienstverlener zien wij immers hoe belangrijk het is dat we oog hebben voor de effecten van regels op het dagelijks leven van mensen.

Tot slot verdienen onze medewerkers op deze plek uitdrukkelijk waardering. Ondanks de uitdagingen waarvoor de pandemie ons in 2021 dagelijks stelde, zijn ze erin geslaagd om vanuit huis zo maximaal mogelijk telefonie en e-mails te beantwoorden, en is het ziekteverzuim gedaald. Dit duidt op grote betrokkenheid en flexibiliteit van onze medewerkers. Zij zijn in deze moeilijke situatie in staat gebleven veel rechtzoekenden uitstekend op weg te helpen bij het oplossen van hun problemen.

Willemijn van Helden en Rob Janssen
Het bestuur van het Juridisch Loket

Met dit nieuwe stelsel komt hulp voor rechtzoekenden eerder en beter binnen handbereik.

Ontwikkelingen dienstverlening

2021



In 2021 waren er ruim 529.000 contactmomenten

2.1 Belangrijke cijfers

529.110
klantcontacten

5.702.096
website bezoeken

Gratis

493.257
gebruikers van onze voorbeeldbrieven.

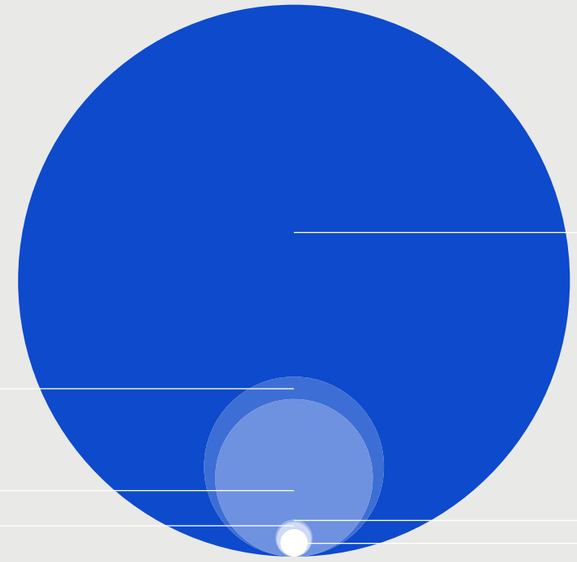
Livestream

8.500
mensen bereikt binnen één Facebook livestream.

Klantcontacten

529.110 klantcontacten in 2021

8% minder klantcontacten
ten opzichte van 2020



313.580
via 0900 - 8020

102.279
via de email

89.703
o.a. uitzoekwerk

8.346
Telefoon overig

8.809
aan de balie

6.393
op het spreekuur

2.2 Onze dienstverlening

In 2021 hadden niet alleen de burgers die een beroep op ons deden te maken met een volledig jaar in het teken van corona, ook onze juristen voelden dagelijks de beperkingen voor onze dienstverlening als gevolg van de wereldwijde pandemie. Hierdoor zien we een daling van het aantal contacten met burgers van ongeveer 8% ten opzichte van 2020. In 2021 waren er ruim 529.000 contactmomenten.

De inloopmogelijkheden voor burgers waren in 2021 beperkt en, net als in 2020, hadden rechtzoekenden geen diagnosedocument nodig voor een mogelijke korting op de kosten van een gesubsidieerde advocaat.

Ook bemerkten onze juristen een toename in complexiteit van de vragen, een trend die enkele jaren geleden is ingezet. Daarnaast zien we zowel een maatschappelijke behoefte om meer vragen en problemen meteen op te lossen in de eerste lijn. Onze juristen spelen in op die behoefte. Een ontwikkeling die past in de koers van de stelselvernieuwing en door corona is versneld en versterkt. Door de sluiting van onze balies en de onmogelijkheid om (inloop)spreekuren te hebben, werden rechtzoekenden noodgedwongen alleen geholpen via onze website, de telefoon en e-mail. Dit leidde tot het meer en vaker dan voorheen beantwoorden van vragen en oplossen van problemen van rechtzoekenden in het eerste contact, meestal telefonisch. De duur van de telefoongesprekken nam toe, en meer burgers konden na het gesprek verder met hun leven dankzij passende informatie, een advies, een doorverwijzing naar de juiste organisatie of een specialist in de tweede lijn.

Telefonie

Het direct helpen van burgers aan de telefoon en het tijdens dat eerste gesprek zoveel mogelijk oplossen, leidde er in 2021 toe dat de duur van de telefoongesprekken opliep. Deze langere gespreksduur had als gevolg dat we via ons landelijk telefoonnummer 0900-8020 minder burgers konden helpen dan in 2020. Daarnaast nam het aantal telefoongesprekken af doordat de relatief korte gesprekken voor rechtzoekenden die bellen voor een diagnosedocument, in 2021 niet plaatsvonden. Ons streven is om 70% van de burgers die ons bellen met een vraag binnen 5 minuten te helpen aan de telefoon. In 2021 lukte dit in 62% van de gesprekken.

Spreekuren

Door de coronamaatregelen die in 2021 golden, was het het hele jaar grotendeels onmogelijk om burgers te ontvangen tijdens inloopspreekuren en spreekuurafspraken. Hierdoor ontvingen we in 2021 minder rechtzoekenden dan in 2020. Tijdens de diverse lockdowns hebben we op beperkte schaal burgers op afspraak ontvangen, als dit echt noodzakelijk was.

E-mail

Vaker dan voorgaande jaren stelden burgers hun juridische vraag via het e-mailformulier op onze website. Het aantal contacten dat op deze manier tot stand kwam, ligt 50% hoger dan voor het uitbreken van corona. Net als bij de telefonische contacten, nam de afhandeltijd bij de vragen via e-mail iets toe. Ook hier gold dat onze juristen de gestelde vragen zo veel mogelijk in één contact probeerden op te lossen. Hierdoor nam de afhandeltijd per e-mail toe, maar rechtzoekenden kregen ook sneller antwoord op hun vraag. In 2021 kregen rechtzoekenden die ons via de website benaderden binnen 5 werkdagen een reactie op hun e-mail. In de meeste gevallen lukte dit binnen 3 werkdagen.

Verwijzingen advocatuur

Het aantal verwijzingen naar de advocatuur is ook in 2021 beïnvloed door de tijdelijke maatregel rondom het diagnose-instrument. Als je tijdens de coronapandemie een gesubsidieerde advocaat nodig had, was er geen diagnosedocument van het Juridisch Loket nodig voor de korting op de eigen bijdrage. Logischerwijs betekende dat dat minder rechtzoekenden onze juristen vroegen om een verwijzing naar de advocatuur.

Daarnaast is op 1 juli 2021 de tijdelijke Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid (Regeling atz) gestart. Deze regeling is er om rechtzoekenden te helpen die eigenlijk zonder rechtsbijstand hun probleem zouden moeten kunnen oplossen, maar die in de praktijk tussen wal en schip raken. Als een rechtzoekende zich tot ons wendt met een vraag waarvoor op dit moment nog geen toevoeging mogelijk is, bekijken onze juristen hoe wij of iemand anders hem of haar het beste kunnen helpen. Als het probleem alleen kan worden verholpen door de inzet van een advocaat, dan betaalt de rechtzoekende geen eigen bijdrage voor maximaal 3 uur hulp van een advocaat. De rechtzoekende wordt dan doorverwezen naar een rechtsbijstandsverlener in de tweede lijn.

Terneuzen

Voor inwoners van Zeeuws-Vlaanderen is in het gemeentehuis van Terneuzen een spreekuur van het Juridisch Loket. Hier krijgen rechtzoekenden sinds 2006 uitgebreid advies van onze juristen. Het spreekuur voorziet in een grote behoefte. In 2021 moest deze locatie vanwege de coronacrisis helaas gesloten blijven.

Spreekuur penitentiaire inrichtingen

Het Juridisch Loket verzorgt ook spreekuren in verschillende penitentiaire inrichtingen (PI) in Nederland. Hierdoor hebben ook gedetineerden toegang tot onze adviezen en informatie.
Een gedetineerde kan op twee manieren in contact komen met het Juridisch Loket. Hij kan 0900-8020 bellen en hij kan schriftelijk een verzoek om onze hulp indienen. 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 2021 vonden de contacten tussen gedetineerden en onze juristen door de coronamaatregelen schriftelijk plaats.

Website

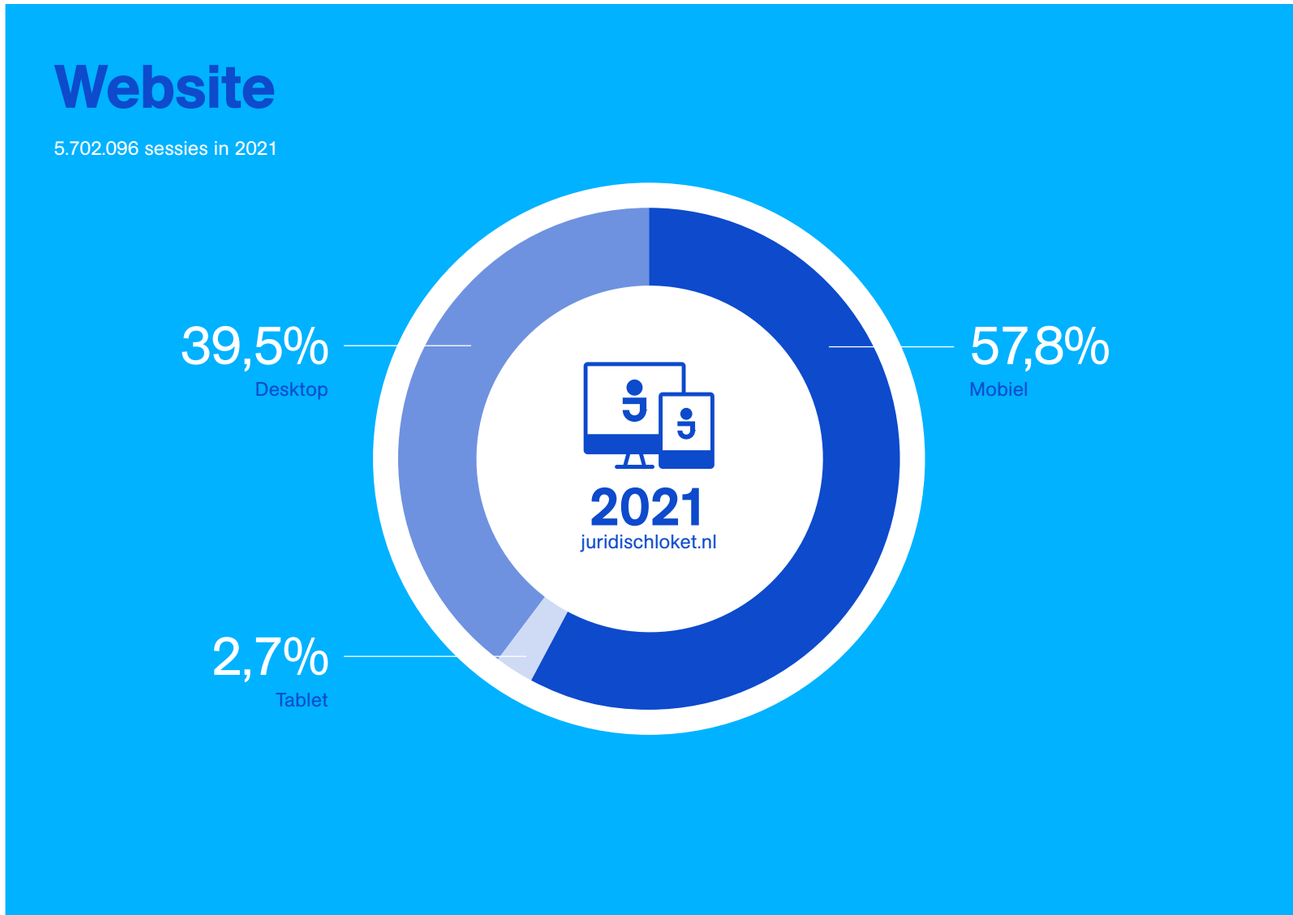
Onze webredactie stak ook in 2021 veel energie in een betere, toegankelijkere en uitgebreidere website. Het afgelopen jaar bezochten meer dan 5,7 miljoen rechtzoekenden onze website. Zij bekeken 16,5 miljoen pagina's. Sinds de eerste lockdown in 2020 was al een stijging te zien in het gebruik van de website (+ 1,5 miljoen bekeken webpagina's). Zo vormt onze website voor veel rechtzoekenden de eerste, laagdrempelige stap naar een antwoord. Dat is goed nieuws en sluit aan op ons streven om de burgers die zich tot ons wenden met een vraag zo goed mogelijk in staat te stellen zelf een antwoord te vinden en rechtzoekenden laagdrempelig toegang tot het recht te bieden.

Via onze website op taalniveau B1,juridischloket.nl, heeft iedereen toegang tot informatie en advies over veelvoorkomende juridische onderwerpen. We verbeteren onze website steeds zodat deze nog makkelijker in gebruik en relevanter is voor iedereen met een juridische vraag. Belangrijk hierbij is dat we zo precies mogelijk weten wie onze bezoekers zijn en wat ze zoeken. Ook in 2021 maakten we om die reden gebruik van diverse gebruikersonderzoeken en gegevens uit Google Analytics en Google Search Console. Daarin zien we dat in 2021 de meeste bezoekers onze website via hun smartphone bezochten.

Tevredenheid 2021

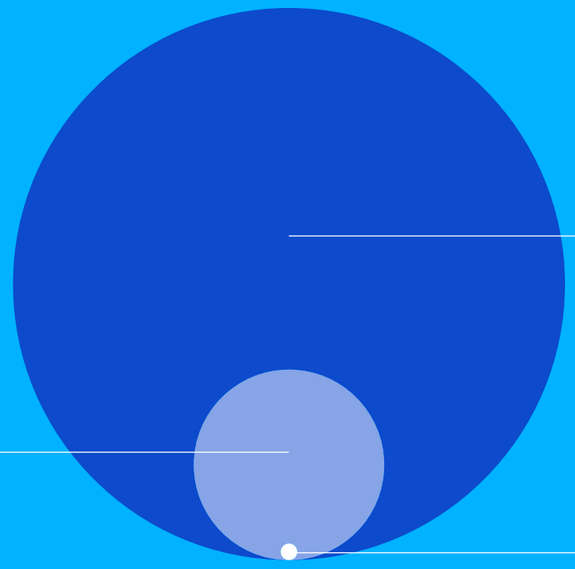
Daarnaast meten we de tevredenheid van bezoekers over de kwaliteit van de website met behulp van een zogenaamde NPS-score: overal op de website kunnen mensen aangeven of zij het Juridisch Loket zouden aanraden aan kennissen of collega's. **Het Juridisch Loket scoort in 2021 gemiddeld een 7,2.**





Online communicatie

Het online bereik 2021



juridischloket.nl
16.488.986
paginaweergaven

5.702.096
website bezoeken

66% méér voorbeeldbrieven gedownload t.o.v. 2020

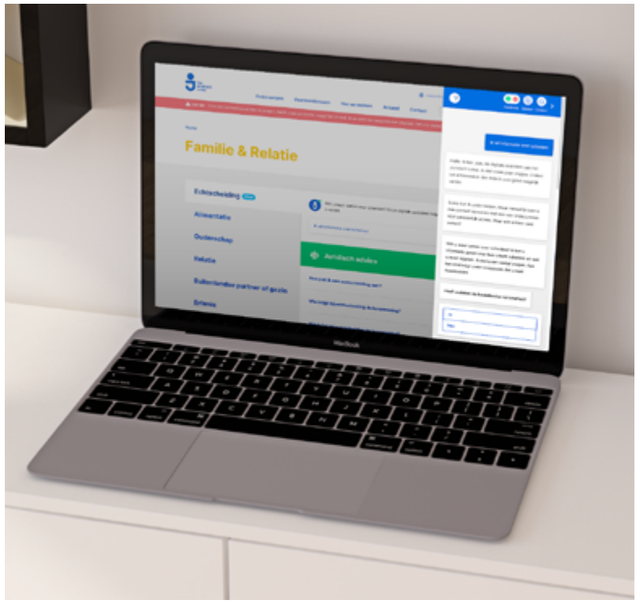
493.257
gebruikers van onze voorbeeldbrieven

Voorbeeldbrieven

Onze website biedt voorbeeldbrieven waarvan burgers gebruik kunnen maken in concrete situaties, bijvoorbeeld als ze bezwaar willen maken tegen een huurverhoging of een overeenkomst willen ontbinden. Deze brieven kunnen burgers downloaden en mailen of kopiëren. In 2021 is 493.257 keer op één van onze voorbeeldbrieven geklikt.

Digitale assistent

In januari 2021 heeft de Minister voor Rechtsbescherming de digitale assistent gelanceerd op onze website. Deze digitale assistent, genaamd Julo, geeft informatie op maat aan burgers op basis van de gegevens die iemand zelf verstrekt. Julo is inmiddels gevuld met de onderwerpen scheiding, ontslag, einde huurcontract, incasso & betalingsachterstand en de eigen bijdrage bij gesubsidieerde rechtsbijstand. Bij de ontwikkeling van Julo werken we samen met de NOvA, de MfN, de Raad voor Rechtsbijstand en Uitelkaar.nl.



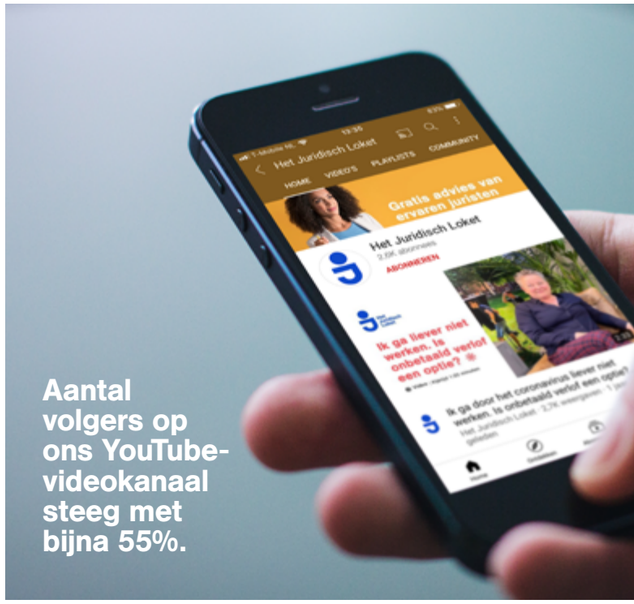
Sociale media

Het Juridisch Loket is ook aanwezig op sociale media. We geven via Facebook, YouTube, LinkedIn en Instagram iedereen eenvoudig toegang tot het recht. We bieden via sociale media onlinedienstverlening aan rechtzoekenden voor wie dat een prettige manier is om een antwoord op hun vraag te vinden:

1. Livesessies

In 2021 boden we tien live video-uitzendingen op Facebook aan. Hierin beantwoordden we juridische vragen die we via Facebook ontvingen. Per uitzending behandelen een presentator en een jurist juridische onderwerpen. Gebruikers van Facebook kunnen in het reactieveld onder de video vragen stellen. De jurist geeft hierop tijdens de uitzending antwoord. Als de rechtzoekende na de uitzending nog vragen heeft, kan hij een privébericht sturen, bellen of op onze website kijken. Bezoekers kunnen deze informatie ook op een later moment terugkijken. Daarnaast verschijnt de live uitzending in losse video's (een video per vraag) op ons YouTube-kanaal en is daar altijd terug te vinden. Bij de video's staat een link naar de bijbehorende informatie op onze website. En omgekeerd: op de website linken we bij de besproken onderwerpendoor naar onze video's op YouTube.

Het bericht met het grootste bereik op **Facebook** was de opname van onze Facebook Live uitzending van 27 januari 2021. Tijdens deze uitzending werden kijkersvragen over verschillende juridische onderwerpen beantwoord. Dit bericht heeft meer dan **8500 mensen bereikt, kreeg 36 likes, 47 mensen reageerden op dit bericht**, werd door 5 mensen gedeeld en 538 keer is op de link naar de uitzending geklikt.



Aantal volgers op ons YouTube-videokanaal steeg met bijna 55%.

2. Webcare

Het Juridisch Loket beantwoordde in 2021 ook juridische vragen via Facebook. Wanneer een rechtzoekende 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 en voorbeeldbrieven. Zo helpen we burgers op een eenvoudige, laagdrempelige manier verder. Met ons advies kunnen zij zich verder verdiepen in een onderwerp. Als het nodig is, verwijzen we burgers naar één van onze andere dienstverleningskanalen: 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 rechtzoekenden, bieden we deze mogelijkheid wél aan. In 2021 ontvingen we in totaal 7.787 vragen via Facebook.

3. Volgers op Facebook, Twitter, YouTube en LinkedIn

Het aantal volgers van onze Facebookpagina nam ook in 2021 toe. Eind december stond de teller op 39.559. Dat is een stijging van 0,2% ten opzichte van 2020. Het aantal volgers op Twitter steeg licht naar 4.110 volgers. Op YouTube steeg het aantal volgers van 1722 in 2020 naar 2666 in 2021. Dit is een stijging van bijna 55% ten opzichte van 2020. Hierbij hebben meer dan 128.000 gebruikers het YouTube kanaal bezocht en samen meer dan 3.000 uur gekeken. Op LinkedIn steeg het Juridisch Loket van 15.932 volgers in 2020 naar 17.680 volgers in 2021, een stijging van 11% ten opzichte van het jaar daarvoor.

In de media

Het Juridisch Loket werkte ook in 2021 aan meer naamsbekendheid en het informeren van media over juridische onderwerpen. Deze media wisten het Juridisch Loket zelf ook steeds beter te vinden. Het Juridisch Loket is een belangrijke bron van informatie voor verschillende media, waaronder televisie- en radiozenders. Steeds vaker zijn we hét aanspreekpunt in de eerstelijns rechtshulp. Om die reden hebben we een eigen mediateam dat vragen van radio- en tv-programma's beantwoordt. In 2021 schakelden we het mediateam vooral in voor BNN-VARA Kassa, #Boos en Omroep Flevoland. Speciaal voor RTV Utrecht met het programma 'Utrecht komt thuis' verzorgt het Juridisch Loket wekelijks een radio-item met een jurist uit het mediateam.

Catelijne Borremans, juridisch medewerker

"Iedere week bespreken een collega en ik om beurten een juridisch onderwerp dat in het nieuws is in het radioprogramma Utrecht komt thuis van RTV Utrecht. In deze uitzendingen geven we juridische tips aan de luisteraars. Naast onze website, persoonlijke hulp op onze locaties, via de telefoon en e-mail, bereiken we ook via de lokale radio zoveel mogelijk mensen met onze adviezen."

Emma van den Berg, Redacteur BOOS

"Wij raadplegen zo nu en dan graag het Juridisch Loket wanneer we onderzoek doen naar bepaalde zaken. We kunnen zo met de juiste argumenten en juridische kennis over een specifieke casus in gesprek op camera. Met een beetje hulp van het Juridisch Loket kunnen we zo vaak bijdragen aan de oplossing van een probleem."

Signaleringen

Naast het geven van informatie en advies, heeft het Juridisch Loket nóg een functie. Door onze positie binnen het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand, onze plaats midden in de maatschappij en dankzij de vele burgers die zich tot ons wenden met hun juridische vragen en problemen, zijn wij als geen ander in staat om signalen over hoe wet- en regelgeving onbedoeld uitwerkt in de leefwereld van mensen te onderkennen, te analyseren en aanhangig te maken op de juiste plekken. Dit doen we al heel lang - en met name in 2021 - op het gebied van consumentenrecht.

Onze huidige kennis over en ervaring met signaleringen binnen het consumentenrecht is groot. Deze signalen melden we bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

Bennie Roeterdink en Anne van 't Hoff, ACM

"Wij ontvangen regelmatig informatie van het Juridisch Loket over de problemen die spelen bij hun rechtzoekenden, met name op het gebied van het consumentenrecht. Dit helpt ons als ACM om de juiste keuzes te maken welke problemen en misstanden wij moeten aanpakken en welke zaken we daarin voorrang geven. Hierdoor kunnen we consumenten beter beschermen en de consumentenschade beperken."

Top 3 signaleringen

In 2021 meldden onze juristen 580 problemen, verdeeld over 91 onderwerpen. Dat zijn 256 signaleringen meer dan in 2020, een stijging van 79%. Alle signaleringen over consumentenrechten meldden we bij de ACM, tijdens onze vier periodieke overleggen.

1. Energie leveranciers

De meeste meldingen in 2021 gingen over het omvallen van energieleveranciers. Rechtzoekenden stelden vragen over wat hun rechten waren wanneer ze nog geld tegoed hadden van de failliete leverancier en wat hun rechten waren bij de nieuwe leverancier.

2. Spoeddiensten

Veel meldingen in 2021 betroffen, net al de jaren hiervoor, 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. De ACM heeft, mede door onze meldingen en informatie, maatregelen tegen deze aanbieders genomen.

3. Leasemaatschappij

De derde plaats op signaleringslijst van 2021 was voor meldingen van rechtzoekenden die een leasecontract hadden voor een auto. De betreffende maatschappij kon niet voldoen aan de betalingsverplichtingen, waardoor sommige auto's teruggehaald werden.



2.3 Onze organisatie

Het Juridisch Loket is een onafhankelijke stichting die gratis eerstelijns juridische hulpverlening verstrekt aan burgers met juridische problemen. Ruim 300 professionals geven juridische informatie en adviezen aan rechtzoekenden en verwijzen gericht naar externe deskundigen en organisaties als dit nodig is. Zij worden daarbij ondersteund door de medewerkers van bedrijfsvoering.

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

Het Juridisch Loket:



In 2021 bestond het bestuur van het Juridisch Loket uit één bestuurder, die ook de algemeen directeur was. De bestuurder legde verantwoording af aan de Raad van Toezicht. In september 2021 vond een bestuurswisseling plaats.

Managementteam

Het managementteam bestond in de periode 1 januari 2021 tot 1 september 2021 uit:

- Mevr. mr. S. van 't Wout (algemeen directeur a.i.)
- Mevr. mr. M.F.C.M. Aertssen (kwartiermaker fysieke dienstverlening
- Mevr. M. Schilperoort (kwartiermaker bedrijfsvoering a.i.)
- De heer H.F. Beumer Msc (kwartiermaker stelselvernieuwing)

Het managementteam bestond in de periode 1 sepember 2021 tot en met 31 december uit:

- De heer mr. J.J.H.M. van Gennip (algemeen directeur a.i.)
- De heer H.F. Beumer Msc (kwartiermaker stelselvernieuwing)

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit de volgende leden:

- De heer mr. R.F.B. van Zutphen (voorzitter)
- De heer D. van Loo MSc RA (portefeuillehouder Financiën)
- Wijlen de heer M. Karman
- mw. prof. dr. A.T. Ottow (lid)
- mw. mr. C.L. van den Puttelaar (lid)

De organisatie

De organisatie wordt gevormd door dertig eigen vestigingen in het land, 13 servicepunten bij netwerkpartners, het Klantcontactcenter (KCC) en het hoofdkantoor. De vestigingen en servicepunten worden geleid door de managers uitvoering, in totaal 10. Het KCC wordt geleid door een Klantcontactcentermanager. De managers werden in 2021 op hun beurt aangestuurd door de algemeen directeur.

Hoofdkantoor

Op het hoofdkantoor is bedrijfsvoering gevestigd. Bedrijfsvoering bestaat in het verslagjaar uit:

- De afdeling Finance, Facilities & Inkoop
- De afdeling Marketing & Communicatie
- De afdeling Human Resources
- De afdeling Informatievoorziening - Regie
- Een portfoliomanager

ECC

Het Europees Consumenten Centrum (ECC) maakt deel uit van het Juridisch Loket en wordt geleid door het bestuur. Het ECC is gevestigd op het hoofdkantoor.

2.3.1 De ontwikkelingen naar een laagdrempelige voorziening

Eén van de uitgangspunten voor het nieuwe stelsel is dat informatie en advies laagdrempelig toegankelijk is voor burgers. Samen met de VNG geven we vorm aan deze opdracht. Het principe van de laagdrempelige toegang krijgt zowel digitaal als fysiek vorm in een laagdrempelige voorziening.

Om deze laagdrempelige voorziening te bereiken, zetten we in op de ontwikkeling waarin alle elementen van de nulde en eerste lijn samenkomen: verbeterde digitale voorzieningen, dichter bij de burger, samenwerking met het sociaal en juridisch domein, meer problemen van burgers vroegtijdig oplossen, verstevigde diagnose en hogere kwaliteit.

We hebben daarbij oog voor de bijdrage die partnerorganisaties in het sociaal juridisch domein daaraan kunnen leveren. Momenteel testen we verschillende onderdelen van de laagdrempelige voorziening in pilots. Ook bespreken we met partners de wijze waarop de verschillende onderdelen plaats kunnen krijgen in het stelsel. Hieronder beschrijven we de stappen die we in 2021 hebben gezet.

Online dienstverlening
Onze online dienstverlening is in 2021 verder ontwikkeld. De beperkingen die de pandemie sinds 2020 veroorzaakte in de samenleving, maken dat rechtzoekenden onze website goed kunnen vinden en per bezoek meerdere pagina's bekijken. Daarnaast is onze website een belangrijke informatiebron voor rechtzoekenden om snel te kunnen zien hoe onze dienstverlening wordt geraakt door afgekondigde maatregelen.

Het up-to-date houden van de openingsinformatie per vestiging, die aan verandering onderhevig was door de steeds aangepaste coronamaatregelen, is een belangrijk aandachtspunt geweest in 2021. Daarnaast is in 2021 de online dienstverlening van onze digitale assistent Julo uitgebreid met diverse onderwerpen. In het laatste trimester van 2021 is hard gewerkt aan het doorvoeren van alle wettelijke wijzigingen op de website, zodat rechtzoekenden meteen vanaf 1 januari 2022 actuele informatie konden vinden. Tot slot zijn we in het laatste trimester van 2021 gestart met het project videobellen. In dit project toetsen we of videobellen geschikt is om rechtzoekenden te helpen.

Telefonie
Het Juridisch Loket zet bij de stelselwijziging in op het verbeteren van de toegang tot het recht en het bereikbaar maken van effectieve juridische oplossingen voor een grotere groep burgers. Goede bereikbaarheid van onze dienstverlening, ook voor kwetsbare rechtzoekenden, is daarbij belangrijk. Veel rechtzoekenden wendden zich, ook in 2021, telefonisch tot het Juridisch Loket. De afgelopen jaren, waarin de voortdurende beperkingen door corona grote invloed hadden op onze fysieke dienstverlening, is de dienstverlening via de telefoon zelfs ons belangrijkste kanaal geweest om persoonlijk contact te hebben met onze rechtzoekenden. Dit leidde geregeld tot druk om de telefoon te bemensen met voldoende juristen, terwijl andere werkzaamheden en dienstverleningskanalen, zoals e-mail en, in de periodes dat dat mocht, de spreekuren, ook bezet moesten worden.
De mate waarin we daarin slaagden, komt onder andere tot uitdrukking in de bereikbaarheid van onze dienstverlening (zie paragraaf Telefonie).

Bereikbaarheid
Met het project Bereikbaarheid werkten we aan het krijgen van meer inzicht in hoeveel capaciteit wij inzetten op de verschillende onderdelen van de dienstverlening en bijbehorende ondersteunende activiteiten. Denk bijvoorbeeld aan opleiden en begeleiden van nieuwe medewerkers, het bijhouden van de Kennisbank of de samenwerking met ketenpartners. Dit gebeurde door de medewerkers beter te laten registreren waaraan zij hun tijd besteden. Dit doen we om in de toekomst betere capaciteitsplanningen te kunnen maken voor onze dienstverlening en de bijbehorende ondersteunende activiteiten. Met als uiteindelijk doel dat burgers ons beter en sneller kunnen bereiken met hun juridische vragen terwijl onze juristen minder werkdruk ervaren bij hun werk.

Samenwerken
Naast het verbeteren van de bereikbaarheid van al onze dienstverleningsvormen, startten we in 2021 met het project Samenwerken met het sociaal domein: Doen wat werkt! In dit project staat de maatschappelijke opgave centraal om de laagdrempelige toegang tot het recht te organiseren, aansluitend op lokaal niveau. Daarbij draait het om diagnose en triage, dichtbij mensen in de wijk.

Het Juridisch Loket zet bij de vernieuwing van het rechtsbijstandsstelsel in op het verbeteren van de toegang tot het recht en het bereikbaar maken van effectieve, al dan niet juridische, oplossingen voor een grotere groep burgers. Met dit als uitgangspunt richten we ons in dit project op samenwerking met het sociaal domein.
Dat doen we omdat we geloven dat we, door samen te werken met het sociaal domein, juridische vraagstukken van de minder zelfredzame burger in een eerder stadium kunnen (h)erkennen en door vroegtijdige hulpverlening met minder (zware) juridische middelen kunnen oplossen. In het project wordt samengewerkt met de Bibliotheek, GGZ-instellingen, maatschappelijke opvang, ROC, het Sociaal Wijkteam, de Schuldhulpverlening, Vluchtelingenwerk en Woningcorporaties. Deze samenwerkingspartners hebben met ons en elkaar gemeen dat zij een landelijk dekkend netwerk hebben en tegelijk regionale verschillen kennen.

In het project besteedden we ook aandacht aan het ontwikkelen van de netwerkvaardigheden van onze juristen. De aanpak is gericht op actieleren. Door een klantreis op te stellen, krijgen wij samen met de betrokken partnerorganisatie inzicht in het type hulpvraag van de rechtzoekende en de benodigde of gewenste dienstverlening. Dit levert informatie op die we gebruiken om dichter bij ons doel te komen: triage in de eerste lijn en meer oplossen in de eerste lijn.

Divosa-pilots
In het kader van samenwerken met sociale partners namen wij in 2021 ook deel aan de Divosa-pilots. Deze pilots zijn divers van aard en zijn gericht op:
- het responsiever maken van de toegang tot sociaal domein gemeente
- het meer en eerder oplossingsgerichte samenwerking zoeken met de toegang tot rechtshulp
- een meer integrale en oplossingsgerichte toegang tot het recht als er toch rechtsmiddelen worden ingezet
- het responsiever maken van de toegang tot sociaal domein, o.a. door meer contact te leggen met onafhankelijke cliëntondersteuning
- analyse en integrale sociaal/juridische aanpak van de relatie tussen veel-gebruik, bezwaar en beroep en multiproblematiek
- een meer integrale en oplossingsgerichte toegang tot het recht in geval van echtscheidingen waar kinderen bij betrokken zijn, onder andere ter voorkoming van uithuisplaatsing en ondertoezichtstelling
- meer en eerder oplossingsgerichte samenwerking zoeken met de toegang tot rechtshulp, met name toegespitst op (v)echtscheidingen

De doelen van de Divosa-pilots komen door hun lerende uitvoeringspraktijk sterk overeen met de aanpak binnen het project Samenwerken met het sociaal domein: Doen wat werkt. Een aantal pilots is een voortzetting van eerdere trajecten waarin het Juridisch Loket al actief was. In 2021 is vooral tijd gestoken in het informeren en betrekken van de medewerkers in afwachting van besluitvorming door Divosa over de definitieve pilots.

Frits Dreschler, Programmamanager rechtshulp en sociaal domein van Divosa

Vanaf begin 2021 voeren wij vanuit Divosa, samen met negen pilot-gemeenten, een project uit op het raakvlak tussen de toegang tot rechtshulp en de toegang tot het sociaal domein. In alle negen pilots onderzoeken gemeenten in de uitvoeringspraktijk hoe het lokale netwerk rondom de rechtzoekende inwoner kan worden verbeterd om op maat aan te kunnen sluiten op diens vraag en problematiek. In de pilots wordt daartoe onder andere de verbinding gelegd met het Juridisch Loket. In concrete casuïstiek proberen uitvoerenden, samen met betrokken rechtzoekenden, uit hoe de toegang tot hulp én de toegang tot het recht laagdrempeliger kan verlopen. Ook onderzoeken we hoe meer onderlinge samenwerking tussen sociaal en juridisch professionals onnodige procedures kan voorkomen én voor de inwoner betere en snellere oplossingen kan bieden. De opbrengsten van dit project worden door het ministerie van Justitie en Veiligheid benut als input voor het nieuwe stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand.



In Nederland werken het sociaal en juridisch domein nu vaak nog als vrij gescheiden systemen. In de pilots die we samen met het Juridisch Loket uitvoeren, zien we al eerste indicaties dat meer samenwerking tussen beide domeinen meerwaarde heeft voor de rechtzoekende inwoner. De verschillende invalshoeken zijn complementair aan elkaar en kunnen de rechtzoekende met complexe problemen dus sneller en completer ondersteunen om tot een gedragen oplossing te komen. Het verbinden van de beide domeinen tot een netwerk is overigens nog wel een uitdaging. Hierbij spelen vragen als: Hoe zet je de rechtzoekende écht centraal? Hoe kom je tot een goede rolverdeling? Hoeveel ruimte is er voor persoonlijk contact en een warme overdracht? Hoe ga je om met tegengestelde belangen?

We hebben afgelopen jaar samen met onder meer het Juridisch Loket verkend hoe we de dwarsverbanden kunnen leggen tussen de problemen van rechtzoekenden en het samen zoeken naar een oplossing. Komend jaar onderzoeken wij samen of en hoe een laagdrempelige toegang (via de verschillende contactkanalen) gekoppeld kan worden aan een netwerk van lokale partners in de rechtshulp en het sociaal domein. Zodanig dat deze toegang rechtzoekenden effectief helpt om sneller en eenvoudiger een oplossing te vinden voor hun situatie. Het gemeenschappelijke doel van Divosa en het Juridisch Loket is dat het voor alle inwoners gaat voelen als: ik klop ergens aan en ik krijg de ondersteuning die ik nodig heb.

2.3.2 Samenwerken met partners in pilots

In 2021 hebben we met verschillende partners samengewerkt om laagdrempelige toegang tot het recht te bieden en om vroegtijdig problemen op te lossen voordat ze verergeren of vermeerderen.

Huis van het Recht
In 2020 is voor de inwoners van Heerlen de pilot Huis van het Recht gestart met als inititiatiefnemers Rechtbank Limburg, gemeente Heerlen en het Juridisch Loket. Oorspronkelijk bedroeg de pilotperiode 1 jaar, maar door de coronapandemie is deze verlengd tot en met halverwege 2022.

Deze pilot 'Huis van het Recht' loopt via onze vestiging in Heerlen. Inwoners van Heerlen die problemen hebben op meerdere leefgebieden en een juridisch probleem, hebben een fysiek loket waar ze geholpen worden aan een duurzame oplossing. Door vanuit verschillende disciplines advies op maat te geven, worden schadelijke gevolgen voor alle betrokkenen beperkt. Een integrale aanpak heeft namelijk vaak meer effect. Dit moet ook leiden tot minder hoge (juridische) kosten voor burgers en de overheid. Vanuit vestiging Heerlen zijn een procesregisseur en een senior juridisch medewerker bij deze pilot betrokken.

Door samen met het sociaal domein hulp en advies te geven, proberen we verergering of vermeerdering van problemen te voorkomen. Door de verbinding tussen het sociale en juridische domein te versterken, testen we een nieuwe werkwijze voor de medewerkers van het Juridisch Loket in samenwerking met diverse sociale en andere partners.

Wat deze pilot zo bijzonder maakt, is dat rechtszaken die via het Huis van het Recht worden aangemeld, ook op een locatie in Heerlen worden behandeld. Heerlen is hiervoor speciaal gedurende deze pilot aangewezen als zittingslocatie van de rechtbank Limburg. In het verslagjaar zijn er meer dan honderd rechtzoekenden geholpen binnen het Huis van het Recht binnen de eerste lijn. Slechts één zaak is door de rechter behandeld tijdens een zitting.

Project UWV
Op 1 september 2021 zijn we gestart met het verbeteren en intensiveren van de samenwerking met UWV. Het doel van de samenwerking is om proactief in een zo vroeg mogelijk stadium rechtzoekenden te informeren en te ondersteunen bij het vinden van een oplossing. We werken samen door in beleidsmatige en specifieke zaken direct contact te hebben met juristen van de backoffice van UWV. Dit betekent dat onze juristen snel kunnen schakelen in bepaalde zaken.

Een voorbeeld is een klant die een brief (besluit) kreeg van UWV dat zij een uitkering kreeg met ingang van een bepaalde maand. De klant begreep dit niet, want zij was al eerder werkloos. Onze jurist heeft contact gezocht met de jurist van UWV. Het bleek inderdaad niet helemaal goed te zijn gegaan. De klant had al een maand eerder recht op een uitkering. **Bezwaar was niet nodig. Dat is waarom we deze samenwerking zijn gestart!**

Pilot Samenwerken in de eerste lijn
Een betere dienstverlening aan rechtzoekenden die sneller een oplossing voor hun probleem wordt aangeboden. Dat is de opbrengst uit de pilot Samenwerken in de eerste lijn waarin het Juridisch Loket, sociaal raadslieden en sociaal advocaten op lokaal niveau nauwer samenwerken.

Vanuit het Juridisch Loket werkten in deze pilot onze vestigingen in Zwolle, Nijmegen, Middelburg, Utrecht en Amsterdam samen met de NOvA en SWN. In de pilot is voor een periode van negen maanden geëxperimenteerd met piketdiensten, signaleringsoverleggen en synergie. In de deelnemende vestiging was een van de juristen coördinator voor de pilot. Zij hebben een heel grote bijdrage geleverd aan de signaleringsoverleggen en de ontwikkeling van ideeën die een aanzet vormen tot de ontwikkeling van de best practices.

Uit de pilot blijkt dat het waardevol is om beter met Sociaal Raadslieden en de advocatuur samen te werken. Voor de klant is die samenwerking een mooie aanvulling op zijn mogelijkheden om problemen op te lossen. Op sommige plekken is het overleg tussen de SWN, het Juridisch Loket en de advocatuur ook na afronding van de pilot voortgezet, een mooie opbrengst!



2.3.3 Kwaliteit in het stelsel

Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand verandert komende jaren ingrijpend. Het doel is vanaf 2025 een sterkere, breed georiënteerde eerste lijn die garant staat voor een laagdrempelige toegang tot informatie en advies. Het uitgangspunt daarbij is een vroegtijdige en integrale oplossing van het probleem van rechtzoekenden.

Kwaliteistplan
De komende jaren werken we toe naar wat er nodig is om vanaf 2025 een centrale rol te spelen in dit nieuwe stelsel. Deze stappen beschrijven we in een kwaliteitsplan dat we eind 2021 hebben opgeleverd. In dit kwaliteitsplan beschrijven we drie fasen:
1. Grip
2. Ontwikkeling
3. Vertrouwen en synergie.

1. Grip
Onder de noemer ‘grip’ werken wij aan de kwaliteitsvraagstukken binnen onze organisatie. Kern van deze eerste fase is het begrip ‘kwaliteit’ en het inrichten van de interne kwaliteitscyclus die bestaat uit audits, klanttevredenheidsonderzoeken (kto’s) en duurzaamheidsonderzoeken (dzo’s).

Kwaliteitsdefinitie
In 2021 hebben wij een nieuwe kwaliteitsdefinitie geïntroduceerd in onze organisatie. Hierin beschrijven we wat wij verstaan onder goede dienstverlening. Natuurlijk nemen we daarbij ook elementen van het nieuwe stelsel mee. Denk hierbij aan het meer oplossen en samenwerking met partners. Omdat het nieuwe stelsel nog volop in ontwikkeling is, nemen we nieuwe inzichten steeds mee. Wel is de definitie de basis voor het auditproces dat wij in 2021 hebben opgestart. Ook gebruiken we de definitie in gesprekken met partners over de brede kwaliteitsdefinitie en -criteria voor de eerste lijn.

Auditrondes
In 2021 hebben 3 auditrondes plaatsgevonden. In maart 2021 is een eerste kwaliteitsrapportage opgeleverd die we binnen de organisatie hebben besproken. Deze besprekingen hebben input opgeleverd voor de eerste tranche van het kwaliteitsplan. De auditrondes van november (e-mail) en december (telefoon) leiden tot een tweede kwaliteitsrapportage in 2022 en geven input voor de tweede tranche van het kwaliteitsplan dat in 2022 zal worden opgeleverd.

Klanttevredenheids- en duurzaamheidsonderzoeken, nulmeting
In 2021 hebben we stappen gezet in de ontwikkeling van klanttevredenheidsonderzoeken (kto) en duurzaamheidsonderzoeken (dzo). Kort gezegd staat bij een kto de tevredenheid van de klant over onze dienstverlening centraal. Bij een dzo staan de vragen of het advies is opgevolgd en of het probleem is opgelost centraal.

Omdat we in 2021 door de coronapandemie geen volledige dienstverlening aanboden, zijn we nog niet gestart met een nulmeting. Voor een representatieve nulmeting moet onze dienstverlening weer volledig operationeel zijn.

2. Ontwikkeling

De tweede fase draait om ontwikkeling. Inzichten en conclusies uit landelijke audits, lessen uit pilots, de scherper wordende contouren van het nieuwe stelsel en onze dienstverleningsstrategie maken inzichtelijk op welke punten de kwaliteit van dienstverlening ontwikkeld moeten worden en wat daar voor nodig is.

In de eerste tranche van het kwaliteitsplan beschrijven we welke interventies wij de komende tijd inzetten om de gewenste ontwikkelslag te maken, gerelateerd aan de kwaliteitsdefinitie. Dit eerste deel van het plan is met name geënt op de uitkomsten van de eerste auditronde en de reflecties daarop vanuit de organisatie. Hierin is aandacht voor gespreksvaardigheden (campagne 4A's), de rol van de senior juridisch medewerkers bij kwaliteitsvraagstukken binnen de vestigingen, ontwikkelmogelijkheden voor juridisch medewerkers en de versteviging van de kennisinfrastructuur (vakgroepen).

In 2021 werkten we dan ook aan kennisstructuren (o.a. ontwikkeling vakgroepen en het versterken van de rol van de senior juridisch medewerker), stellen we de vereiste (basis)kennis vast, faciliteren we meer ontwikkelmogelijkheden bij de individuele collega (tijd voor docenten, meeluisterfaciliteiten en verruiming van scholingsmogelijkheden) en hebben we een kwaliteitsdefinitie vastgesteld die richtinggevend is bij alle huidige en toekomstige kwalitatieve vraagstukken.

3. Vertrouwen en synergie

Fase 3 draait om vertrouwen en synergie. Ketenpartners moeten vertrouwen in onze kwaliteit hebben en de organisatie zien als een betrouwbare partner.

Vanuit verschillende pilots wordt ervaring opgedaan en wij zien het als onze taak om activiteiten te blijven ontplooien die het onderlinge vertrouwen versterken.

Kenniscentrum

In het verslagjaar hebben wij gewerkt aan het opzetten/uitbouwen van een kenniscentrum samen met de Raad voor Rechtsbijstand. Wij hebben in het najaar van 2021 twee sessies met de Raad gewijd aan het thema kwaliteit, waarbij onze kwaliteitsdefinitie en de sunburst van het kenniscentrum centraal stond. Die gesprekken krijgen in 2022 een vervolg.

Tevens zijn wij door de Raad voor Rechtsbijstand betrokken bij de aanbesteding van de onderzoeksmethode voor het Kenniscentrum.

Kwaliteitscriteria eerste lijn

Op verzoek van het ministerie van Justitie en Veiligheid hebben wij in 2021 een procesvoorstel gedaan voor het ontwerp van kwaliteitscriteria voor de eerste lijn. Inmiddels zijn wij met het ministerie en Divosa in gesprek over het verdere traject dat vanaf januari 2022 in gang zal worden gezet.

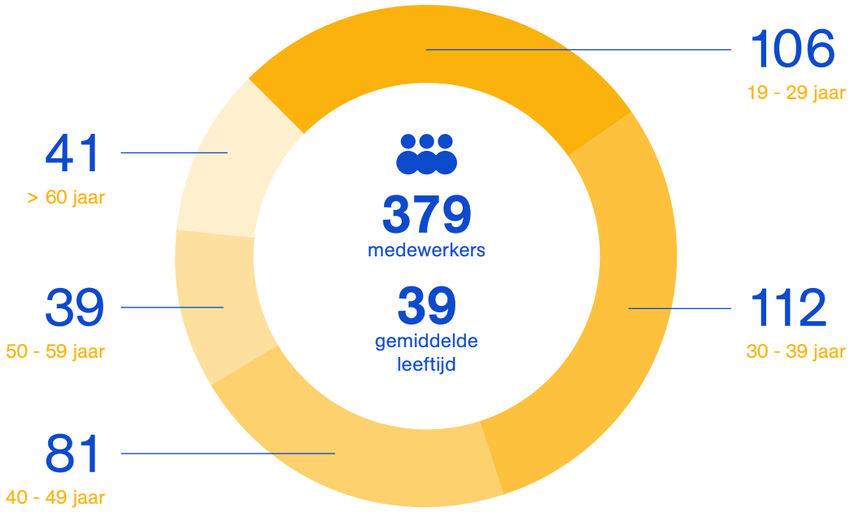


Naar een robuuste en toekomstgerichte organisatie

2021

Medewerkers

Leeftijdsopbouw



Het Juridisch Loket zorgt er daarnaast voor dat al onze medewerkers zich op uiteenlopende terreinen kunnen ontwikkelen.

3.1 Onze bedrijfsvoering

Kwaliteit, Ontwikkeling en Kennis

Als rechtzoekenden ons benaderen voor informatie of advies, willen we hen vakkundig kunnen helpen. Hiervoor moeten onze allround juristen beschikken over de meest recente kennis en de juiste vaardigheden. We zijn daarom verder gegaan met het ontwikkelen van landelijke vakgroepen. In deze vakgroepen werken de kennisbankredacteuren, de webredacteuren en de docenten (allen jurist bij het Juridisch Loket) aan het ontwikkelen en verspreiden van kennis die voor onze hulp aan rechtzoekenden belangrijk is. De ontwikkelde kennis stellen we vervolgens via onze kennisbank ter beschikking aan al onze juristen. De ontwikkeling van deze database is een continue proces. Het Juridisch Loket zorgt er daarnaast voor dat al onze medewerkers zich op uiteenlopende terreinen kunnen ontwikkelen. Vanwege de coronapandemie zijn in 2021 alle opleidingsactiviteiten online aangeboden. Het aanbod is gelijk aan dat van voorgaande jaren. In 2021 hebben 18 kennistrainingen (met in totaal 342 deelnemers) en 21 vaardigheidstrainingen (met in totaal 156 deelnemers) plaatsgevonden. Daarnaast hebben 50 medewerkers de basiscursus afgerond in 2021.

Werving kandidaten

In het verslagjaar bleek het werven van nieuwe medewerkers lastiger dan voor de coronapandemie. Sollicitatiegesprekken werden regelmatig online gevoerd. Bovendien bleef het inwerken van nieuwe medewerkers op afstand lastig. In 2021 verwelkomde het Juridisch Loket 43 nieuwe juridisch medewerkers. Hierdoor komt het totale personeelsbestand op 379 medewerkers. Vacatures werden geplaatst op onze eigen website, LinkedIn, de vacaturesite Indeed en de Juridische Banen Bank (JBB). Dankzij de intensieve begeleiding door ervaren juristen waren de nieuwe medewerkers na een paar maanden volledig inzetbaar.

Personeelsbezetting

In 2021 kwam het totale personeelsbestand op 319 fte (379 medewerkers). Dat is hoger dan in 2020 (300 fte). Op 31 december 2021 was de gemiddelde leeftijd van de medewerkers 39 jaar. Het aantal vacatures in het verslagjaar was 59. Sommige vacatures waren bedoeld voor het aantrekken van meerdere mensen.

Verzuim

“We kunnen voorzichtig stellen dat de mogelijkheid tot thuiswerken en daarbij passende flexibilisering heeft bijgedragen aan een lager verzuim dan in het voorgaande coronajaar.”

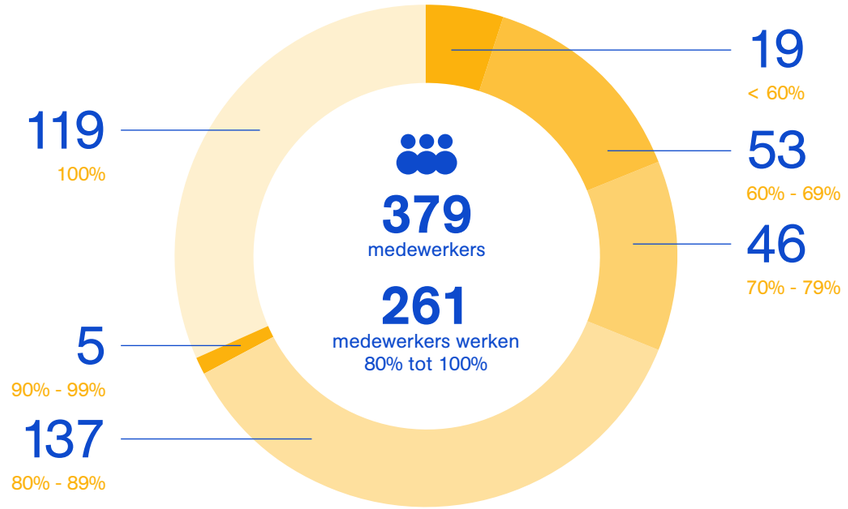
In 2021 was het ziekteverzuim 4,25 %. Dit is exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof, maar inclusief ziekmelding als gevolg van zwangerschap. Die valt onder de vangnetvoorziening van de Ziektewet. Het ziekteverzuim was lager dan in 2020 (7,46%). Het percentage kort verzuim is hoger dan het percentage lang verzuim. Onder kort verzuim verstaan we een periode van minder dan acht dagen. In 2021 bedroeg de meldingsfrequentie (het aantal ziekmeldingen per persoon) 0,97. Het was net iets lager dan in 2020 (1,01). In 2021 werden, in verband met corona, 787 uren bijzonder verlof opgenomen, dit is lager dan in 2020 (5798). Daarnaast werden er 281 uren zorgverlof (verlof met 70% doorbetaling van loon) opgenomen.

Hybride werken

De coronapandemie heeft ervoor gezorgd dat de dienstverlening aan de rechtzoekende voor een belangrijk deel vanuit huis werd gegaan. Onze medewerkers zijn in staat gebleken om het werk op een andere manier te doen, over aanpassingsvermogen te beschikken. Dit heeft waardevolle ervaringen opgeleverd die we meenemen in de uitgangspunten van het beleid rondom hybride werken.

Medewerkers

% dienstverband



Het Juridisch Loket heeft zijn ambitie uitgesproken om een aantrekkelijke werkgever te zijn en onderzoekt welke randvoorwaarden voor hybride werken nodig zijn om dat mogelijk te maken. Op basis van ervaring weten we dat hybride werken nieuwe eisen stelt aan de thuiswerkplek, aan ICT zoals veiligheid en snelheid, en dat het andere competenties en vaardigheden van de medewerkers vraagt. In 2022 zetten we de beweging verder in gang van tijdelijke oplossingen naar een permanente en duurzame inrichting met wendbaar HR-beleid met betere arbeidsvoorwaarden.

ICT basis op orde

In 2021 hebben we gewerkt aan de basis op orde voor ICT op technisch gebied. Het gaat hierbij zowel om de basisinfrastructuur als telefonie en applicaties. Een groot deel van de achterstallige softwareversies in de infrastructuur is actueel gemaakt.

Daarnaast zijn in 2021 stappen gezet om de IV/Regie-organisatie binnen het Juridisch Loket verder vorm te geven. Er is gestart met het beschrijven en inrichten van de organisatiestructuur en de verschillende functies en rollen binnen deze structuur. Ook is gestart met het trainen en opleiden van medewerkers in het kader van IV/Regie. Tot slot is in 2021 ook verder gewerkt aan de Digitale Werkplek. Dit programma is in 2020 gestart, en het uiteindelijke doel is het verder ontwikkelen en professionaliseren van de digitale werkplek naar een werkomgeving die toekomstbestendig is en voldoet aan de eisen van het Juridisch Loket om zijn dienstverlening aan rechtzoekenden optimaal te kunnen realiseren.

Voor de korte termijn zal de focus liggen op het uitvoeren van een aantal acties om de werkplek te laten voldoen aan de minimale security-eisen zoals gesteld in het informatiebeveiligingsplan. Dit programma loopt parallel aan het traject De basis op orde dat HR in 2021 is gestart om het toekomstbeeld ‘hybride werken’ verder vorm te geven en te verankeren in het HR-beleid.

3.2 Bezoldiging topfunctionarissen

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

Gegevens 2021

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

Gegevens 2021

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



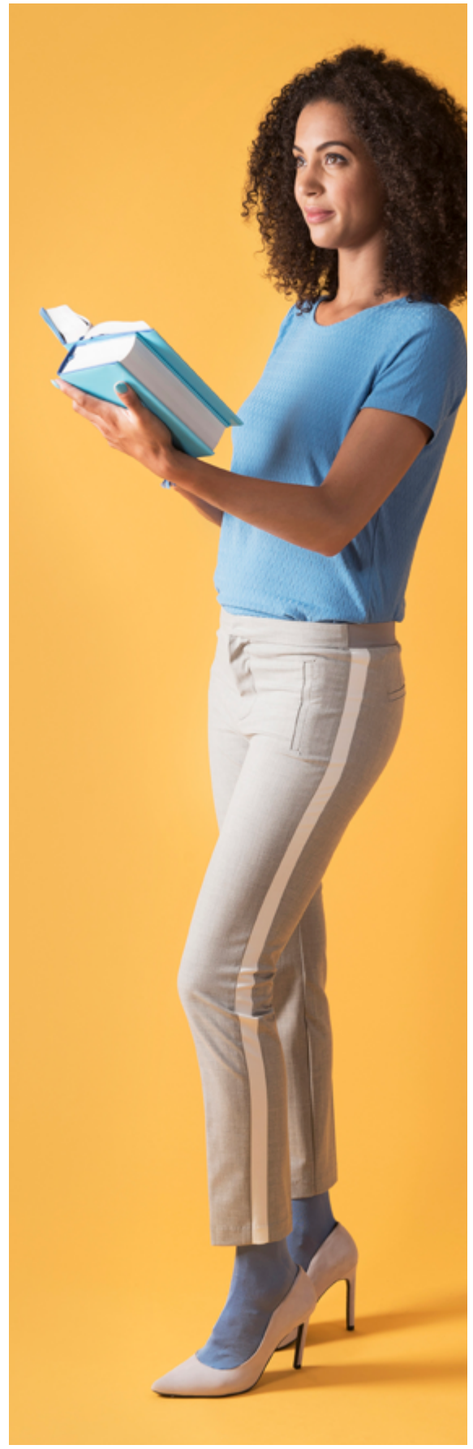
1b. Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in de periode kalendermaand 1 t/m 12

Gegevens 2021

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

Gegevens 2021

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



1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

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

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

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

ECC

2021

Het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC-Net) assisteert consumenten in hun grensoverschrijdende vragen of klachten over ondernemers binnen de Europese Unie. Dit netwerk is een initiatief van de Europese Commissie en Europese lidstaten, plus Noorwegen, IJsland en het Verenigd Koninkrijk. In Nederland is het ECC onderdeel van het Juridisch Loket.



Juridische hulp aan consumenten in Europa

ECC-Net

Europees Consumenten Centrum Nederland

In 2021 klopten 7478 rechtzoekenden bij het ECC-Nederland aan voor advies en bemiddeling. We speelden een leidende rol in netwerkbrede projecten, kregen veel positieve beoordelingen van consumenten en we waren de drijvende kracht achter de website www.eccnet.eu.

Dienstverlening

In 2021 ontving het ECC 4.316 grensoverschrijdende juridische vragen. Dat zijn er 164 minder dan een jaar eerder (4480). Daarnaast ontvingen we 3.162 klachten over EU-ondernemers. Dat zijn 21 dossiers meer dan in 2020.

Meer dan 61% van die klachten ging over Nederlandse ondernemers en kwam voor ruim 26% vanuit Belgische consumenten. Nederlandse consumenten klaagden het meest over Duitse bedrijven. Een jaar eerder was dat voornamelijk over Britse bedrijven. Het ECC ontving ook veel vragen (505) over het online oplossen van geschillen via het ODR-contactpunt (Online Dispute Resolution).

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

- transportdiensten (internationale vliegreizen en autohuur)
- accommodaties (hotels, appartementen en restaurants)
- aankoop van meubels
- recreatieve activiteiten (hobby's en dieren)

De meest voorkomende klachten over Nederlandse bedrijven gaan over:

- internationale vliegreizen
- accommodaties (hotels, appartementen en restaurants)
- aankoop van meubels
- autohuur



Nederlandse consumenten klagen het meest over ondernemers uit:

Duitsland 12,44%
UK 8,90%
België 8,82 %

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

België 26,74%
Duitsland 12,67%
Frankrijk 9,64%

In 2021 ontvingen we meer klachten van consumenten over aankoop van meubels



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. Ook in 2021 vroegen we onze Nederlandse rechtzoekenden om hun mening over het ECC. Wij zijn erg trots op de uitkomst en de positieve beoordeling.

Van alle respondenten vindt 85% dat het ECC goed tot uitstekend presteert. En ruim 80% heeft een goede tot zeer goede indruk van de organisatie. In 2019 was dat 75% en in 2020 89,4%. Verder zou maar liefst 90% van de respondenten het ECC aan anderen aanbevelen. Veel respondenten zouden graag zien dat het ECC meer naamsbekendheid krijgt. Ook lieten meer dan 50 rechtzoekenden hun positieve beoordeling achter op Google reviews.

Daarnaast maakte het ECC gebruik van een online feedbacktool om het succes van de onlinedienstverlening te meten. De feedback via deze tool is een belangrijke maatstaf voor het succes van de onlinedienstverlening. In de periode van mei tot en met december 2021 ontvingen we van 377 rechtzoekenden feedback. Hiervan zijn 311 respondenten tevreden over de webteksten. Van het aantal respondenten dat tevreden is, geeft een ruime meerderheid (53,3%) aan tevreden te zijn over de inhoud van het advies. De overige respondenten (46,7%) vinden de begrijpelijkheid van de tekst zeer goed. Onze NPS-score lag steeds tussen de 9 of 10.

Introductie van een online Feedbacktool

In de media

In 2021 behaalde het ECC wederom een record aan media-aandacht. Het mediahoogtepunt was het live optreden bij BBC World News waar onze expertise werd geraadpleegd over de gevolgen van de Brexit voor consumenten in de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk. Voor een kleine organisatie als het ECC is het een hele prestatie om nu al voor het vierde jaar op een rij dit hoge niveau van zichtbaarheid vast te houden en gevraagd te worden voor een prestigieus nieuwsprogramma als BBC World News.

Website

De website van het ECC is het digitale verlengstuk van de dienstverlening en vaak het eerste contactmoment van een klant met onze organisatie. Helaas is het aantal unieke bezoekers in 2021 gedaald met 21,64% van 128.799 naar 105.888 in vergelijking met 2020. Zij bekeken 213,066 pagina's, een daling van 20,70% ten opzichte van 2020 (268.697). We hebben deze daling verwacht. Door onze inzet voor de nieuwe website voor het Netwerk van Europese consumentencentra (ECC-Net) zijn de verbeteringen van onze eigen website deels stil komen te liggen. Wel startten we in 2021 met een pilot webredactieteam.

In 2021 startte het ECC met een pilot webredactieteam.

Het succesvol opleveren van eccnet.eu in december 2021.

Voorbeeldbrieven

De tweetalige voorbeeldbrieven (Nederlands en Engels) die op de website van het ECC zijn te downloaden, zijn in trek. Met deze voorbeeldbrieven kun je ondernemers aanschrijven om een klacht kenbaar te maken of geld terug te vragen. In 2021 werden 24.520 voorbeeldbrieven gedownload. De meest gedownloade brief is net als in 2020 'Vlucht geannuleerd? Vraag geld terug!'

Sociale media

Niet alleen via onze website informeren en waarschuwen wij, en geven wij juridische tips. Ook ia Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram en onze Google-bedrijfspagina zijn wij actief.

Op de twee kanalen waar het ECC het meest actief is, namen de volgers het meest toe.

1. Toename LinkedInvolgers stijgt met 78,70% naar 604 volgers.
2. Toename Facebookvolgers stijgt met 11,33% naar 7,436 volgers.

Samenwerken

Wij hechten waarde aan een goede samenwerking met partners en relaties. De belangrijkste samenwerking is die binnen het ECC-net. Door goed onderling samen te werken, kunnen we de Europese consumenten helpen. In 2021 werkten we samen met:

Het Juridisch Loket
We werken met het Juridisch Loket samen op het gebied van kennisuitwisseling, trainingen en door deelname aan een vakgroep.

Autoriteit Consument en Markt (ACM)
De samenwerking met de ACM bestaat onder andere uit het melden van signaleringen, zoals geoblocking en door deelname aan het het Maatschappelijk overleg dat het bestuur van de ACM tweemaal per jaar organiseert.

Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)
Het ECC heeft een signaleringsrol richting de ILT over luchtvaartmaatschappijen.

Europe Direct (EDIC)
In 2021 werkten we samen met Europe Direct Informatie Centrum. Dit centrum geeft algemene EU-informatie en verwijst door naar instanties zoals het ECC. Daarnaast organiseren ze evenementen, debatten en bijeenkomsten waarmee ze het Europees bewustzijn in Nederland verhogen en Europees burgerschap stimuleren.



Fraudehelpdesk
Samen met de Fraudehelpdesk lanceerden we in mei 2021 een gezamenlijke campagne 'Krijg geen slapeloze nachten van uw droomvakantie' die doorliep tot september 2021. Deze awareness-campagne was gericht op problemen waar reizigers mogelijk tegenaanlopen in aanloop naar en gedurende hun vakantie.

Ministerie EZK
Op initiatief van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat vonden diverse online overleggen plaats. We hebben een bijdrage geleverd aan de herijking kabinetsinzet Europese interne markt.

ECC-Net Strategy group
Het ECC heeft een proactieve rol in de werkgroep Strategie van het ECC-Netwerk. Deze werkgroep zet zich voornamelijk in om de strategie van het ECC-Netwerk naar een hoger niveau te tillen en diverse initiatieven te bedenken en uit te zetten waarmee het netwerk en ook individuele ECC's zich verder kunnen profileren.

Ondernemers
Om rechtzoekenden nog sneller en beter te helpen, heeft het ECC met verschillende ondernemers afspraken gemaakt om de grote stroom aan klachten efficiënter en op gestroomlijnde wijze aan hen kenbaar te maken.

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. Als je gediscrimineerd wordt bij grensoverschrijdende aankopen in Europa, is sinds 2019 het ECC contactpunt voor praktische hulp. We merken dat er nog steeds veel onduidelijkheid bestaat over de inhoud en toepassing van de regels, zowel bij rechtzoekenden als bij 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.

Online Dispute Resolution (ODR)

ODR is een alternatieve vorm van geschillenbeslechting. Je kunt via het ODR-platform een klacht indienen over een online EU-ondernemer. Vervolgens kun je samen met de ondernemer via het platform een oplossing zoeken of kan de klacht voorgelegd worden aan een bevoegde geschillencommissie. Alle EU-lidstaten, plus Noorwegen, IJsland en Liechtenstein, hebben een ODR-contactpunt voor praktische hulp bij de procedure. In Nederland is dit contactpunt bij het ECC ondergebracht.

Klantcontact ODR

In 2021 heeft het ODR-contactpunt in totaal 505 vragen en verzoeken via e-mail, telefoon en het ODR-platform ontvangen. Deze vragen komen in vrijwel alle gevallen van consumenten en ondernemers, een enkele vraag is afkomstig van een geschillencommissie. Dit zijn ongeveer 100 vragen en verzoeken minder dan in 2020.

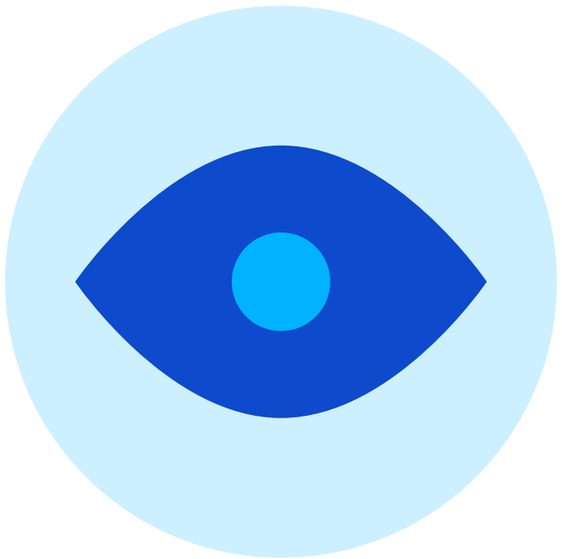
Uit de statistieken van de Europese Commissie blijkt dat in Nederland veel meer ondernemers dan rechtzoekenden gebruikmaken van het platform. Vooral in de reissector wordt het platform hier meer door ondernemers gebruikt. Dit is vermoedelijk te verklaren doordat grote boekingswebsites, zoals Booking.com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

Ontwikkelingen ODR-platform

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

Terugblik

2021



In het jaar 2021 kwamen verschillende belangrijke onderwerpen op tafel bij de Raad van Toezicht.

5.1 Raad van Toezicht

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

Na een periode met een in 2020 benoemde tijdelijke bestuurder besloot de Raad van Toezicht om per 1 september 2021 de tijdelijke bestuurder te vervangen door een interim bestuurder. Deze interim bestuurder heeft de periode overbrugd tot het aantreden van een nieuw, tweehoofdig collegiaal bestuur op 1 januari 2022.

In het jaar 2021 kwamen verschillende belangrijke onderwerpen op tafel bij de Raad van Toezicht. De strategische koersbepaling van het Loket, in het licht van de huidige positionering binnen het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand en de op handen zijnde stelselvernieuwing, vroeg de aandacht van de Raad van Toezicht. En ook de financiele gedegenheid, met name op het gebied van de naleving van de regels met betrekking tot inkoop en aanbesteding, de balans tussen dienstverlening en projecten ten behoeve van de vernieuwing en de aanhoudende coronacrisis vormden blijvende aandachtspunten voor de Raad van Toezicht.

Halverwege het jaar heeft de Raad van Toezicht besloten om een nieuw, tweehoofdig collegiaal bestuur te werven en gedurende de tijd die deze werving liep een interim bestuurder aan te stellen. Deze interim bestuurder heeft het Juridisch Loket bestuurd van 1 september 2021 tot en met 31 december 2021. De Raad van Toezicht heeft in december van het verslagjaar twee bestuurders benoemd die met ingang van 1 januari 2022 het Bestuur van het Juridisch Loket vormen.

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

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

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

In 2021 nam de Raad van Toezicht de volgende besluiten:

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

5.2 OR

De OR startte in maart in een nieuwe samenstelling en kwamen door alle coronamaatregelen voornamelijk digitaal bijeen. We maakten een andere verdeling van werkzaamheden en we kijken met tevredenheid terug op de vele onderwerpen waarvoor we onze rol pakten voor het Juridisch Loket.

Samenstelling OR

De termijn van de huidige OR startte op 18 maart 2021. Er vonden geen verkiezingen plaats, omdat er 9 kandidaten waren voor de 9 zetels in onze OR. Later dat jaar was er wel een wisseling na tussentijdse verkiezingen, omdat één van de leden vertrok. We vergaderden elke week een dagdeel digitaal. Iedere 14 dagen was er een overleg met de bestuurder.

Naast de gesprekken met de bestuurder lieten we ons informeren door verschillende leidinggevenden en medewerkers van onze organisatie. Zij informeerden ons namens de bestuurder. Hierdoor kreeg de OR meer inzicht in de werkzaamheden en plannen van bedrijfsvoering en de veranderingen in onze organisatie en het stelsel. Op deze manier hebben we een beter overzicht gekregen en konden wij onze rol beter uitvoeren.

Werkzaamheden

We maakten in het verslagjaar een kwaliteitsslag door de verdeling van de werkzaamheden in commissies te organiseren. Deze nieuwe indeling sluit beter aan bij de Wet op de ondernemingsraden. Hierdoor werken we efficiënter, effectiever en kunnen we beter het hoofd bieden aan de vele onderwerpen die voorbij komen. In onze nieuwe indeling kennen we de volgende commissies:

- Achterban
- Adviesrecht
- Instemmingsrecht
- Naleving
- Financiën

Extra aandacht

In het verslagjaar hebben we bij veel onderwerpen op medezeggenschap ingezet.

Zo was er het traject “Visie op dienstverlening” waarbij we met alle leden van de OR onze rol pakten. Gezien het belang van dit onderwerp voerden we gesprekken met de bestuurder en de Raad van Toezicht.

Een ander voorstel betrof de inrichting van de bedrijfsvoering. In het voorstel stond onder andere dat de afdeling Strategie Beleid en Communicatie en nieuwe functies binnen bedrijfsvoering worden ingericht. De uitkomst is dat het nieuwe bestuur in 2022 aan de slag gaat met de inrichting van bedrijfsvoering.

Daarnaast zetten we onze medezeggenschap in voor de herstart van de audits. Een positieve ontwikkeling voor de monitoring en verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Ook voerden we in het verslagjaar diverse overleggen over huisvesting. Van het pand in Middelburg liep bijvoorbeeld het huurcontract af. Door ons advies blijft deze locatie open, en gaan de medewerkers van de vestiging experimenteren met andere vormen van huisvesting. De opzegging van de huur volgt pas als er een alternatief is. We vinden huisvesting een belangrijk onderwerp waarbij we actief betrokken zijn en blijven. Hierover hielden we een achterbanraadpleging die veel bruikbare resultaten opleverde.

Ons adviesrecht zetten we ook in bij de werving van het nieuwe bestuur. We namen deel aan de sollicitatiecommissie en waren nauw betrokken bij iedere stap in dit proces.

We leverden ook onze input voor de aanstelling van een preventiemedewerker. Daarnaast waren we betrokken bij de instelling van ideeënplatform Xibe waar medewerkers ideeën uit de dagelijkse praktijk kunnen pitchen. We zien dit als een goede ontwikkeling, omdat hierdoor de wensen en kennis uit de praktijk een podium krijgen.

Tot slot hebben we door alle coronamaatregelen in het verslagjaar ingezet op de arbeidsomstandigheden binnen het Juridisch Loket, zowel op kantoor als thuis. We stemden in met een tijdelijke thuiswerkregeling en we voerden gesprekken over de definitieve thuiswerkregeling die waarschijnlijk in 2022 in werking zal treden. Het belang van goede ergonomische werkplekken brachten we meermaals onder de aandacht. Ook benadrukten we de noodzaak van maatwerk, vanwege persoonlijke omstandigheden in individuele gevallen.





Jaarrekening

Balans per 31 december 2021 (na resultaatbestemming)

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

Balans per 31 december 2021 (na resultaatbestemming)

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

Exploitatierekening over 2021

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

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

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

Criteria voor samenvatten van de statutaire jaarrekening

Onderhavig stuk is een samenvatting van de statutaire jaarrekening over boekjaar 2021. Er zijn in Nederland geen algemeen vastgestelde criteria beschikbaar voor het opstellen van samengevatte financiële overzichten. Hierom heeft het bestuur deze criteria zelf ontwikkeld. Het doel van deze samenvatting is inzicht geven in de baten, lasten en balanspositie van de stichting. De gehanteerde criteria en het aggregatieniveau van deze samenvatting zijn hier op toegespitst.

De weergegeven samenvatting van de statutaire jaarrekening is als volgt tot stand gekomen:
De oorspronkelijke balans per 31 december 2021 en de exploitatie rekening over 2021 zijn integraal overgenomen uit de statutaire jaarrekening 2021.
In deze samenvatting zijn ook vergelijkende cijfers weergegeven.

Het kennisnemen van deze samenvatting kan niet in de plaats treden van het kennisnemen van de statutaire jaarrekening over het boekjaar 2021, aangezien diverse vereenvoudigingen zijn aangebracht en geen toelichtingen zijn opgenomen. Gebruikers die behoefte hebben aan meer kunnen na afspraak een exemplaar van de statutaire jaarrekening inzien op het hoofdkantoor te Utrecht.

Verkorte toelichting op de balans en exploitatie rekening 2021

De weergegeven balans per 31 december 2021 en de exploitatie rekening over 2021 zijn overgenomen uit de statutaire jaarrekening 2021.