Het Juridisch Loket

2020

Jaarverslag

Het Juridisch Loket

Jaarverslag 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

01 Organisatie 6

1.1 Het Juridisch Loket. Dit zijn we 8
1.2 De Raad van Toezicht 11
1.3 Samenwerking en relaties 12
1.4 Versterking eerste lijn 16
1.5 ICT 18
1.6 Facilitair 20
1.7 Financiën 23
1.8 In de media 24
1.9 Programma Rechtsbijstand 26
1.10 ECC Nederland 28

02 Klanten 34

2.1 Klantcontacten 36
2.2 Communicatie met klanten 38
2.3 Bijzondere spreekuurvoorzieningen 40
2.4 Ervaringen van klanten 42
2.5 Verwijzingen 42
2.6 Signaleringen 43
2.7 Klachten 44

03 Medewerkers 46

3.1 HR-organisatie 48
3.2 Ontwikkeling 51
3.3 Kennisbank 53
3.4 Interne communicatie 53
3.5 Interview met de voorzitter van de ondernemingsraad 54

04 Toekomst 56

Redactie
Jan Pieter Verkennis
Eline Nygård
Corine de Goede

Ontwerp
Kevin van Schie

Fotografie
Els Zweerink en stockfotografie

Publicatie
Juli 2020

Voorwoord

2019 is een jaar waarin we meer financiële zekerheid krijgen. We krijgen een belangrijke rol in het nieuwe stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand en de bezoekcijfers van onze website stijgen spectaculair. Tegelijkertijd ontstaat binnen onze stichting wat onvrede. Dat geeft het jaar een dubbel karakter.

‘We kunnen nu voor een langere periode afspraken maken.’

De jarenlange financiële onzekerheid van onze stichting komt in 2019 tot bedaren als de relatie verandert met onze subsidieverstrekker. In 2019 verschuift die taak naar het ministerie van Justitie en Veiligheid. Deze relatie brengt een andere dynamiek met zich mee. Het ministerie wil dat we ook op de lange termijn duidelijkheid krijgen over de subsidiehoogte, anders kunnen we geen meerjarenbegrotingen opstellen. Daarom kunnen we nu voor een wat langere periode afspraken maken. Dat geeft rust en zekerheid.

‘We krijgen een belangrijke rol in het moderniseren van de rechtsbijstand’

In het verslagjaar zijn we weer intensief betrokken bij de plannen van de overheid om de rechtsbijstand te moderniseren. Ook hierin krijgen we meer duidelijkheid. De overheid wil de eerstelijns rechtshulp nog toegankelijker maken. Minister Dekker kiest ervoor om het Juridisch Loket hierin een belangrijke rol te geven. Zowel fysiek als digitaal. We krijgen extra subsidie om hiermee te experimenteren en daar gaan we mee aan de slag.

‘Mensen weten ons te vinden op internet’

De bezoekcijfers van onze website stijgen spectaculair. In 2019 gaat het om 5,6 miljoen bezoekers, een toename van ruim 45 procent. Het geeft aan dat mensen ons weten te vinden op internet als het gaat om juridische vragen. Ook het aantal volgers van ons YouTube-kanaal en onze LinkedIn-pagina stijgen flink.

‘Meer servicepunten’

In 2019 breiden we het aantal servicepunten verder uit waarbij we samenwerken met andere spelers in het sociale domein zoals gemeenten, wijkteams en bibliotheken. Zeker voor mensen met multiproblematiek is het goed als partijen elkaar weten te vinden, zodat je samen iemand goed kunt helpen en daar waar nodig snel kunt doorverwijzen.

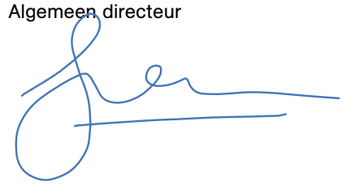
‘Onderzoek naar multiproblematiek’

Via onderzoek van de Hogeschool Utrecht (HU) leren we meer over multiproblematiek. Een aantal van onze vestigingen en een aantal maatschappelijke organisaties doen aan dit onderzoek mee. Samen zoeken we naar een model om multiproblematiek te herkennen en aan te pakken. Dat is belangrijk, want we komen veel mensen met die problematiek tegen.

De sfeer binnen de organisatie is in 2019 helaas wat onrustig. We laten daarom onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de bedrijfscultuur. Dit onderzoek loopt door in 2020.

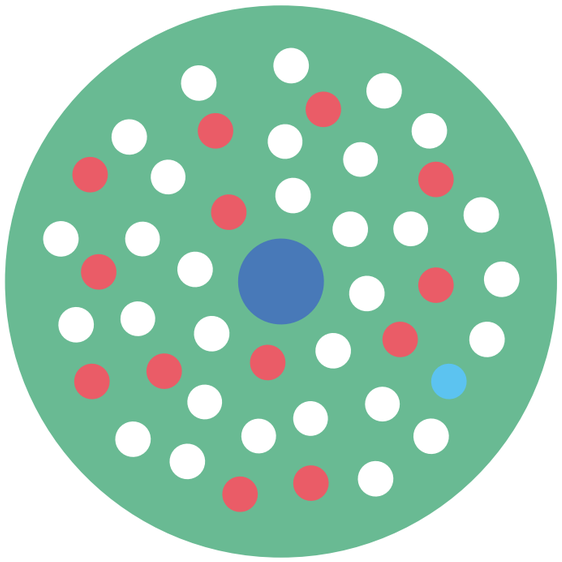
Terugkijkend ben ik optimistisch over de toekomst. We krijgen veel kansen. En aan ons de schone taak om te zorgen dat we die ook gaan benutten.

Susanne van ’t Wout
Algemeen directeur



Organisatie

2019



30
vestigingen

13
servicepunten

1
klantcontactcenter

1
hoofdkantoor

Ons doel:
Vragen direct oplossen

1.1 Het Juridisch Loket. Dit zijn we

Het Juridisch Loket geeft burgers gratis juridisch advies en informatie. We lossen juridische vragen direct op. Is dit niet mogelijk? Dan verwijzen we door naar de juiste netwerkpartner, mediator of advocaat.

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

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

Missie

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

Doelen

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

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

Bereikbaarheid

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

Op www.juridischloket.nl geven we juridische adviezen in veelvoorkomende situaties. Deze beschrijven we per rechtsgebied en per levensgebeurtenis.

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

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

Verder bieden we servicepunten in Bladel, Brunssum, Roermond (twee servicepunten), Weert, Cuijk, Purmerend, Wijchen en Zaanstad, en sinds 2019 ook in Almere Buiten, Amsterdam Bijlmermeer, Den Bosch Weener XL en Hoofddorp. Het servicepunt dat we in 2019 in Apeldoorn openden, moesten we aan het einde van het jaar weer sluiten wegens een verbouwing. Dit brengt het totaal aantal servicepunten op dertien. 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.

Kernwaarden

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



De organisatie
Het Juridisch Loket bestaat uit een lijnorganisatie en een staforganisatie.

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

De staforganisatie bestaat uit:

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

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

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



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

Het directieteam bestaat uit:
- dhr. drs. J.A. Waal (algemeen directeur), bestuurder
- dhr. mr. M. Sonneveld (directeur uitvoering)
- mw. mr. S.K.E. Koelink-van der Weide (directeur uitvoering)
- dhr. drs. E.F. van den Boom (directeur uitvoering)
- dhr. H.M. van Buijten, MBA (directeur uitvoering 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)

1.2 De Raad van Toezicht

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

De Raad van Toezicht is in 2019 - net als in andere jaren - inhoudelijk betrokken bij het voorbereiden en formeel vaststellen van het jaarplan 2019 en bij het vaststellen van het jaarverslag en de jaarrekening 2018. Over de jaarrekening heeft de portefeuillehouder Financiën van de Raad van Toezicht regelmatig contact met de organisatie en de accountant. In 2019 vergadert de Raad van Toezicht drie maal in het bijzijn van de algemeen directeur op het hoofdkantoor van het Juridisch Loket in Utrecht.

Overleg met het ministerie
De meeste aandacht van de Raad van Toezicht gaat in 2019 naar de politieke ontwikkelingen rond de modernisering van de rechtsbijstand en de positionering van het Juridisch Loket in de veranderende maatschappelijke omgeving. Minister Dekker van het ministerie van Justitie en Veiligheid besluit dat het Juridisch Loket hierin een belangrijke rol krijgt. Ook neemt het ministerie de (financiële) sturingsrelatie over, waarmee een einde komt aan de problematische subsidierelatie met de Raad voor Rechtsbijstand. Hierover is de Raad van Toezicht geregeld geïnformeerd. De Raad van Toezicht vindt de besluiten van minister Dekker positief voor zowel de organisatie als voor de rechtzoekende burger.

Overleg met de ondernemingsraad (or)
De Raad van Toezicht besteedt in 2019 extra tijd aan overleg met de or. Een deel van deze gesprekken gaat over de ontevredenheid van medewerkers over de interne organisatie. De voorzitter van de Raad van Toezicht voert hierover regelmatig gesprekken met de bestuurder en de or.

1.3 Samenwerking en relaties

Klanten met een juridische vraag hebben vaak ook andere problemen. Het Juridisch Loket werkt intensief samen met andere partijen om deze problemen gezamenlijk aan te pakken.

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

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. Zo geven we meldingen van consumenten door, 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.



Buitenlandse delegaties

Ook buitenlandse organisaties tonen regelmatig interesse in de taken en werkzaamheden van onze eerstelijns dienstverlening. In 2019 bezoekt een delegatie uit Zuid-Korea het hoofdkantoor in Utrecht. De groep bestaat uit de directie van de Legal Aid Board uit Zuid-Korea.

De Burenrechter

Een manier om buurconflicten 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 en een beslissing van de burenrechter adviseert. 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 direct 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 samenwerkingsafspraken met het CBS. Hierdoor kunnen we onze geanonimiseerde 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 waardige partner in ons streven naar een rechtvaardige maatschappij. Als de mensenrechten van onze klanten in het geding zijn, maken wij dankbaar gebruik van de verwijsmogelijkheden naar dit college. Onze klanten kunnen daar kosteloos en laagdrempelig hun klachten deponeren. De verwijzingen en contacten zetten we ook in de toekomst voort.

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.

Fraudehelpdesk

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

Hogeschool Utrecht (HU)

Soms gaan verschillende problemen schuil achter één vraag. Met de HU onderzoeken we sinds 2018



hoe je mensen met multiproblematiek beter kunt herkennen en doorverwijzen. Zo pakken we eventuele onderliggende problemen aan en voorkomen we mogelijke juridische problemen in de toekomst. Ook de Sociale Dienst Drechtsteden (Dienst Werk & Inkomen), Vivenz Maatschappelijke Dienstverlening, MEE Plus en Stichting Rijnstad werken mee aan dit onderzoek. We verwachten het onderzoek in 2020 af te ronden.

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 en stagemarkten en van 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. Onze stichting is verder op verschillende niveaus betrokken bij het uitwerken van beleidsvoorstellen van het ministerie die voortvloeien uit de plannen van minister Dekker. Zo starten we in 2019 een aantal projecten om de eerstelijnsdienstverlening te versterken.

Nationale ombudsman

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

Nederlandse Orde van Advocaten 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 beide beroepsgroepen is goed. Het Juridisch Loket blijft investeren in open communicatie en effectieve afspraken.

Nibud

Ook in 2019 verwijst het Juridisch Loket regelmatig naar het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) en vice versa. Ook wisselen beide partijen kennis en informatie uit. Het aantal vragen over schulden neemt toe, waardoor beide organisaties meer verwijzen naar elkaars online informatie. Hierdoor stijgt 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 2019 zetten we deze samenwerking voort. We verspreiden posters en folders in de PI’s om onze dienstverlening onder de aandacht te brengen van de gedetineerden. Met enkele PI’s maken we nieuwe afspraken over de manier waarop we deze dienstverlening uitvoeren.

Prettig contact met de overheid (PCMO)

Het project PCMO van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bevordert een goed en slagvaardig openbaar bestuur en versterkt het vertrouwen van burgers in de overheid. Het Juridisch Loket wisselt voor dit project ‘best practices’ en ‘lessons learned’ uit, waarmee deelnemende organisaties sneller goede resultaten bereiken. Verder biedt het project toegang tot een uitgebreid netwerk aan partners. In 2019 zetten we de samenwerking en kennisuitwisseling voort.

Raad voor Rechtsbijstand

Het Juridisch Loket heeft regelmatig contact met de Raad voor Rechtsbijstand. Belangrijke onderwerpen in 2019 zijn het overnemen van de subsidierelatie door het ministerie van Justitie en Veiligheid, voorstellen voor de herziening van het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand en onze gemeenschappelijke projecten.

‘Samenwerking is essentieel om klanten goed te kunnen bedienen.’

Raad voor de Rechtspraak

In het verslagjaar werken we met de Raad voor de Rechtspraak aan een Facebook Live uitzending van het Juridisch Loket. Daarnaast werken we al enkele jaren samen met rechtbanken aan verschillende projecten. De pilot ‘Huis van het Recht’ in Heerlen krijgt in 2019 bijzondere aandacht en staat op de agenda voor begin 2020.

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 naar gemeenten. Met de sociaal raadslieden spreken we over het samen signaleren van problemen van klanten. In het verslagjaar starten we een pilot waarbij we onderzoek doen naar samenwerken bij signaleringen.

Stichting Lezen & Schrijven

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

UWV

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

Vereniging Openbare Bibliotheken

In het verslagjaar werken we samen met de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB). In sommige openbare bibliotheken starten we een servicepunt.

Vluchtelingenwerk Nederland

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

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 zoals sociale wijkteams, gemeenten, Sociaal Werk Nederland en MEE, een coöperatieve vereniging voor mensen met een beperking. Zo starten we starten we in 2019 samen met de gemeente Heerlen de pilot ‘Echtscheidingsloket’, een inloopspreekuur voor mensen die willen scheiden.

1.4 Versterking eerste lijn

De overheid geeft in 2019 meer duidelijkheid over haar plannen om de eerstelijns rechtshulp te versterken. Het Juridisch Loket krijgt hierin een belangrijke rol. Los van deze ontwikkelingen gaan we door met het voorbereiden en uitvoeren van experimenten.

Minister Sander Dekker geeft het Juridisch Loket in juli 2019 de opdracht om samen met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) de leiding te nemen in het ontwikkelen en uitwerken van de laagdrempelige voorziening voor het Programma Rechtsbijstand. We doen dit in nauwe samenwerking met andere betrokken partijen. Dit betekent dat we een aantal concrete onderzoeken gaan uitvoeren om geschillen in een vroeg stadium op een laagdrempelige manier op te lossen.

Multiproblematiek

In 2019 gaan we verder met lopende experimenten voor de aanpak van multiproblematiek. Zo doen we mee aan het bieden van gezamenlijke dienstverlening op locatie, een initiatief van de VNG. Samen met CAK, DUO, SVB en het UWV bieden we persoonlijke dienstverlening aan in een aantal pilotgemeenten. Het Juridisch Loket doet in 2019 mee in de gemeenten Maastricht, Breda, Enschede en Leeuwarden.

Samenwerken in de eerstelijn

We treffen ook voorbereidingen voor de pilot Samenwerken in de eerstelijn, een initiatief van de Nederlandse Orde van advocaten (NOvA), de Raad voor Rechtsbijstand (RvR), het Juridisch Loket, Sociaal Werk Nederland en de Vereniging Sociale Advocatuur Nederland (VSAN). De deelnemers aan deze pilot willen de samenwerking verbeteren tussen de eerstelijns en tweedelijns rechtsbijstand zodat we de klant beter van dienst kunnen zijn. Dit doen we door het invoeren van een piketdienst, waarbij er tijdens werktijden altijd iemand bereikbaar is voor overleg. We houden een maandelijks signaleringsoverleg, waarin we opvallende zaken bespreken en we ontwikkelen best practices die we delen met collega's. Deze experimenten gaan in 2020 van start.

Verbeteren lokale toegankelijkheid

We gaan steeds vaker samenwerken met lokale partners, zoals overheden, maatschappelijk werk of andere maatschappelijke organisaties. Dit leidt ook in 2019 tot het inrichten van extra servicepunten op de locaties van deze partners. Deze 'servicepunten' - denk aan tijdelijke inloopbalies of een tijdelijk informatieplein - startten in 2017 in Bladel, Roermond (twee servicepunten), Weert en Brunssum. Het jaar daarop kwamen er servicepunten bij in Cuijk, Purmerend, Wijchen en Zaanstad. In 2019 komen er servicepunten bij in Almere Buiten, Amsterdam Bijlmermeer, Den Bosch Weener XL, Apeldoorn en Hoofddorp. Burgers met een juridisch probleem kunnen zo eerder en gemakkelijker bij ons terecht. Bovendien zorgen deze extra punten ervoor dat we nog dichter bij onze klanten zijn.

Bij al deze projecten schakelen we de hulp en expertise in van onze medewerkers. Zo werken we samen toe naar een robuuste en toekomstbestendige organisatie.



1.5 ICT

2019 draaide voor de afdeling ICT vooral om het vernieuwen van de bedrijfsapplicatie Webtop. Hiermee bieden we onze medewerkers een gebruiksvriendelijke IT-omgeving, die we bovendien makkelijk kunnen aanpassen aan de nieuwste privacy-regels.

‘Bouwen volgens nieuwe technieken.’

Webtop

In 2019 bouwen we samen met onze IT-leverancier Cegeka verder aan de bedrijfsapplicatie Webtop en we voeren grondige testen uit. Webtop is onze bedrijfsapplicatie op maat, waarin we onder andere informatie opslaan over klantcontacten en verwijzingen. Hiermee werken we sinds de start van het Juridisch Loket. De continuïteit en functionaliteit van de ‘oude Webtop’ zijn niet meer optimaal door het ontbreken van leveranciers die de applicatie kunnen onderhouden en aanpassen. Daarom bouwen we sinds 2018 een ‘nieuwe Webtop’ die sneller en betrouwbaarder is. Omdat we volgens nieuwe technieken bouwen, kunnen we deze Webtop sneller aanpassen, bijvoorbeeld aan nieuwe regelgeving of modules. Deze flexibiliteit maakt de nieuwe Webtop ook erg geschikt voor het ondersteunen van projecten uit het Programma Rechtsbijstand van het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Managementinformatiesysteem

De afdeling ICT besteedt in 2019 ook veel tijd aan het aanpassen van het managementinformatiesysteem aan de nieuwe Webtop. Hierdoor blijven de gegevens van zowel de ‘oude’ als de ‘nieuwe’ Webtop beschikbaar in bijvoorbeeld overzichten en analyses. Gebruikers merken hier niets van: de dashboards van het managementinformatiesysteem blijven hetzelfde.

Europese aanbesteding

De ICT-afdeling rondt in 2019 de transitie af van de contracten met netwerkleverancier VodafoneZiggo en IT-leverancier Cegeka. Deze partijen kwamen in 2018 opnieuw als beste uit de bus na een Europese aanbesteding. Ondertussen verandert onze dienstverlening, waardoor de oude contracten niet meer volstaan. De afdeling ICT zorgt ervoor dat het Juridisch Loket flexibeler kan worden in de toekomst. Zo komen er afspraken over het ondersteunen van servicepunten. Verder zorgt ICT voor een soepele overgang van alle afspraken op 1 april 2019.

Privacywet

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Ook in 2019 treffen we maatregelen om aan deze wet te voldoen. We bereiden de nieuwe Webtop voor op AVG-compliance en naar aanleiding van de berichtgeving over de veiligheid van Office-365 voeren we direct maatregelen uit waarmee we de toegang van Microsoft tot onze gegevens beperken. Dit doen we in overleg met onze privacy officer en externe functionaris gegevensbescherming die beiden sinds 2018 onze organisatie versterken. De aanpassingen hebben geen invloed op het gebruiksgemak van onze medewerkers of de kwaliteit van onze dienstverlening. Verder treffen we voorbereidingen voor de update van besturingssysteem Windows 10 voor al onze 500 werkplekken. We zullen deze update uitvoeren in 2020.

‘De nieuwe Webtop kunnen we snel aanpassen aan bijvoorbeeld regelgeving.’

Mobiele werkplek

Het Juridisch Loket wil zo dicht mogelijk bij zijn klanten zijn. Daarom richten we steeds meer servicepunten in op externe locaties van samenwerkingspartners. Denk aan tijdelijke inloopbalies, of een tijdelijk informatieplein in bijvoorbeeld een gemeentehuis of bibliotheek. In 2019 richten we vijf extra servicepunten in, waarvan we één aan het einde van het jaar weer ontmantelen vanwege een verbouwing. Ook deze nieuwe servicepunten voorzien we van extra veiligheids- en privacy-maatregelen en we zorgen ervoor dat onze juristen gemakkelijk kunnen werken op locatie. Verder bereiden we ons voor op het borgen van de veiligheid en continuïteit van onze ICT in verschillende mogelijke scenario’s van het strategisch huisvestingsplan.

Samenwerken met Microsoft Teams

In 2019 stellen we Microsoft Teams beschikbaar aan alle medewerkers die samenwerken in vakgroepen of projecten op diverse locaties. Microsoft Teams is een digitale werkruimte met een geïntegreerde chatfunctie in Office 365. Hiermee kunnen medewerkers makkelijker met elkaar samenwerken. Op verzoek van het directieteam beperken we het gebruik tot leden van vakgroepen en projecten. Mogelijk breiden we dit in de toekomst uit naar meer soorten samenwerkingsverbanden.

‘We overleggen met onze privacy officer en externe functionaris gegevensbescherming.’



1.6 Facilitair

Medewerkers en klanten moeten zich thuis voelen op onze vestigingen. Daarom faciliteren we een veilige en comfortabele werkomgeving. Hier hebben we ook in 2019 weer hard aan gewerkt.

Onderhoud garanderen



‘Alle vestigingen kregen nieuwe noodverlichting.’

De belangrijkste eindgebruikers van onze facilitaire diensten en services zijn de klanten die onze vestigingen bezoeken. Daarnaast bedient de afdeling Facilitair nog twee groepen klanten binnen de organisatie: de medewerkers in onze vestigingen of het contactcenter en de medewerkers die met name vanuit het hoofdkantoor beleidsmatig en ondersteunend werk uitvoeren.

Huisvestingsplan

Een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden in 2019 is het opstellen van een concept strategisch huisvestingsplan. Dit plan beschrijft de kaders en uitgangspunten van de huisvesting van het Juridisch Loket, het gewenste huisvestingsscenario voor de komende jaren en de organisatorische en financiële impact van dit scenario. Het huisvestingsplan moet bijdragen aan een toekomstbestendige organisatie en een veilige, van de juiste gereedschappen en instrumenten voorziene werkomgeving voor medewerkers. Het bedienen van klanten staat voorop. Om zoveel mogelijk draagvlak te creëren, leggen we het plan tijdens het verslagjaar voor aan onder andere het directieteam van het Juridisch Loket en het ministerie van Justitie en Veiligheid. In 2020 zullen we ook feedback van medewerkers verwerken in het plan en we stellen gezamenlijk een transitieplan op. We verwachten het concept huisvestingsplan in 2020 in te dienen bij het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Huurovereenkomsten

In 2019 starten we met het flexibiliseren van de huurovereenkomsten van alle vestigingen van het Juridisch Loket. Deze huurcontracten verlengen we met maximaal twee jaar. Hiermee bereiden we ons voor op mogelijke veranderingen die voortkomen uit het strategisch huisvestingsplan.

Onderhoud

Voor alle roerende zaken, installaties en elektrotechnische apparaten in onze vestigingen is niet alleen jaarlijks onderhoud nodig, maar ook gedeeltelijke of soms gehele vervanging. Om dit onderhoud te garanderen, starten we in 2019 met het opstellen van een meerjarenonderhoudsplan. Dit plan sluit aan op het strategisch huisvestingsplan.

RisicoInventarisatie & Evaluatie (RI&E)

Naar aanleiding van de RI&E uit 2018 stellen we in 2019 een plan van aanpak op en we nemen maatregelen om de risico’s op te lossen. De belangrijkste aanpassing is het vervangen van de noodverlichting in alle vestigingen.

Facilitair systeem

In 2019 gaan we verder met de voorbereidingen van het nieuwe facilitaire informatiesysteem. Het gaat om een registratiesysteem voor facilitaire meldingen, bijvoorbeeld van een kapotte bureaustoel. Mogelijk kan een dergelijk systeem ook andere afdelingen ontzorgen bij de aanvraag van hun producten en diensten. Daarom voeren we ook een onderzoek en inventarisatie uit onder de andere stafafdelingen. We verwachten het systeem in 2020 stapsgewijs in te voeren.

Huisvestingsprojecten

Het Juridisch Loket Arnhem keert in mei 2019 terug naar de oude locatie. De vestiging kreeg een nieuw duurzaam klimaatsysteem en dubbele beglazing om te voldoen aan de Arbo-eisen en om de werkomgeving comfortabeler te maken. Het kantoor bevond zich daarom sinds 2018 tijdelijk op een andere locatie.

Duurzaamheid

De afdeling Facilitair kiest bij inkoop en aanbestedingen voor een goede balans tussen duurzaamheid, kwaliteit en kosten. Door de focus op duurzaamheid kiezen we - waar mogelijk - voor ‘cradle to cradle’ producten. Ook voeren we een duurzaam printbeleid: in alle vestigingen drukken de printers standaard dubbelzijdig af. Bij uitzondering kan een medewerker kiezen voor enkelzijdig af te drukken.



1.7 Financiën

Het Juridisch Loket krijgt in 2019 meer financiële rust. De komende vijf jaar kan de stichting rekenen op een vast bedrag aan subsidie.

Betere rapportage

De afdeling Financiën verbetert in het verslagjaar haar managementinformatie. Afdelingen krijgen nu uitgebreidere rapportages, met meer toelichtingen en analyses. Hierdoor krijgen zij meer inzicht in de cijfers en kunnen zij beter beslissen.

Continuïteit van financiering

Voor het eerst is er geen onzekerheid meer over de hoogte van de jaarlijkse subsidie. Dit komt doordat in het verslagjaar de subsidieverstrekker verandert van de Raad voor Rechtsbijstand naar het ministerie van Justitie en Veiligheid. Bij het ministerie is een meerjarenfinanciering mogelijk. Dit betekent dat we een vast bedrag aan subsidie krijgen voor onze reguliere activiteiten tot en met 2024.

Strategisch huisvestingsplan

Door de continuïteit van financiering kunnen we besluiten nemen voor de langere termijn. Daarom maken we voor het eerst een strategisch huisvestingsplan. De afdeling Financiën, het directieteam en de managers maken in het verslagjaar een concept. Hierin staat wat we aan huisvesting nodig hebben en welke mogelijkheden we nu hebben. Het ministerie van Justitie en Veiligheid toetst in 2020 of het concept past bij het Programma Rechtsbijstand.

Programma Rechtsbijstand

Onze stichting krijgt in het verslagjaar ook een extra subsidie van het Programma Rechtsbijstand van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Met dit geld financieren we onderzoek dat we voor dit programma uitvoeren. De afdeling Financiën richt in het verslagjaar een projectadministratie in om de financiële verantwoording voor deze projecten in goede banen te leiden.

Verantwoord rentmeesterschap

Het financiële beleid van onze stichting richt zich op verantwoord rentmeesterschap. Met de aan ons toevertrouwde subsidie doen wij de juiste investeringen en uitgaven en blijven wij bouwen aan een organisatie die nu en straks haar publieke taak adequaat kan blijven uitvoeren. Binnen dit beleid blijft een bescheiden egalisatiereserve nodig voor calamiteiten. In 2019 staat deze reserve op het minimumniveau dat wij noodzakelijk vinden. Dit staat gelijk aan het maximum dat wij volgens de subsidieregels mogen reserveren.

De afgelopen jaren zagen we de investeringsreserve als een knelpunt in onze bedrijfsvoering. Deze investeringsreserve gebruiken we voor het plegen van groot onderhoud. Het ministerie van Justitie en Veiligheid bepaalt volgens welk systeem we deze reserve mogen aanvullen. Tijdens het verslagjaar voeren we gesprekken met het ministerie over het moderniseren van dit systeem. Aan het einde van het verslagjaar bereiken we de bodem van deze reserve.

Bezoldiging topfunctionarissen

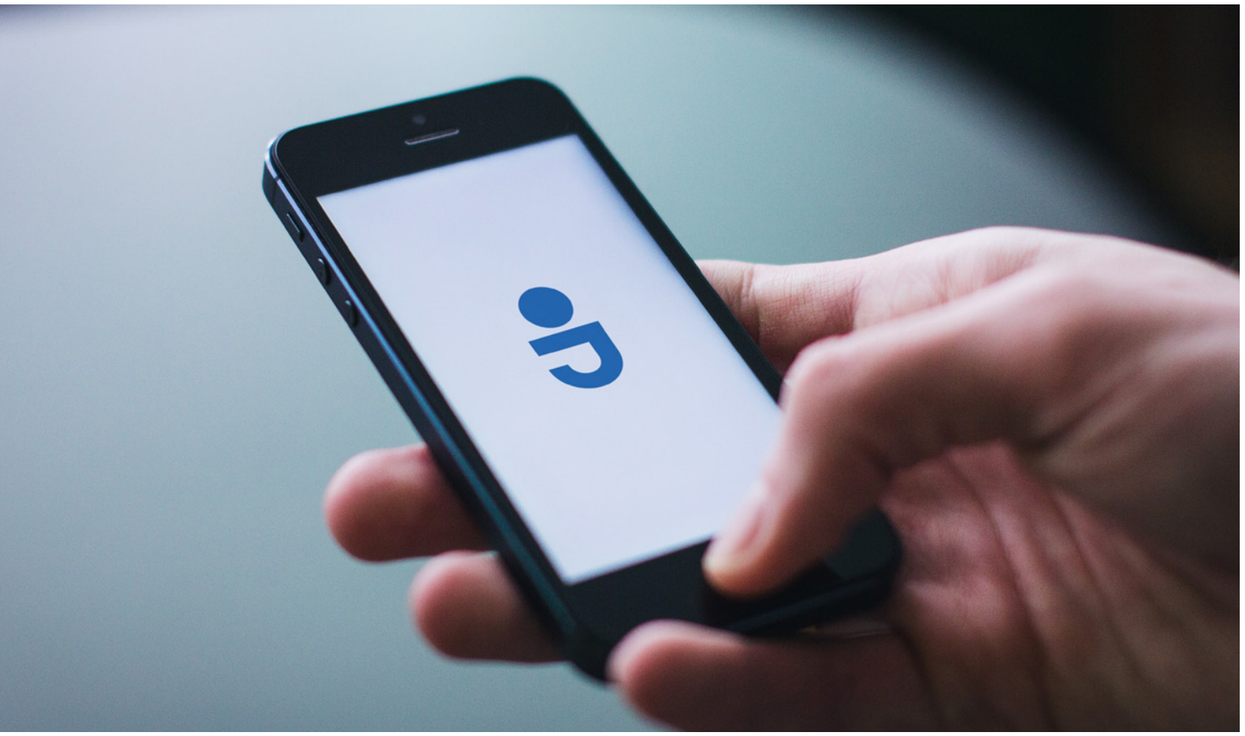
In het kader van de Wet Normering Topinkomens geven wij volledige openheid over de bezoldiging van onze topfunctionarissen. Het wettelijk bezoldigingsmaximum bedraagt in 2019 € 194.000, inclusief belaste kostenvergoedingen en pensioenbijdrage werkgever. De topfunctionarissen vervullen deze functie tussen 1 januari en 31 december van 2019. De bestuurder ontvangt in 2019 een totale bezoldiging van € 187.309 (2018: € 182.778). De omvang van de dienstbetrekking is 1,0 (fte).

De voorzitter van de Raad van Toezicht ontvangt in 2019 een totale bezoldiging van € 6.000 (2018: € 6.000). Het individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum bedraagt in 2019 € 29.100 (2018: € 28.350). De overige leden van de Raad van Toezicht ontvangen in 2019 een totale bezoldiging van € 2.400 per persoon (2018: € 2.400). Het individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum bedraagt in 2019 €18.100 (2018: € 18.900).

1.8 In de media

Het Juridisch Loket werkt ook in 2019 aan meer naamsbekendheid en het informeren van media over juridische onderwerpen. Een belangrijk deel van onze doelgroep bereiken we online. De media weten het Juridisch Loket zelf ook steeds beter te vinden.

De online mediawaarde stijgt 260%.



Bereik 2019



723.706

klantcontacten



5.571.669

bezoekers op juridischloket.nl



282.108

unieke downloads (o.a. voorbeeldbrieven)

Live



109.410

bekeken minuten video op Youtube

Mediateam

Het Juridisch Loket is inmiddels een belangrijke bron voor allerlei media, waaronder televisie- en radiozenders. Steeds vaker zijn we hét aanspreekpunt in de eerstelijns rechtshulp. Daarom hebben we een eigen mediateam dat vragen van radio- en tv-programma's beantwoordt. In 2019 schakelden we het mediateam vooral in voor BNNVARA Kassa, de Volkskrant, het NRC, #Boos en RTV Arnhem. Speciaal voor RTV Utrecht in het programma 'Utrecht komt thuis' verzorgt het Juridisch Loket wekelijks een radio-item met een jurist uit het mediateam.

Mediamonitoring

We houden bij welke media het Juridisch Loket noemen of over ons schrijven. Dit doen we via de OBI-brandmonitor van OBI4wan. Dit mediamonitoringssysteem geeft alle online en offline publicaties over het Juridisch Loket weer in een overzicht, inclusief televisie- en radio-items. Het systeem toont ook trends en laat zien om welke journalisten en media het gaat.

Offline mediawaarde

Mediawaarde geprinte media

Het Juridisch Loket komt regelmatig voor in geprinte media zoals kranten en tijdschriften. De mediawaarde van deze aandacht in 2019 is € 1.247.424. Een groot deel van deze berichten gaat over het hervormen van het rechtsbestel door de overheid en de rol hierin voor het Juridisch Loket. De totale stijging is 48,9% ten opzichte van 2018; toen bedroeg de mediawaarde € 838.173. Deze stijging danken we aan de vermeldingen als deskundige in artikelen over juridische problemen, de toegenomen verzoeken van de pers voor inhoudelijke adviezen en door campagnes.

Radio en televisie

Ook radio en televisie noemen vaak het Juridisch Loket. Dit resulteert in 2019 in een mediawaarde van € 381.684, een daling van 38% ten opzichte van 2018. Op de radio wordt het Juridisch Loket het meest genoemd op Radio M, NPO Radio en Radio Rijnmond. Op tv bij Kassa en EenVandaag. Tegenover de daling van de mediawaarde van radio en televisie in 2019, staat een flinke toename van de geprinte mediawaarde en online mediawaarde van het Juridisch Loket.

Online mediawaarde

Sociale media

De sociale media zijn voor het Juridisch Loket de belangrijkste kanalen om op een laagdrempelige manier te communiceren met onze (potentiële) klanten. Omdat we op deze kanalen relevante content plaatsen en de dialoog aangaan, vinden steeds meer rechtzoekenden en partners hun weg naar het Juridisch Loket. Vooral via Facebook, LinkedIn en YouTube bereiken we zo een grote doelgroep.

In 2019 wordt het Juridisch Loket genoemd in 4.335 berichten op diverse websites, sociale media en fora. Dat is een stijging van 102,9% ten opzichte van 2018. Het totale bereik van deze berichten vertegenwoordigt een online mediawaarde van € 3.879.979. Dit is een stijging van 260% ten opzichte van 2018. Wij verklaren deze forse stijging doordat we in 2019 actiever zijn op sociale media, het Juridisch Loket vaker voorkomt als bron in berichten en doordat onze website meer bezoekers telt.

1.9 Programma Rechtsbijstand

Het Juridisch Loket krijgt in 2019 een belangrijke rol in het Programma Rechtsbijstand van de overheid. Met dit programma wil de minister voor Rechtsbescherming Sander Dekker de komende jaren het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand moderniseren.

Het Programma Rechtsbijstand bevindt zich in 2019 in de startfase (februari tot november 2019) en aan het begin van de pilotfase (november 2019 tot en met 2022). Daarna volgt een integratie- en borgingsfase (januari 2023 tot en met december 2024). Op basis van alle ervaringen maakt de minister uiteindelijk een wetsvoorstel.

Laagdrempelige toegang

Nederlandse Gemeenten (VNG) de projecten over laagdrempelige toegang te leiden in de pilotfase van het Programma Rechtsbijstand. Dit betekent dat we gaan onderzoeken of we met een nieuwe, of aangepaste aanpak de eerstelijns rechtshulp kunnen verbeteren. Dit doen we in nauwe samenwerking met andere partijen. Met deze pilots hoopt de minister een manier te vinden om mensen in een eerder stadium te helpen en zo de gang naar de rechter te voorkomen.

Projecten

Het Juridisch Loket start in 2019 acht projecten voor de pilotfase van het Programma Rechtsbijstand:

Doorontwikkelen digitaal platform
Samen met andere partijen breiden we onze website uit tot een ‘brede digitale omgeving’. Hier krijgen burgers antwoorden op vragen over sociaal-juridische problemen, rechtshulp, rechtsbijstand en de kosten hiervan. Zo krijgen de burgers meer mogelijkheden om hun probleem zelf op te lossen. Hiervoor ontwikkelen we nieuwe online hulpmiddelen, zoals beslisbomen, visuele ondersteuning bij online content en rekentools. Ook gaan we meer content delen via sociale media en we gaan campagnes voeren via Facebook, Instagram en zoekmachine Google.
De website van het Juridisch Loket wordt al zeer goed gevonden en gebruikt. We informeren en helpen al veel burgers met onze voorbeeldbrieven en informatie zoals stappenplannen en advies. Daarom proberen we de website te laten groeien tot hét centrale online platform voor juridische hulp. Dat kunnen we niet alleen. Hiervoor hebben we kennis en ervaring nodig van andere partijen, bijvoorbeeld van technische experts, onderzoekers en hulpverleners op juridisch en sociaal gebied.

Goede telefonische rechtshulp
We verbeteren onze telefonische rechtshulp. Goede telefonische rechtshulp betekent dat we voor alle burgers bereikbaar zijn per telefoon, we geven telefonisch informatie en advies en we helpen met het oplossen van juridische problemen. Daarbij werken we samen met andere hulpverleners op juridisch en sociaal gebied. Waar nodig verwijzen we naar hen door.

Meer face-to-face-dienstverlening
We experimenteren met het organiseren van meer face-to-face dienstverlening. Dit betekent dat we onze hulp dichter bij de burger aanbieden, bijvoorbeeld in bibliotheken, wijkcentra of gezondheidscentra. Hierbij werken we samen met andere partijen op juridisch en sociaal gebied, zoals medewerkers van wijkteams of sociaal raadslieden.

Meer tijd per klant
In dit experiment krijgt een aantal medewerkers van het Juridisch Loket meer tijd om klanten te helpen. In plaats van een uur, mogen zij drie uur besteden per klant. Mogelijk kunnen we hierdoor een verwijzing naar een advocaat voorkomen. Hierbij gebruiken we de kennis en ervaring uit een soortgelijk onderzoek uit 2014.

Samenwerken met andere hulpverleners op eigen locaties
Het Juridisch Loket heeft in 2019 dertig vestigingen, dertien servicepunten en een aantal bijzondere spreekuurlocaties. Op al deze plekken gaan we (meer) samenwerken met andere hulpverleners binnen het sociaal domein. Samen kunnen we beter en sneller problemen signaleren en oplossen.

Oplossingen voor speciale doelgroepen
We onderzoeken of we problemen van specifieke doelgroepen beter kunnen oplossen. Het gaat hierbij om mensen met meerdere problemen, bijvoorbeeld bij een echtscheiding. Dit doen we door samen te werken met andere partijen, zoals advocatuur, mediators, gemeenten en andere hulpverleners binnen het sociaal domein. We onderzoeken of we door deze samenwerking problemen van de klant kunnen oplossen, of zelfs samenhangende problemen kunnen voorkomen. Een voorbeeld is het Echtscheidingsloket in Heerlen, een proef van het Juridisch Loket en gemeente Heerlen.

Samenwerken met advocatuur
In dit experiment werken we gestructureerd samen met de advocatuur. Juridisch medewerkers van het Juridisch Loket mogen in een aantal gevallen een specialistische advocaat raadplegen. Hierdoor kunnen we betere diagnoses stellen en effectievere oplossingen bieden.

Samenhangende projecten
We starten een aantal projecten die voor een deel te maken hebben met het uitbreiden van onze website:

- Digitaal zoekgedrag-onderzoek naar levensgebeurtenissen
- Updaten van de huidige content op de website
- Ontwikkelen van online beslisbomen bij levensgebeurtenissen
- Aanbieden van online videospreekuur (pilot)
- Ontwikkelen van online tools en zelfhulppakketten
- Integreren van online en offline dienstverlening
- Online verwijzen naar specialistische hulpverlening (als de situatie voldoet aan bepaalde voorwaarden)

1.10 ECC Nederland

Het Europees Consumenten Centrum (ECC) blikt terug op een jaar waarin we de online dienstverlening verder verbeteren. We krijgen 16,1% meer grensoverschrijdende juridische vragen.

ECC is officieel contactpunt bij problemen met geoblocking.



‘Het contactpunt ODR (Online Dispute Resolution) ontvangt 50% meer vragen en verzoeken.’

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 bestaat in 2019 uit één manager, vijf juridisch adviseurs en een pr- en communicatieadviseur.

Highlights 2019

Klantcontacten

Het ECC helpt in het verslagjaar 708 meer consumenten op weg in vergelijking met 2018. In totaal ontvangt het ECC 5.074 grensoverschrijdende juridische vragen, een stijging van 16,1% vergeleken met het voorgaande jaar (4.369). Daarnaast dienen consumenten 2.074 klachten in over EU-ondernemers, waarvan 66% gaat over Nederlandse ondernemers. De meeste klachten over Nederlandse bedrijven komen van Belgische consumenten. Zelf klagen Nederlandse consumenten het meest over Duitse bedrijven. Het ECC ontvangt ook veel vragen (514) over het online oplossen van geschillen via het ODR-contactpunt (Online Dispute Resolution).

Nederlandse consumenten klagen het meest over ondernemers uit:

- Duitsland 16,3%
- UK 13,3%
- Spanje 12,6%

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

- België 39,3%
- Duitsland 8,5%
- Frankrijk 6,3%

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

- transportdiensten (vliegverkeer en autohuur)
- kleding en schoenen
- diverse goederen en diensten (waaronder persoonlijke verzorging)

De meest voorkomende klachten over Nederlandse bedrijven gaan over:

- accommodaties (hotels, appartementen en restaurants)
- internationale vliegreizen
- meubels en andere huishoudelijke aankopen
- recreatie en cultuur (bijvoorbeeld hobby’s en tijdschriften)

De toename van vragen en klachten van consumenten heeft voor een deel te maken met de goede zichtbaarheid van ECC Nederland, waar we continu aan werken. Een andere reden is het stijgen van grensoverschrijdende online aankopen en boekingen in de reis- en vervoersbranche. Zo zorgen problemen met accommodaties en autoverhuurders deze zomer voor veel vragen en klachten van reizigers. Ook nemen verontruste consumenten vaak contact op met het ECC wanneer een luchtvaartmaatschappij bijvoorbeeld last-minute een staking aankondigt.

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

Klanttevredenheid

Het ECC houdt elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek om de kwaliteit van de eigen dienstverlening te verbeteren. In 2019 vragen we meer dan 500 Nederlandse consumenten om hun mening over het ECC en onze diensten. Van de 116 respondenten vindt 77% dat het ECC goed tot uitstekend presteert. En ruim 75% heeft een goede, tot zeer goede indruk van de organisatie. 39% van de respondenten kwam online, via een zoekmachine bij het ECC terecht. Bijna 40% was doorverwezen via een consumentenorganisatie. Verder zou maar liefst 89% van de respondenten het ECC aan anderen aanbevelen. Veel respondenten zouden graag zien dat het ECC meer naamsbekendheid krijgt.

Zichtbaarheid ECC

In 2018 leidt een proactief persbeleid tot een aanzienlijke groei in media-aandacht en een betere bekendheid van onze dienstverlening onder consumenten. In 2019 slagen we erin om dit hoge niveau van zichtbaarheid te handhaven. In 2020 zetten we dit proactieve persbeleid voort.

Mediawaarde en bereik
In 2019 verschijnen 419 online berichten over het ECC. Dit genereert een mediawaarde van € 1.310.532, vergelijkbaar met het voorgaande jaar. Geprinte media noemen het ECC 22 keer, wat een mediawaarde oplevert van € 62.669.

Vermeldingen in de media
We hebben in 2019 veel contact met diverse media, waaronder consumentenprogramma's en media zoals de Volkskrant, NOS, NRC, RTL-nieuws, Avrotros.nl en AD. Steeds meer media weten het ECC te vinden wanneer zij een consumentenonderwerp aan de kaak willen stellen. Dit leidt tot verschillende vermeldingen en optredens in de media waaronder tv- en radioprogramma's van MAX vakantieman (NPO), Radar (AVROTROS), Spitsuur (BNR Nieuwsradio) en vermeldingen op nieuwssites.

Persberichten
In 2019 versturen we twee persberichten: 'Boardingpass overbodig voor compensatieclaim ECC: uitspraak Europees Hof van Justitie' en 'Nog steeds klachten over online discriminatie door geoblocking'. Dit leidt tot on- en offline vermeldingen in berichten van zowel media als diverse stakeholders.

Website
De website van het ECC – www.eccnederland.nl – is een betrouwbare en onafhankelijke informatievoorziening voor consumenten in Nederland. In 2019 gaat het ECC verder met het re-design van de website om consumenten een optimale (digitale) dienstverlening te bieden. Hiervoor werkt het ECC nauw samen met een online bureau met een specialisatie in het ontwikkelen van Drupal-websites. Hierbij kijken we onder andere naar de manier waarop we consumenten het beste kunnen faciliteren bij het indienen van een klacht over een ondernemer. Verder voegen we regelmatig nieuwe content toe: in 2019 publiceren we onder andere 39 nieuwsartikelen op onze website.

Online vindbaarheid
Bijna de helft van de consumenten die contact opnemen met het ECC vindt ons online via een zoekmachine. Een goede vindbaarheid van onze website is dus essentieel. Om de online vindbaarheid te vergroten, investeren we in 2019 onder andere in SEO-optimalisatie. Hiervoor laten we een zoekwoordenonderzoek uitvoeren. Aan de hand van de uitkomsten van het zoekwoordenonderzoek optimaliseren we onze webteksten.

Strategie
De website van ECC Nederland trekt in 2019 in totaal 52.519 unieke bezoekers, een daling van 13,2% (in 2018: 60.491). Deze personen bekijken 124.119 pagina's. Dat is een daling van 49,4% ten opzichte van 2018 (245.433). De daling van deze cijfers is het gevolg van het veranderen van onze online strategie, waarbij we de focus verschuiven van kwantitatieve, naar kwalitatieve groei van webbezoek. In tegenstelling tot voorgaande jaren voeren we daarom geen AdWords-campagne om consumenten naar onze website te trekken. In plaats daarvan kiezen we voor een langetermijngroeistrategie en leggen eerst een solide basis door de website te verbeteren op het gebied van snelheid, navigatiestructuur, URL-structuur en een 'mobile first' design.

Online dienstverlening
Verder ontwikkelen we nieuwe tools, zoals de mogelijkheid tot het online indienen van klachten en koppeling van het online contactformulier aan ons projectmanagementsysteem Jira. We ontwikkelen meer dan dertig downloadbare voorbeeldbrieven voor consumenten in twee talen en andere downloads zoals checklists. Daarnaast creëren we meer content over grensoverschrijdende rechten en (nieuwe) wetgeving die relevant is voor consumenten. We zetten deze aanpak voort in 2020, waardoor we in dat jaar geen enorme groei verwachten van het aantal websitebezoekers.

Online klachtenformulier
Consumenten kunnen voortaan eenvoudig online een klacht indienen bij ECC Nederland. Het online klachtenformulier heeft een koppeling met de IT-tool van de Europese Commissie en zorgt ervoor dat onze juristen geen extra onnodige administratieve handelingen hoeven te verrichten. Hierdoor blijft er voor juristen meer tijd over voor inhoudelijk werk. Consumenten die minder digitaal vaardig zijn, helpen we telefonisch of op een andere manier.

In het kort

Mediawaarde van
€ 1.310.532

Nieuwe strategie
mobile first

Het aantal volgers
steeg met 22,5%

Autohuurcampagne
Nog steeds nemen diverse autoverhuurders het niet zo nauw met de regels en consumenten zijn hiervan de dupe. Daarom lanceert ECC Nederland in de zomer van 2019 een autoverhuurcampagne. Hiermee informeren we Nederlandse reizigers over de mogelijke gevaren bij het huren van een auto in het buitenland en we leggen uit waar ze op moeten letten bij het terugbrengen van de huurauto, of na terugkomst van vakantie. Voor deze campagne ontwikkelen we handige zelfhulptools zoals online voorbeeldbrieven, infographics en checklists. Onze contactpagina maken we informatiever met antwoorden op algemene vragen. Verschillende ECC's tonen interesse in deze campagne en nemen onze informatie over voor eigen promotiedoeleinden.

Sociale media
Ook in 2019 zet het ECC sociale media in om de eigen zichtbaarheid te vergroten. Zo kunnen we nóg meer consumenten informeren, waarschuwen en voorzien van juridische tips en informatie. Het ECC is actief op Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram en heeft een Google-bedrijfspagina die de zichtbaarheid van onze organisatie bevordert. Het aantal volgers op Facebook neemt in 2019 toe naar 4.298. Dit is een stijging van 22,5%. Op Facebook richten we ons vooral op kennisoverdracht en het informeren van consumenten. Via platforms als LinkedIn en Twitter houden we partners, relaties en mediacontacten op de hoogte van relevant nieuws.

Strategische allianties

Het ECC hecht waarde aan een goede samenwerking met partners en relaties en is daarom ook in 2019 actief betrokken bij verschillende landelijke bijeenkomsten en samenwerkingsverbanden. Zo werken we samen met:

Autoriteit Consument en Markt (ACM)
Het ECC neemt in 2019 opnieuw deel aan periodieke signaleringsoverleggen met de ACM. Het doel is de autoriteit inzicht geven in de meldingen die voor de grootste problemen zorgen en schendingen waartegen handhavend zou moeten worden opgetreden. Daarnaast informeren we de ACM ook over specifieke meldingen van consumenten die hinder ondervinden bij aankopen over de grens (geoblocking). Met name klachten over oneerlijke handelspraktijken en incassobureaus hebben onze aandacht.

Europe Direct (EDIC)
In 2019 gaan we verder met het intensiveren en uitbreiden van het contact en de samenwerking met Europe Direct. De Europe Direct-informatiecentra geven algemene EU-informatie, verwijzen bezoekers waar nodig door en organiseren evenementen, debatten en bijeenkomsten. Het doel is om het Europees bewustzijn in Nederland te verhogen en om actief Europees burgerschap te stimuleren. Het ECC organiseert samen met EDIC in Almere een inloopspreekuur waarin we het ECC onder de aandacht brengen en burgers praktische informatie geven.

Ook overleggen we met de Vertegenwoordiging van de Europese Commissie in Nederland. We bespreken concrete samenwerkingsmogelijkheden voor verschillende communicatie-activiteiten in de nabije toekomst.

Het Juridisch Loket
Het ECC geeft in 2019 diverse malen een training over het Europees consumentenrecht aan nieuwe medewerkers van het Juridisch Loket. Verder is het ECC in juni 2019 te gast in een Facebook live sessie van het Juridisch Loket. Tijdens deze uitzending stellen consumenten live vragen aan een jurist van het ECC en van het Juridisch Loket.

Consumentenbond
Begin 2019 zit het ECC om de tafel met de Consumentenbond om te onderzoeken hoe beide organisaties elkaar kunnen versterken op het gebied van communicatie en dienstverlening. Dit gesprek werpt snel vruchten af via online verwijzingen naar elkaar.

Fraudehelpdesk
Het ECC ontvangt in 2019 een delegatie van de Fraudehelpdesk. De sessie gaat over de werkzaamheden en bemiddeling van het ECC en de Fraudehelpdesk en heeft als doel om in de toekomst meer kwalitatieve doorverwijzingen te genereren. Alle betrokken partijen ervaren deze bijeenkomst als erg nuttig en leerzaam. Hierdoor ontstaat de wens om ook meer samen te werken op het gebied van communicatie.

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK)
Als belangrijke speler op het gebied van consumentenvraagstukken, is het ECC betrokken bij het overleg van het ministerie van EZK over het consumentenbeleid van de komende jaren, met name over geoblocking. Ook kondigt het ministerie een campagne aan die consumenten bewust maakt van hun consumentenrechten en hoe ze hun recht kunnen halen. Het ECC neemt als stakeholder deel aan de brainstormsessies over deze campagne in Den Haag.

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 2019 ontvangt ECC Nederland de ECC-collega's uit Polen. We bespreken initiatieven voor een IT-tool-workshop en mogelijke samenwerking op het gebied van promotieactiviteiten.
Verder neemt ECC-Nederland deel aan de jaarlijkse communicatieworkshop van ECC-Net. Het doel van deze workshop is de communicatiestrategie verbeteren van ECC-Net binnen heel Europa en het starten van gezamenlijke projecten. Tijdens de workshop bespreken we onder andere het creëren van een vernieuwde 'mission statement' en mogelijke samenwerking op het gebied van concrete promotieactiviteiten voor bijvoorbeeld het aankomende jubileum.

Geoblocking
Het ministerie van EZK wijst in 2019 het ECC officieel aan als contactpunt voor praktische bijstand na discriminatie bij grensoverschrijdende aankopen. Aanleiding is de nieuwe verordening over ongerechtvaardigde geoblocking. Burgers met klachten en vragen over geoblocking kunnen terecht bij het ECC voor assistentie.
Het ECC merkt dat er nog veel onduidelijkheid bestaat over de inhoud en toepassing van de regels over geoblocking, 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 veel vragen over prijsverschillen.



Onderzoeksprojecten
Het ECC levert in 2019 verschillende bijdragen aan studies en onderzoeken van onder andere de Erasmus School of Law en de Vrije Universiteit Brussel (VUB).

Verder leveren we input voor thema's van gezamenlijke projecten binnen het ECC-netwerk, zoals de ECC-Net-monitor en garantievraagstukken.

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. 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.

Klantcontact ODR
In 2019 ontvangt het ODR-contactpunt in totaal 514 vragen en verzoeken via e-mail, telefoon en via het platform zelf. Een stijging van maar liefst 50% vergeleken met het voorgaande jaar. Deze vragen komen van zowel consumenten, ondernemers als geschillencommissies.

Toegankelijkheid geschillencommissies
Naar aanleiding van de gezamenlijk aangeboden brief aan de Europese Commissie in 2018 voert ODR veel verbeteringen door op het platform. Hierdoor functioneert het platform in het verslagjaar beter voor consumenten en is het toegankelijker. Het ODR-platform krijgt ook nieuwe functionaliteiten. Consumenten kunnen voortaan aan de hand van een aantal vragen over hun klacht beoordelen welke mogelijkheden zij hebben om hun probleem op te lossen (bijvoorbeeld: ODR platform, ECC of een geschillencommissie). Ook kunnen consumenten voortaan een rechtstreeks gesprek aanvragen bij een ondernemer en kunnen beide partijen tot een oplossing komen zonder tussenkomst van een geschillencommissie. Partijen hebben dan 90 dagen de tijd om overeenstemming te bereiken. Van deze optie maken consumenten in 2019 veel gebruik.

Stakeholders
Het ECC neemt deel aan de werkconferentie 'Kansen voor effectieve samenwerking klachtloketten' van de vier Nederlandse organisaties voor alternatieve geschilbeslechting (ADR). Tijdens deze workshop denken we mee over de mogelijkheden voor effectieve en optimale samenwerking tussen verschillende instanties. We bespreken voornamelijk hoe burgers zo snel mogelijk de weg kunnen vinden naar het juiste loket dat hen verder helpt bij een juridisch probleem.

Het ECC en ODR doen ook mee aan een onderzoek naar de consumentenbescherming in de EU. Onderzoekers van het project 'Building EU Civil Justice' (gefinancierd door de EU) interviewen beide organisaties over de mogelijkheden van 'online dispute resolution' voor het vergroten van 'access to justice' ofwel de toegang tot het recht door consumenten.

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

Klanten

2019

**‘Klant centraal.
Altijd.’**

2.1 Klantcontacten

Het aantal klantcontacten blijft in 2019 ongeveer gelijk. Het totale aantal bedraagt 723.706. Dat is 2,2% minder dan in 2018. De tijd die het Juridisch Loket besteedt aan klanten en dienstverlening, neemt iets af tot 207.549 uren. Dat is een daling van 3,6% ten opzichte van 2018.

Telefonische dienstverlening

De meeste klanten bereiken ons via de telefoon. Het aantal telefooncontacten daalde naar 387.925. Dit is een daling van 5,1% ten opzichte van 2018. De wachttijden aan de telefoon zijn in 2019 nog steeds onder controle. Klanten wachtten gemiddeld 4,57 minuten voordat ze hun vraag kunnen stellen.

Balie, spreekuur en email

Het aantal contacten aan de balie stijgt in 2019 naar 107.286. Ten opzichte van 2018 is dit een toename van 16,3%. In 2019 helpen we 37.192 klanten tijdens een spreekuur. Dit is een daling van 8,8% ten opzichte van 2018. Het aantal contacten via e-mail neemt toe met 11,6% naar 68.176 contacten in 2019.

5,6 miljoen bezoeken op onze website

In het verslagjaar wordt onze website meer dan 5,6 miljoen keer bezocht. Dat is 45,7% meer ten opzichte van 2018. De bezoekers bekijken bijna 14 miljoen keer een pagina, dat betekent gemiddeld 2,52 pagina's per bezoek. 51,8% van de klanten bezoekt onze website via een mobiele telefoon, 36% via een desktop of laptop en 6% via een tablet.

Sociale media

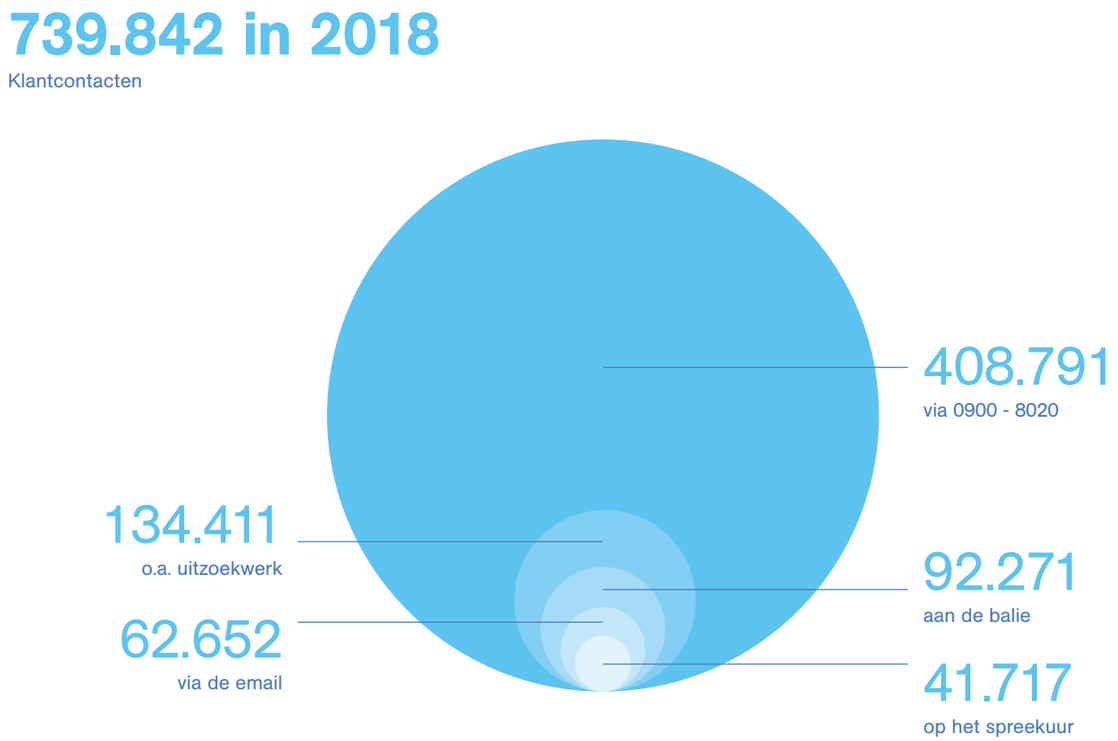
Steeds meer mensen zoeken manieren om online het Juridisch Loket te bereiken. Onze aanwezigheid op sociale media biedt rechtzoekenden een laagdrempelige toegang tot het recht. Ook stimuleert de kennisoverdracht via sociale media de zelfredzaamheid van mensen. Sociale mediakanalen nemen daarom een steeds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

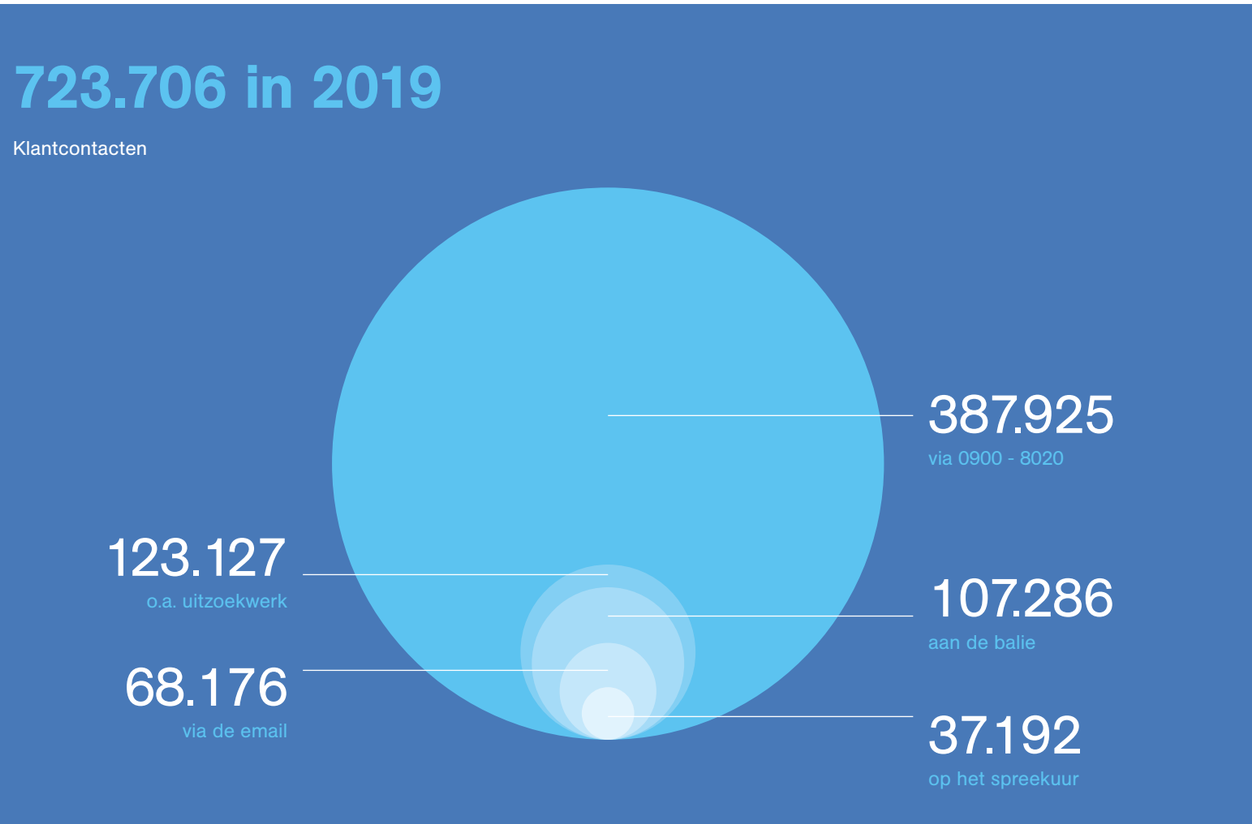
Aantal volgers stijgt flink op YouTube en LinkedIn

In 2019 bereikt onze Facebookpagina 1.176.349 unieke personen. In 2018 was dit 1.151.850. Het bereik stijgt daarmee met 2,1%. Het aantal fans dat de bedrijfspagina van het Juridisch Loket op Facebook 'liket', staat op 39.115 in 2019, dit is een stijging van 6,8% ten opzichte van 2018. Het aantal volgers op Twitter blijft met 4.037 nagenoeg gelijk. Op YouTube stijgt het aantal volgers van 406 in 2018 naar 835 in 2019 met een totaal aantal videoweergaven van 94.792. Op LinkedIn heeft het Juridisch Loket inmiddels 11.124 volgers, een stijging van ruim 42,6% ten opzichte van vorig jaar.

Vragen via Facebook

In 2019 maken in de eerste acht maanden 1.137 klanten gebruik van de mogelijkheid om via Facebook vragen te stellen. In 2018 waren dat er in de eerste acht maanden 965. Dit is een stijging van bijna 17,8% ten opzichte van 2018. Deze klanten stellen in totaal 1.551 vragen via Facebook. Vergeleken met de eerste acht maanden van 2018 (1.154) is dat een stijging van 34,4%. Vanaf september 2019 zijn we gefaseerd overgegaan op een nieuw systeem van registreren, waardoor er over deze maanden geen vergelijkbare meetgegevens beschikbaar zijn.

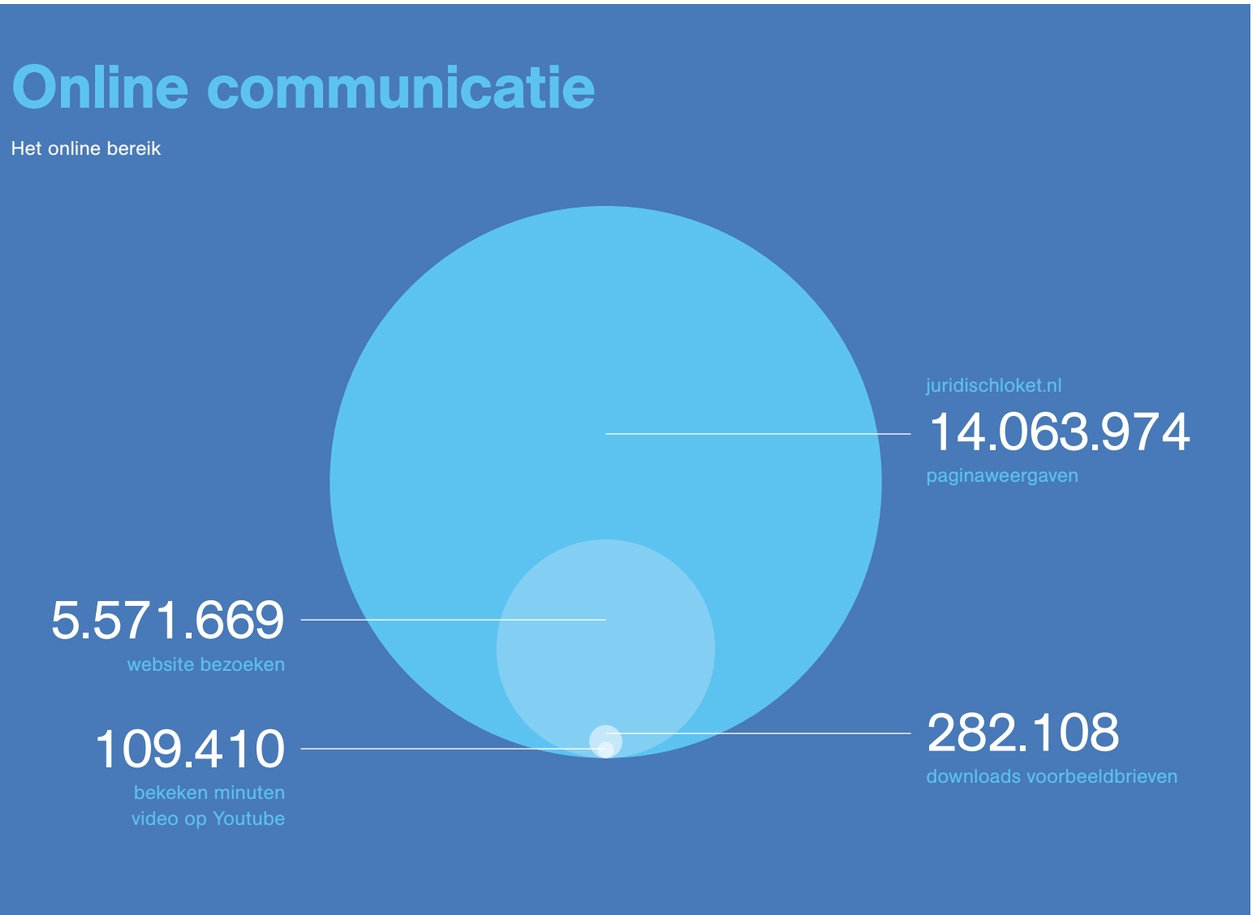




2.2 Communicatie met klanten

In 2019 gaan we verder met het optimaliseren van de content op de website en maken we meer gebruik van sociale media. Hierdoor bereiken we meer klanten met onze dienstverlening.

Bijna 50 procent meer bezoekers op onze website.



Onze website: 5,6 miljoen bezoeken

Onze website is een van onze belangrijkste communicatiemiddelen en draagt bij aan de zelfredzaamheid van onze klanten. Ook in 2019 werken we aan het relevanter maken van de content op de website voor klanten. Ook besteden we nóg meer aandacht aan het optimaliseren van zoekwoorden (Search Engine Optimization) zodat klanten bij ons vinden wat ze zoeken. Met succes. In 2019 bezoeken klanten en andere stakeholders onze website 5,6 miljoen keer. Dat is 45,7% meer dan in 2018.

Voorbeeldbrieven

Op onze website bieden we klanten voorbeeldbrieven aan. Deze kunnen zij gebruiken in specifieke situaties, zoals bezwaar maken tegen huurverhoging of het ontbinden van een overeenkomst. In 2019 tellen we 282.000 downloads van voorbeeldbrieven.

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 webcare-team. 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 naar onze informatie en met ons advies kunnen zij zich verder verdiepen in een onderwerp. De focus van het klantcontact blijft op onze eigen kanalen zoals de balie, spreekuur, e-mail en telefoon. We promoten het stellen van vragen via Facebook dan ook niet actief, maar om voor klanten zo toegankelijk mogelijk te zijn, bieden we wél deze mogelijkheid aan.

Livesessies op Facebook

In 2019 gaan we door met onze Facebook Live sessies. Dit zijn video-uitzendingen op Facebook waarin we live antwoord geven op juridische vragen van klanten. Per uitzending behandelen een jurist en een presentator een onderwerp. Klanten kunnen in het reactieveld onder de video vragen stellen. De jurist geeft tijdens de uitzending antwoord. Mocht de klant verder nog vragen hebben, dan kan dit via een (privé)bericht, telefonisch of via de website. Bezoekers kunnen deze informatie ook op een later moment terugkijken: na afloop knippen we de uitzending op in losse video's per vraag en plaatsen deze op ons YouTube-kanaal. Bij de video's plaatsen we links naar onze website. Omgekeerd gebeurt dit ook: vanaf de website linken we door naar onze video's op YouTube. In 2019 bekijken bezoekers deze filmpjes meer dan 109 duizend minuten.

Analyseren van gebruikersonderzoeken

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

Beschermen van onze naam

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

2.3 Bijzondere spreekuur-voorzieningen

Voor een aantal doelgroepen organiseren we bijzondere spreekuurvoorzieningen. Zo bieden we onze diensten aan op plekken waar we geen vestiging hebben. Of we maken op een andere manier persoonlijk advies mogelijk.

De gezamenlijke dienst-verlening is een succes.

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, zonder al te lange reistijd. Het spreekuur in Zeeuws-Vlaanderen voorziet ook in 2019 in een grote behoefte.

Spreekuur penitentiaire inrichtingen

Het Juridisch Loket verzorgt spreekuren in verschillende penitentiaire inrichtingen (PI) in Nederland. Hiermee hebben gedetineerden toegang tot onze laagdrempelige dienstverlening. Een gedetineerde kan op twee manieren in contact komen met het Juridisch Loket. Hij kan het 0900-8020 nummer bellen en hij kan een sprekersbriefje inzenden. Tijdens het spreekuur in de PI geeft onze jurist de gedetineerde informatie en advies over zijn rechten als gedetineerde, maar ook over andere juridische onderwerpen als huurproblemen, ontslag of schulden. Als dit nodig is, volgt een doorverwijzing naar een advocaat. In 2019 bieden we deze dienstverlening opnieuw aan.

Gezamenlijke dienstverlening op locatie

In 2019 eindigt de pilot ‘gezamenlijke dienstverlening op locatie’. In deze pilot van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) bieden het CAK (dat verschillende taken uitvoert voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport), DUO (dat studiefinanciering regelt voor studenten), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het UWV en het Juridisch Loket sinds 2018 persoonlijke dienstverlening aan via de balies van de gemeentehuizen in Breda, Maastricht, Leeuwarden en Enschede. Inwoners kunnen zo op één locatie verschillende vormen van dienstverlening krijgen. In Breda en Maastricht is de gezamenlijke dienstverlening een succes en blijft dit bestaan. In Leeuwarden en Enschede blijft de samenwerking bestaan via warm doorverwijzen. Dit betekent dat partijen elkaar informeren als zij een klant doorverwijzen. Het voordeel van warm doorverwijzen voor klanten is dat zij hun situatie maar aan één partij hoeven uit te leggen.

‘Het Juridisch Loket krijgt steeds meer ‘servicepunten’

Servicepunten

Het Juridisch Loket krijgt steeds meer ‘servicepunten’. Dit is een inloopbalie of een informatieplein bij lokale partners, in delen van het land waar geen vestigingen zijn van het Juridisch Loket. Lokale partners zijn bijvoorbeeld overheden, organisaties voor maatschappelijk werk of andere lokale maatschappelijke organisaties. Zo kunnen onze partners burgers met een juridisch probleem eerder en gemakkelijker naar ons doorverwijzen. Via deze extra punten zijn we beter bereikbaar voor onze klanten. In 2019 voegen we servicepunten toe in Almere Buiten, Amsterdam Bijlmermeer, Den Bosch Weener XL, Hoofddorp en Apeldoorn. Helaas hebben we wegens verbouwing het servicepunt in Apeldoorn eind 2019 moeten sluiten. In 2020 evalueren we de servicepunten die langer dan een half jaar bestaan en beoordelen we of we hiermee verder gaan.



2.4 Ervaringen van klanten

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

In april 2019 ronden we een pilot af met zogenaamde feedbackpalen. Deze palen staan een jaar lang bij de uitgang van de tien meest bezochte vestigingen van het Juridisch Loket. Op de feedbackpalen kunnen klanten met één druk op de knop antwoord geven op de vraag: Bent u goed geholpen? Dat kan door te drukken op een groene blije, oranje neutrale of rode boze smiley.

Klanten ervaren hun bezoek aan onze vestigingen positief: het percentage dat op een groene smiley drukt, ligt bij elke vestiging rond de 90 procent tijdens de hele onderzoeksperiode.

2.5 Verwijzingen

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

In 2019 verwijzen we klanten 116.048 keer door naar de advocatuur. Dat zijn 5.274 minder verwijzingen dan het jaar daarvoor, oftewel een daling van 4,3%. Ten opzichte van het aantal klantcontacten is het aantal verwijzingen naar advocaten 16% in 2019. Dit is een daling van 0,4% ten opzichte van 2018. In 84% van alle klantcontacten verwijzen we dus niet naar een advocaat.

Diagnosedocument

De meeste van deze verwijzingen zijn voor klanten die na contact met een advocaat het Juridisch Loket om een diagnosedocument vragen. Zo komen zij in aanmerking voor een korting op de eigen bijdrage. Dit heet de maatregel ‘diagnose en triage’. In 2019 leidt 11,2% van de klantcontacten tot zo’n verwijzing.

Bij 4,8% van de verwijzingen klopt de klant rechtstreeks bij ons aan, zonder tussenkomst van een advocaat.

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. Sinds 2015 zien we een neerwaartse lijn in het aantal verwijzingen naar mediators. Ten opzichte van 2018 daalde het aantal verwijzingen naar ingeschreven mediators opnieuw. Toen vonden er nog 1.362 verwijzingen plaats, in 2019 zijn dat er 1.014. Dat is een flinke daling van 26%.

Top 3

In 2019 signaleerden onze juristen 580 problemen. Dat zijn 42 meer signaleringen dan in 2018, een stijging van 7,8%. De meerderheid van deze signaleringen gaat over bedrijven die na een faillissement hun klanten berooid achterlaten. Alle signaleringen over consumentenrechten melden we bij de Autoriteit Consument & Markt, tijdens onze vier periodieke overleggen.

1. Faillissementen

De meeste signaleringen gaan in 2019 over klanten die gedupeerd raken door faillissementen van online aanbieders. Klanten merken na hun online aankoop dat een website offline gaat en dat de webshop de overeenkomst niet nakomt. Bij navraag of reclamatie blijkt de aanbieder niet bereikbaar, waarna vaak een faillissement volgt. Als antwoord op klantvragen geven we de mogelijkheden aan bij een faillissement.

2. Oplichting door spoeddiensten

Misstanden met spoeddiensten krijgen opnieuw een tweede plek in de top drie van signaleringen. In 2019 gaat het om klanten die bij verlies van huissleutels of een verstopt riool een slotenmaker of ontstoppingsdienst inschakelen. Klanten denken dat zij een lokale aanbieder inhuren, maar blijken zaken te doen met een landelijk opererende aanbieder. Deze aanbieder brengt torenhoge kosten in rekening die zij niet vooraf communiceerden. Wij adviseren deze klanten om aangifte te doen bij de politie. Eventueel kunnen zij ook een melding doen bij de Fraudehelpdesk.

3. Onduidelijke vorderingen incassobureaus

In 2019 blijven we veel signaleringen krijgen over onduidelijke vorderingen van incassobureaus en het agressief benaderen van klanten hierover. Deze klanten ontvangen een brief waarin staat dat ze moeten betalen voor een dienst of product, maar het is niet duidelijk om welke overeenkomst het gaat. Onze juristen adviseren klanten om eerst de overeenkomst op te vragen bij het incassobureau.

2.6 Signaleringen

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

Voorbeeld- en maatwerkbrieven

Bij de signaleringen die we melden, stelt het Juridisch Loket algemene voorbeeldbrieven, brieven op maat of tips beschikbaar. Hiermee kunnen klanten zelf hun probleem oplossen, zonder tussenkomst van advocaat of rechter. Zo vergroten we de zelfredzaamheid van onze klanten en dragen we bij aan dejuridisering van het probleem.

2.7 Klachten

In 2019 opnieuw weinig klachten.

Procedure

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

Klachtencommissie

In het verslagjaar neemt mw. mr. P. Elkhuizen afscheid als voorzitter van de klachtencommissie van het Juridisch Loket. Een nieuwe voorzitter treedt aan. De commissie bestaat dan uit:

- mw. mr. A. (Addie) Stehouwer, voorzitter
- mw. mr. T.F.M. Hindriks (lid)
- mw. mr. M. Verhage-Van Kooten (lid)

Aantal klachten in 2019

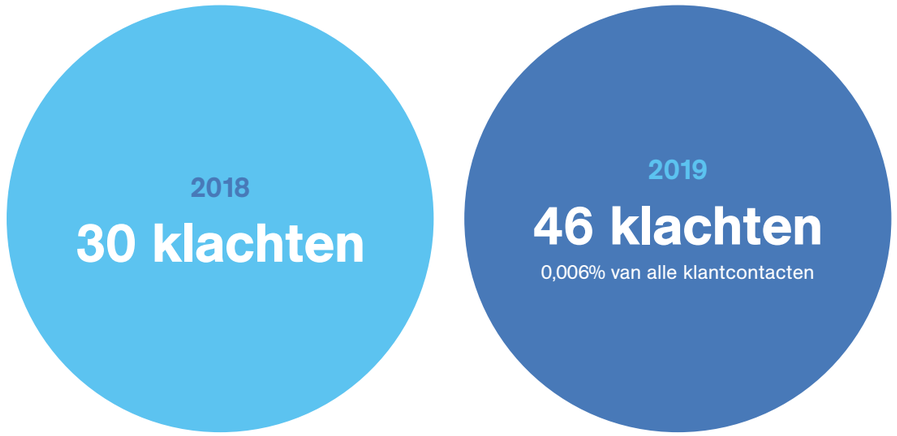
Het Juridisch Loket telt in het verslagjaar 723.706 klantcontacten en ontvangt in totaal 46 klachten; dat is 0,006%. Dit zijn 16 klachten meer dan in 2018, maar in relatie tot het aantal klantcontacten is dit aantal nog steeds laag. Van deze klachten behandelen we 16 informeel en 28 formeel. Twee klachten zijn aan het eind van het verslagjaar nog in behandeling. De informele klachten gaan over bejegening, advies, belkosten, wachttijd aan de telefoon en wachttijd voor e-mailcontact. Al deze klachten zijn in goed overleg opgelost tussen de betreffende Manager Uitvoering en de klant. De 28 formele klachten gaan over bejegening, advies en wachttijd voor e-mailcontact. De Klachtencommissie hoefde geen klachten in behandeling te nemen.

Het Juridisch Loket is trots op het lage aantal klachten dat de organisatie ontvangt. Onze juristen krijgen voortdurend intensieve scholing, zowel op juridisch gebied als in bijvoorbeeld gespreks- en de-escalatietechnieken. Wij zijn ervan overtuigd dat dit bijdraagt aan het lage aantal klachten.



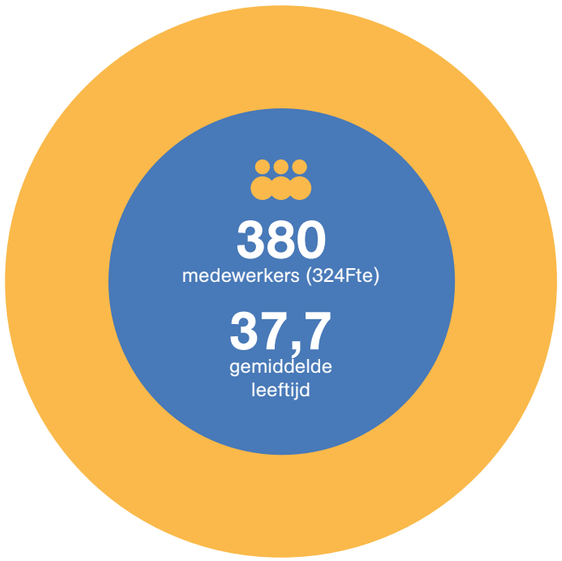
723.706

klantcontacten in 2019



Medewerkers

2019



Aandacht voor onze mensen.

3.1 HR-organisatie

De kwaliteit van dienstverlening aan onze klanten staat of valt met de kwaliteit, kennis en inzet van onze medewerkers. De afdeling Human Resources (HR) draagt daar een steentje aan bij met goed personeelsbeleid en veel aandacht voor ontwikkeling.

Werving kandidaten

De schaarste op de arbeidsmarkt wordt ook merkbaar bij het Juridisch Loket. In 2019 stromen relatief meer juridisch medewerkers uit dan we gewend zijn. Maar het lukt ons nog steeds om voldoende nieuwe collega's te vinden, ondanks het feit dat we hoge eisen stellen aan de kandidaten: minimaal een hbo- of wo-opleiding, een flexibele instelling en snel kunnen schakelen tussen de verschillende rechtsgebieden. In totaal nemen we in het verslagjaar 56 juridisch medewerkers aan, waarmee het totale personeelsbestand uitkomt op 324 fte. De sollicitanten werven we via onze eigen website, LinkedIn en de vacaturesite Indeed. Alle nieuwe medewerkers zijn na een aantal maanden volledig inzetbaar in onze dienstverlening. Het inwerktraject en de intensieve begeleiding door ervaren juristen, dragen hieraan bij.

Personeelsbezetting

In 2019 bestaat het totale personeelsbestand uit 324 fte (380 medewerkers). Dit is lager dan in 2018 (335 fte). De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers (inclusief stagiaires) op 31 december 2019 is 37,7 jaar. Het aantal vacatures in 2019 bedraagt 30, waarbij enkele vacatures bedoeld waren voor het aannemen van meerdere mensen.

Verzuim

Het ziekteverzuim bedroeg in 2019 5,8%. Dat is hoger dan in 2018 (4,95%). Dit is exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof, maar inclusief ziekmelding als gevolg van zwangerschap wat onder de zogenaamde vangnetvoorziening van de Ziektewet valt. Als we kijken naar verdeling van kort en lang verzuim, dan zit het hoogste percentage in kortdurend verzuim. Hierin worden alleen verzuimdagen geteld van verzuimmeldingen die minder dan acht dagen duren. In 2019 bedroeg de meldingsfrequentie, oftewel het aantal ziekmeldingen per persoon, 1,29. Hiermee blijft de meldingsfrequentie gelijk aan 2018 (1,29).

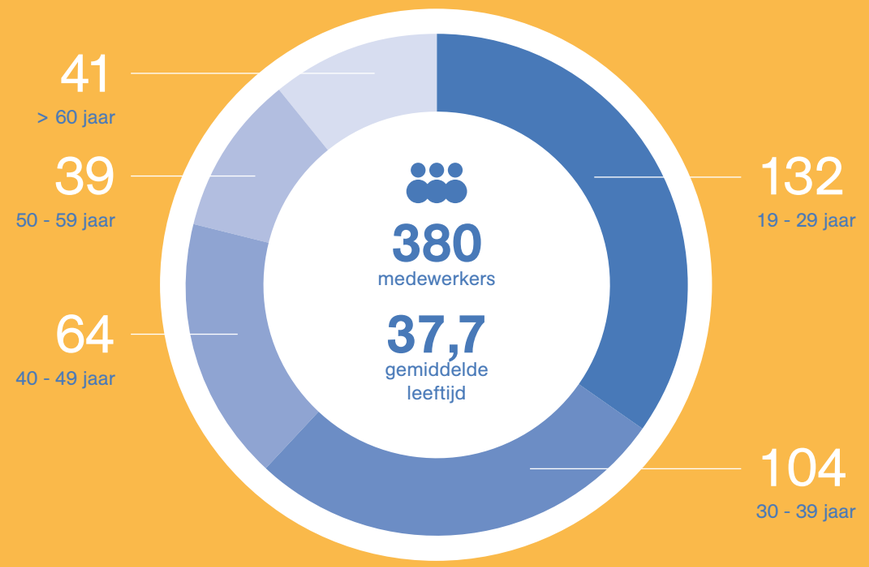
Verzuimbeleid

In 2019 besteedt de afdeling HR veel tijd aan het actualiseren en opnieuw vastleggen van het verzuimbeleid. Dit doet HR in samenspraak met managers en de ondernemingsraad (or). Inhoudelijk verandert er niets. Wel breidt het verzuimbeleid uit, met meer aandacht voor preventie. De werkgever heeft daar een rol in, maar ook de werknemer. Het nieuwe beleid beschrijft nu onder andere in toegankelijke taal wat werknemers zelf kunnen doen om verzuim te voorkomen. Daarbij benadrukken we dat dit altijd maatwerk is. Nieuw is dat alles over verzuimbeleid nu op één plek staat. Hierdoor heeft iedereen een duidelijk overzicht van het verzuimbeleid.

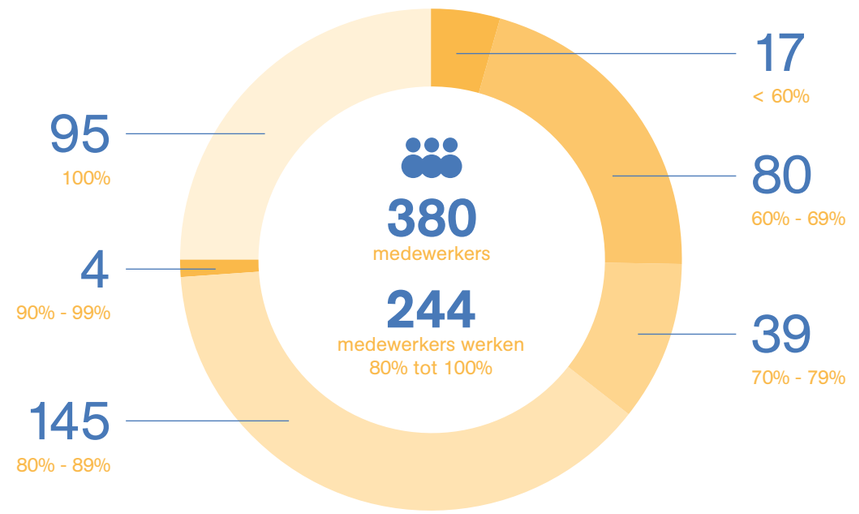
Talenten Motivatie Analyse (TMA)

In 2019 onderzoekt de afdeling HR de mogelijkheden van de Talent en Motivatie Analyse (TMA) voor het Juridisch Loket. TMA is een hulpmiddel voor het managen en ontwikkelen van het talent van medewerkers. Hierbij ligt de focus op het verbeteren van zaken die goed gaan. Dit begint met een analyse van drijfveren, motivatie en bijbehorende competenties. Daaruit volgt welke competenties makkelijk te ontwikkelen zijn en of deze passen bij de huidige functie. Ook teams kunnen TMA gebruiken om hun onderlinge samenwerking te versterken of te verbeteren. HR ziet interessante mogelijkheden voor individuele medewerkers en teams binnen zowel vestigingen als stafafdelingen en zet het onderzoek voort in 2020.

Medewerkers



% dienstverband



Herijking functieprofielen
De afdeling HR gaat in 2019 verder met het herijken van functieprofielen. Dit is nodig om het werving- en selectieproces verder te optimaliseren. Daarnaast dienen de herijkte functieprofielen als basis voor ontwikkelingsgesprekken tussen managers en medewerkers. Alle medewerkers die individuele functies vervullen, zijn en worden individueel geïnterviewd. Medewerkers die functies vervullen die door meerdere medewerkers worden uitgevoerd, nemen deel aan groepsinterviews. In 2020 ronden we dit project af.

Effectiviteit HR-cyclus
De HR-cyclus van het Juridisch Loket bestaat uit een planningsgesprek, een of twee voortgangsgesprekken en een beoordelingsgesprek waarin we organisatie-, vestigings- en afdelingsdoelstellingen vertalen naar individuele doelstellingen voor de medewerkers. In 2018 onderzoeken studenten van de Hogeschool Amsterdam de effectiviteit van onze HR-cyclus. De resultaten verwerken we in 2019 in een plan van aanpak. Dit ronden we af 2020.



3.2 Ontwikkeling

Het Juridisch Loket vindt het erg belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen. Ook in het verslagjaar stopt de afdeling Human Resources (HR) hierin veel energie.

Investeren in de nieuwste kennis en inzichten.

Leren en ontwikkelen
Bij het Juridisch Loket staat leren en ontwikkelen als vast onderdeel op de agenda. Om klanten goed te kunnen helpen, is het noodzakelijk om op de hoogte te zijn van de nieuwste kennis en inzichten. Bovendien is de juiste set vaardigheden essentieel voor onze dienstverlening. Verder kunnen onze medewerkers hun huidige en toekomstige functies alleen goed vervullen als ze arbeidsmarktfit zijn. Onze organisatie faciliteert waar mogelijk en op verschillende wijzen de medewerkers bij hun ontwikkeling. Medewerkers voelen zich verantwoordelijk om zich hierbij zo goed mogelijk in te zetten.

Inspelen op actualiteiten
In 2019 ontwikkelen we allerlei leeractiviteiten over de WAB (Wet arbeidsmarkt in balans), die in 2020 van kracht gaat. De WAB is een belangrijk onderwerp voor het Juridisch Loket, omdat onze klanten veel vragen stellen over arbeidsrecht. Onze vakgroep Arbeidsrecht organiseert het kennis delen over dit onderwerp. Leden van de vakgroep nemen in 2019 een webinar op - een soort seminar via internet - en zij verspreiden uitgewerkte casuïstiek onder de medewerkers. Verder staat de landelijke opleidingsdag vrijwel geheel in het teken van de wetswijzigingen. De vakgroep start ook een vraagbaak, een centraal punt waar medewerkers hun vragen kunnen stellen. Deze vragen en uitwerkingen delen we met alle vestigingen. Door op deze manier samen te werken en informatie te delen, spelen we sneller in op de actualiteit.

Blended leren
Blended leren staat voor de combinatie van digitaal en klassikaal leren. Hierbij maken we steeds meer gebruik van webinars. Medewerkers volgen eerst een inhoudelijk webinar als voorbereiding. Daarna krijgen zij een klassikale les waarin zij onder andere oefenen met casuïstiek. De kracht van herhaling en de praktijkgerichte manier van leren blijken erg effectief. Medewerkers geven een hoge waardering aan deze manier van leren.

Omgaan met agressie
Veel van onze juristen krijgen vroeg of laat te maken met klanten die zich op verschillende manieren agressief uiten. In 2019 doen zich 95 agressie-incidenten voor. De uitingen van agressie variëren van verbale agressie tot en met serieuze bedreigingen. Het Juridisch Loket heeft hiervoor een eigen agressiebeleid. Hierbij ligt de focus op de-escalatie van de situatie. In 2019 bereiden we de tweejaarlijkse trainingen voor waarin medewerkers onder andere kunnen oefenen in het omgaan met agressie. Deze trainingen starten begin 2020.

‘Medewerkers geven een hoge waardering aan de ‘blended’ aanpak’

Kwaliteit van dienstverlening

Het Juridisch Loket spant zich voortdurend in om de kwaliteit van dienstverlening op een hoog niveau te houden en waar nodig te verbeteren. In 2019 investeren we vooral in kennis en vaardigheden die nodig zijn voor het geven van goede dienstverlening aan de klant. Deze vaardigheidstrainingen variëren van het verbeteren van gesprekstechnieken tot mindfulness op de werkplek.

Plan Do Check Act (PDCA)

Een aantal vestigingen wil proberen of zij met de aanpak PDCA de kwaliteit van dienstverlening kunnen verbeteren. Hierbij krijgen zij hulp van de kwaliteitsmanager van het Juridisch Loket. In het verslagjaar treffen de vestigingen voorbereidingen voor de PDCA-aanpak en willen hiermee in 2020 van start gaan.



3.3 Kennisbank

Onze kennisbankschrijvers, webredacteuren en docenten gaan steeds beter samenwerken. Dit levert in 2019 meteen resultaat op.

Bij het Juridisch Loket ontwikkelen en verspreiden we gezamenlijk kennis via vakgroepen. Hierdoor lukt het om kennis over de nieuwe Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) en Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) snel en effectief bij onze medewerkers te krijgen. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is onze digitale kennisbank, die alle medewerkers kunnen raadplegen.

De samenwerking in vakgroepen is een grote stap in de ontwikkeling van het Juridisch Loket naar een kennisintensieve organisatie. Hier gaan we mee door in 2020.

We verbeteren in 2019 ook de zoekfunctie van de kennisbank. En we onderzoeken hoe we de structuur en de inhoud van de kennisbank beter laten aansluiten op de eisen van deze tijd.

3.4 Interne communicatie

Intranet is een belangrijk middel voor de communicatie binnen onze organisatie. In 2019 onderzoeken we hoe het intranet beter kan aansluiten op de wensen en behoeften van de gebruikers.

Met meer dan 32 verschillende locaties en een groeiend aantal servicepunten, is het Juridisch Loket goed bereikbaar voor klanten. Maar ook binnen de organisatie willen we goed bereikbaar blijven voor elkaar en ons met elkaar verbonden voelen. Intranet is hiervoor een uitstekend communicatiemiddel.

In 2019 onderzoeken we hoe we de communicatie via intranet kunnen optimaliseren. Hiervoor stelden we alle medewerkers in 2018 vragen over hun intranetgebruik. In het verslagjaar interviewen we een aantal medewerkers persoonlijk. Deze gegevens vullen we aan met gebruikersstatistieken.

Na analyse van alle gegevens formuleren we een eisenpakket waarmee we intranet beter kunnen laten aansluiten op de wensen en behoeften uit het onderzoek. In 2020 starten we met het vernieuwen van het intranet.

3.5 Interview met de voorzitter van de ondernemingsraad

De ondernemingsraad (or) besteedt in 2019 veel tijd aan het raadplegen van de achterban. Twee or-leden maken plaats voor nieuwe leden. En de or is druk met een aantal vraagstukken, bijvoorbeeld over nieuwe privacy-maatregelen.

Raadpleging achterban

De or bezoekt in 2019 alle dertig vestigingen en het hoofdkantoor van het Juridisch Loket. Hiervoor verdelen zij zich in delegaties van minimaal drie personen. ‘De bezoeken kostten veel tijd. Maar we kregen veel nuttige input’, aldus or-voorzitter Leonard Tielenburg. ’We maakten kennis met bijna elke collega. Dat vond ik erg waardevol. Het viel op dat onze medewerkers erg betrokken zijn bij onze stichting, onze dienstverlening en de klanten. Dat merk je overal waar je komt.’

Verkiezingen

De or start en eindigt het verslagjaar met zeven leden en twee vacatures. Na verkiezingen in mei treden twee enthousiaste nieuwe or-leden aan. Een van deze nieuwe leden verandert daarna van baan. Later krijgt ook een zittend or-lid ander werk. In de eerste helft van 2020 schrijft de or nieuwe verkiezingen uit om deze vacatures op te vullen. ‘We hopen op veel aanmeldingen van onze achterban.’

Privacywet AVG

Privacy is ook in 2019 een belangrijk thema voor de or. ‘We juichen toe dat de afdeling ICT de Webtop AVG-proof maakt. Webtop is het computersysteem waarin wij onze klantgegevens bewaren. In deze versie kunnen medewerkers bijvoorbeeld geen persoonsgegevens meer zien van vóór 2015. Het systeem knipt deze gegevens er als het ware eruit. Dat is conform de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).’

De or-commissie AVG heeft veel contact over het aanstellen van een privacy officer en een externe functionaris gegevensbescherming. De privacy officer zorgt ervoor dat het Juridisch Loket vertrouwelijk omgaat met persoonsgegevens. De functionaris gegevensbescherming controleert dit. ‘Klanten kunnen bijvoorbeeld bij de privacy officer terecht als zij hun persoonsgegevens willen wissen uit onze systemen.’

Nieuwe protocol voor het melden van een datalek “Wie meldt, is een held”

Verder stemt de or-commissie in met het nieuwe protocol voor het melden van een datalek “Wie meldt, is een held”. ‘Deze aanpak moet medewerkers stimuleren om beveiligingsincidenten en datalekken te melden. Denk aan het versturen van een vertrouwelijke e-mail naar een verkeerd adres. Zo’n melding komt niet in je dossier terecht. Het heeft dus in beginsel geen gevolgen voor je carrière.’

Verzuimreglement

In 2019 stemt de or in met een nieuwe versie van het verzuimreglement. ‘Het is nu een eenduidig reglement waarin je alles kunt vinden over verzuim. We vinden het een echte professionaliseringsslag. Als or konden we hier goed onze rol in spelen. We maakten een aantal aanpassingen en hielpen met fine-tunen.’

Wet arbeidsmarkt in balans (WAB)

De or is in 2019 gevraagd om in te stemmen met een besluit over tijdelijke contracten: medewerkers van het Juridisch Loket krijgen ook vanaf 2020 maximaal 24 maanden een tijdelijk contract. Daarna volgt een vast contract. ‘Volgens de WAB mogen organisaties vanaf 2020 maximaal 36 maanden een tijdelijk contract aanbieden. Het Juridisch Loket doet dit niet. Dat is gunstig voor onze medewerkers.’ De or besluit over dit voorstel in 2020.

Verder is de or in 2019 druk met andere vraagstukken zoals het herijken van de functieprofielen en huisvesting. Gesprekken hierover lopen door in het nieuwe jaar. ‘Als or willen we zoveel mogelijk voorkomen dat beslissingen negatieve gevolgen hebben voor personeel en klanten. Daar zetten we ons voor in.’

Contact Raad van Toezicht

In 2019 heeft de or meer contact met de Raad van Toezicht dan in voorgaande jaren. ‘Hierdoor voelt het contact nu erg laagdrempelig. Dat is fijn. Als we een vraag hebben, voelen we geen belemmering om de Raad van Toezicht te benaderen.’

Toekomst

2019

We geven vorm en inhoud aan het verbeteren van de eerste lijn.



Toekomst

Elke dag vragen duizenden mensen het Juridisch Loket om advies. Die vraag zal de komende jaren toenemen door de modernisering van de rechtsbijstand.

‘We zoeken de burger op meer plekken op in de samenleving.’

De rechtshulp die het Juridisch Loket biedt, voorkomt vaak een onnodige, meestal kostbare gang naar de rechter. Daarmee dragen we bij aan het dejuridiseren van problemen. Het ministerie geeft ons daarom een belangrijke rol in de modernisering van de rechtshulp. Dit betekent dat we meer vorm en inhoud gaan geven aan het verbeteren van de eerste lijn. Wie sneller aan het begin van een conflict een oplossing biedt, kan de gang naar de rechter voorkomen. Hier willen we graag aan meewerken.

Met de extra subsidie die we hiervoor krijgen, starten we een groot aantal pilots en projecten om de eerstelijns rechtshulp te versterken. Hierbij zullen we de burger op meer plekken in de samenleving opzoeken. Dat doen we via persoonlijk contact, maar ook digitaal, want klanten weten ons steeds beter te vinden op internet. De mogelijkheden die online biedt, willen we daarom maximaal benutten.

Dit alles doen wij niet alleen. Het Juridisch Loket is onderdeel van een groter geheel en we zullen daarom steeds meer samenwerken met partners op nationaal en lokaal niveau. Goede relaties en samenwerking zijn daarvoor essentieel. Zeker voor klanten met multiproblematiek is het goed als partners in het sociaal domein elkaar weten te vinden. Zo kun je samen iemand goed helpen of waar nodig snel doorverwijzen.

Natuurlijk valt of staat het succes van onze organisatie met de kennis en competenties van onze medewerkers. We blijven daarom investeren in de kwaliteit, ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

Samen zorgen we ervoor dat onze dienstverlening zo goed en toegankelijk mogelijk is en blijft voor klanten. Dat is nog steeds ons belangrijkste doel. Daarnaast krijgen we veel kansen om de rechtshulp te verbeteren. We gaan er hard aan werken om dat allemaal voor elkaar te krijgen. Zo leveren we een bijdrage aan een rechtvaardige samenleving en verlenen we de rechtzoekende de service die hij verdient.