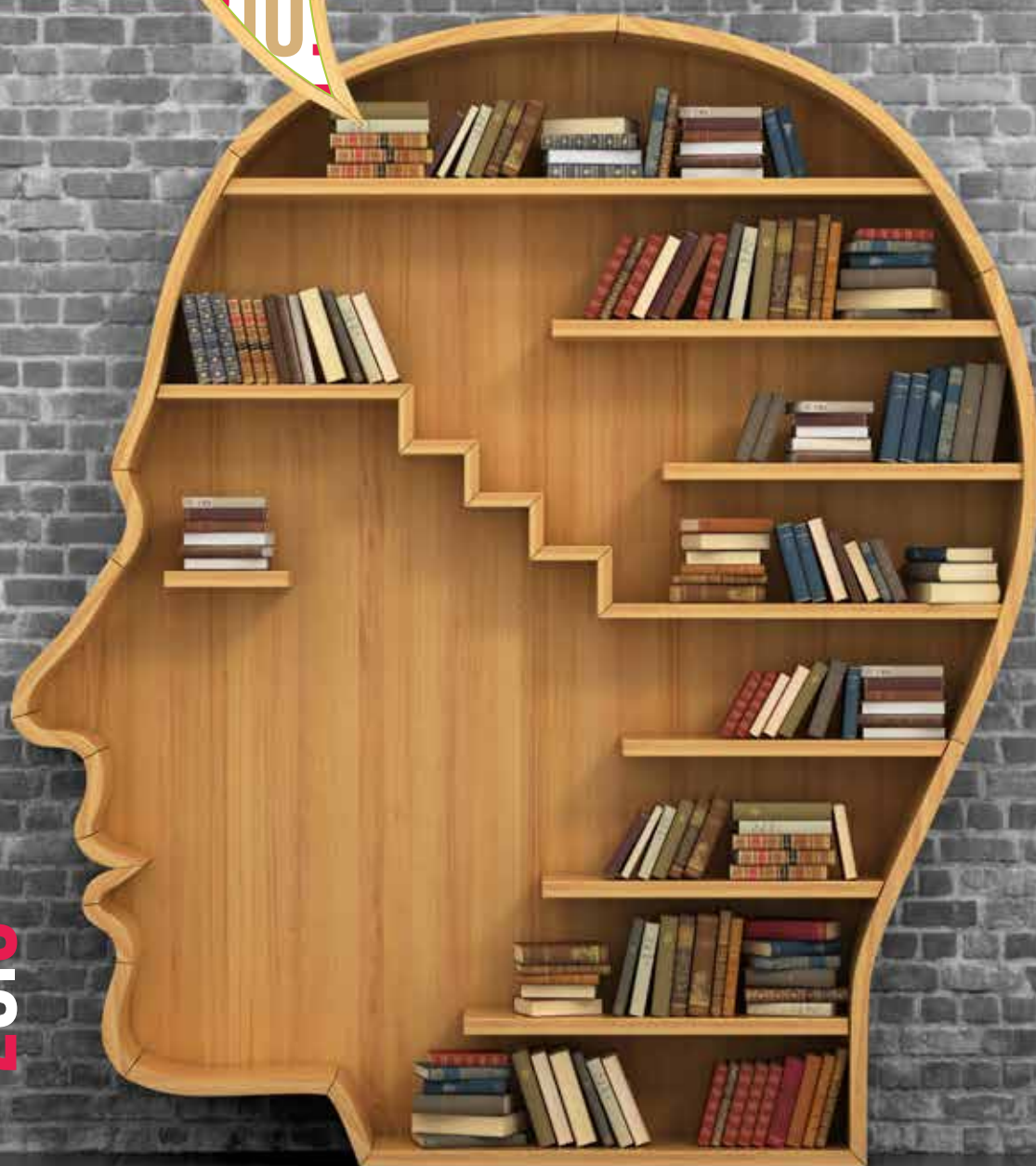


10 JAAR 10 JAAR
10 JAAR 10 JAAR 10 JAAR
10 JAAR 10 JAAR

102
JAAR VERSLAG



2015 **JAARVERSLAG**

INHOUD

REDACTIE

Sanne Hazenberg, Irene Schoemakers en Jan Pieter Verkennis

CONCEPT & VORMGEVING

Faktor40 Grafische Vormgeving online | offline, Nijmegen
burorub grafisch ontwerp, Nijmegen

COÖRDINATIE & BEELDREDACTIE

Linda van Zanten

FOTOGRAFIE

Michel Porro en Hans-Peter van Velthoven

DRUKWERK

Brakkenstein BV

01

VOORWOORD 4

02

ORGANISATIE 6 | 2.1 MISSIE EN KERNWAARDEN 8 | 2.2 DOELSTELLINGEN 9
2.3 KERNACTIVITEITEN 9 | 2.4 BEREIKBAARHEID 10 | 2.5 VESTIGINGSPLAATSEN 10
2.6 DIRECTIE 11 | 2.7 RAAD VAN TOEZICHT 11 | 2.8 ORGANISATIESTRUCTUUR 11

03

RAAD VAN TOEZICHT 12

04

ONDERNEMINGSRAAD 14

05

ONDERSTEUNING KERNACTIVITEITEN 16 | 5.1 TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING 18
5.2 VERSTERKING EERSTE LIJN 23 | 5.3 INHOUD EN KWALITEIT 24

06

PERSONEELSBELEID 26 | 6.1 BEZUINIGING OP PERSONEEL 26 | 6.2 CAO 26
6.3 OPLEIDINGEN 27 | 6.4 VERZUIMBELEID 27 | 6.5 HR-CYCLUS 28 | 6.6 PERSONEELSINFORMATIESYSTEEM 28
6.7 SAMENSTELLING PERSONEEL 28 | 6.8 VACATURES 28

07

DIENSTVERLENING 29 | 7.1 PRODUCTIE 29 | 7.2 SOORTEN KLANTCONTACTEN 30
7.3 VERWIJZINGEN 33 | 7.4 SIGNALERINGEN 34 | 7.5 KLACHTEN 35

08

EUROPEES CONSUMENTEN CENTRUM (ECC) 38 | 8.1 SAMENSTELLING PERSONEEL 40 | 8.2 KLANTCONTACTEN 40
8.3 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 41 | 8.4 SAMENSMELTING EUROPESE MARKT 41
8.5 SAMENWERKING PARTNERS EN RELATIES 41 | 8.6 PROJECTEN 41 | 8.7 PR EN COMMUNICATIE 41

09

SAMENWERKING EN RELATIES 44

10

IN DE MEDIA 48

11

TOEKOMST 54



01 VOORWOORD

2015 was een bijzonder jaar voor het Juridisch Loket. We bestonden tien jaar. Ondertussen was er in Nederland nog steeds sprake van een staartje van de economische crisis met een bijpassende hoge werkloosheid. Het gevolg hiervan is dat er nog altijd veel vraag is naar onze dienstverlening onder onze primaire doelgroep: de rechtsbijstandsgerechtigden.

Het vieren van ons tweede lustrum hebben we echter moeten uitstellen. Naast de aanhoudende vraag naar ons werk, hadden we tegelijkertijd te maken met kortingen op ons budget. De gevolgen van deze combinatie waren groot voor zowel de organisatie als voor onze klanten. Alleen door rigoreus ingrijpen in onze dienstverlening, zoals het sluiten van de balies in de vestigingen, zouden we de uitdagingen het hoofd kunnen bieden.

Dankzij de betrokkenheid van de Tweede Kamer is er voor ons in het voorjaar alsnog een aanvullende subsidie beschikbaar gesteld zodat we een deel van de maatregelen die we begin 2015 moesten treffen, in het tweede kwartaal konden terugdraaien. We konden de balies weer voor een aantal uren in de week openstellen. Hierdoor werd het voor klanten weer mogelijk om ook zonder afspraak binnen te lopen voor juridisch advies.

Ondanks de gewijzigde bereikbaarheid hebben wij toch nog een kleine 700.000 klantcontacten weten te realiseren. Dat is te danken aan de onverminderde inzet van onze medewerkers, die in dit lastige jaar hun uiterste best hebben gedaan om de nadelige gevolgen voor onze klanten zoveel mogelijk te beperken.

Het jaar 2015 kenmerkte zich verder door de politieke discussie over de vernieuwing van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand en de rol van het Juridisch Loket daarin. Wij werken graag mee aan een versterking van de eerstelijns rechtshulp. Vooral nog is er echter geen duidelijkheid over de afloop van de politieke discussie.

Los van bovenstaande gebeurtenissen hebben we in het verslagjaar met veel enthousiasme en inzet op tal van vlakken gewerkt aan het verder verbeteren van onze dienstverlening en hebben we onze bedrijfsvoering nog effectiever ingericht. De goede relaties die wij onderhouden met de vele partijen die actief zijn in maatschappelijke en juridische dienstverlening, waren ook dit jaar onmisbaar voor ons functioneren. Wij blijven daarin investeren.

Terugkijkend was 2015 een lastig en uitdagend jaar, maar wij blijven pal staan voor onze bijdrage aan een rechtvaardige samenleving. Hoe we dat in 2015 hebben vormgegeven, leest u in dit jaarverslag.

Ik wens u veel leesplezier.

DRS. J.A. WAAL

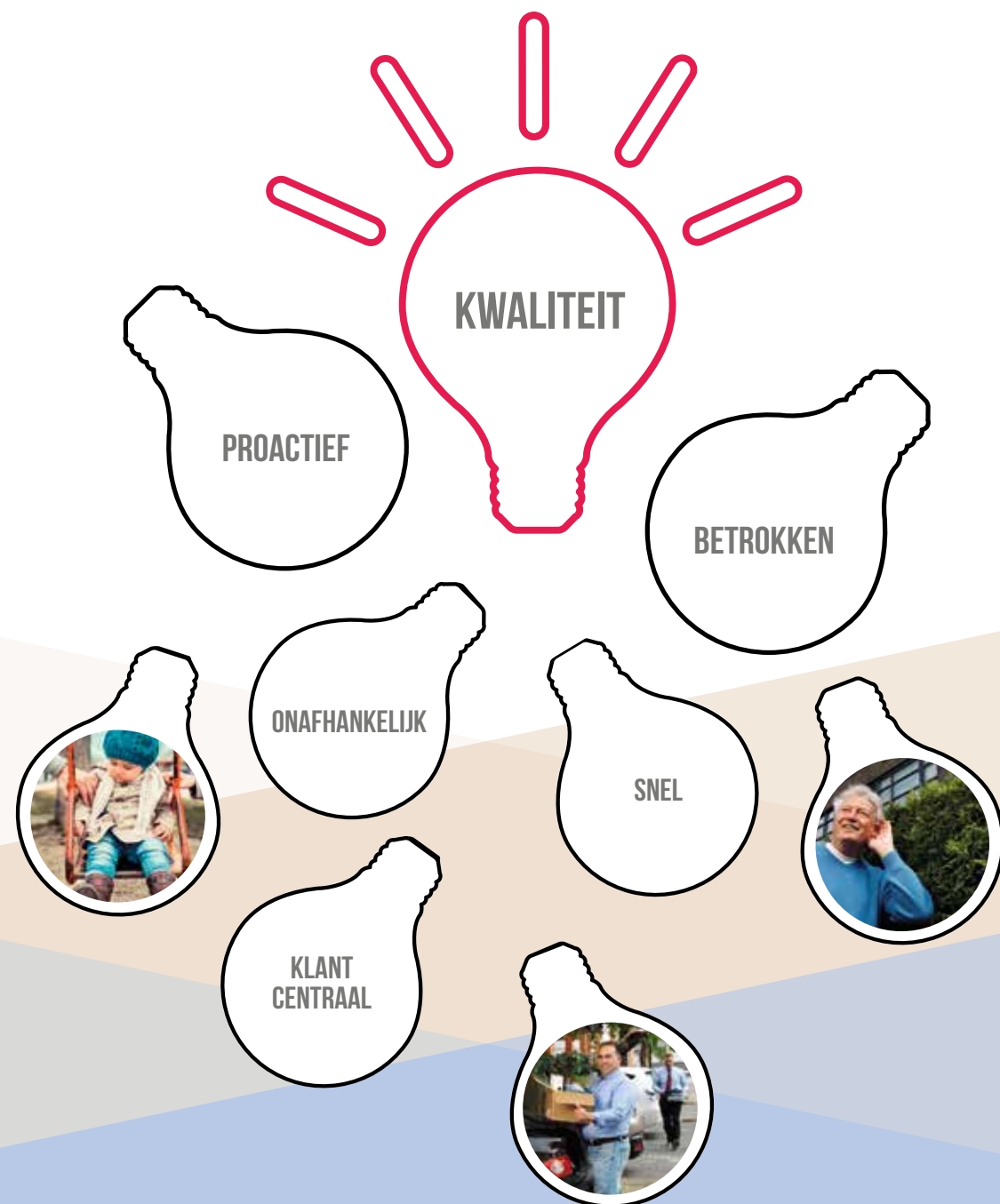
ALGEMEEN DIRECTEUR

Het Juridisch Loket richt zich met advies en informatie in het bijzonder op de minst draagkrachtigen van de samenleving, de zogenaamde Wrb-gerechtigden (Wet op de rechtsbijstand). Hebben zij een juridische vraag, dan geeft het Juridisch Loket advies en informatie. Onze 250 juristen hebben de kennis in huis om echt te helpen en op te treden als wegwijzer in recht.

02 ORGANISATIE

2.1 MISSIE EN KERNWAARDEN

Het Juridisch Locket is de onafhankelijke, publieke, juridische dienstverlener die actief bijdraagt aan een rechtvaardige maatschappij. Om deze missie te bereiken, leeft en werkt het Juridisch Locket met de volgende zes kernwaarden:



2.2 DOELSTELLINGEN

De belangrijkste doelstellingen van het Juridisch Locket zijn:

GRATIS JURIDISCHE INFORMATIE EN ADVIES

Het Juridisch Locket biedt zijn klanten vakkundige, juridische informatie en advies.

LANDELIJK BEGRIIP

Het Juridisch Locket is ambitieus, staat middenin de maatschappij en is ervan overtuigd dat zijn dienstverlening als gevolg van de voortdurend toenemende dynamiek van de samenleving steeds belangrijker wordt. Mede hierdoor is het Juridisch Locket landelijk een begrip geworden.

STIMULERENDE WERKOMGEVING

Het Juridisch Locket biedt medewerkers een stimulerende werkomgeving waar ruimte is voor initiatief en ontwikkeling.

2.3 KERNACTIVITEITEN

Het Juridisch Locket helpt klanten met juridische vragen. Deze vragen kunnen te maken hebben met een arbeidsconflict, een familiekwestie, de sociale zekerheid (uitkeringen), huur- en woonrecht, vreemdelingenzaken of problemen met producten of diensten. Ook voor andere juridische kwesties over bijvoorbeeld strafzaken, burenkwesties, vergunningen, boetes en toeslagen, kunnen burgers bij ons terecht.

Het Juridisch Locket heeft als doel de juridische vragen van klanten direct op te lossen. Dit doen de juristen door het verhelderen van de vraag, het geven van een passend advies en het verstrekken van informatie. Klanten met meer ingewikkelde vragen worden doorverwezen naar de juiste

instanties zoals mediators, andere hulpverleners of de advocatuur. Hierbij kunnen klanten met een laag inkomen en weinig vermogen gebruik maken van gesubsidieerde rechtsbijstand.

We zijn inmiddels een onmisbare dienstverlener. Ook signaleert het Juridisch Locket problemen in wet -en regelgeving en juridische misstanden. Door deze op te lossen of zelfs te voorkomen, draagt het Juridisch Locket bij aan een rechtvaardige maatschappij.

2.4 BEREIKBAARHEID

Het Juridisch Loket is op verschillende manieren te bereiken:



Telefonisch

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.



Internet, e-mail

Op www.juridischloket.nl worden veel voorkomende situaties per rechtsgebied beschreven. Ook bieden we klanten op onze website onder het kopje ‘veelgestelde vragen’ per rechtsgebied een passend advies. Daarnaast konden bezoekers in 2015 per e-mail vragen stellen.



Bezoek vestiging

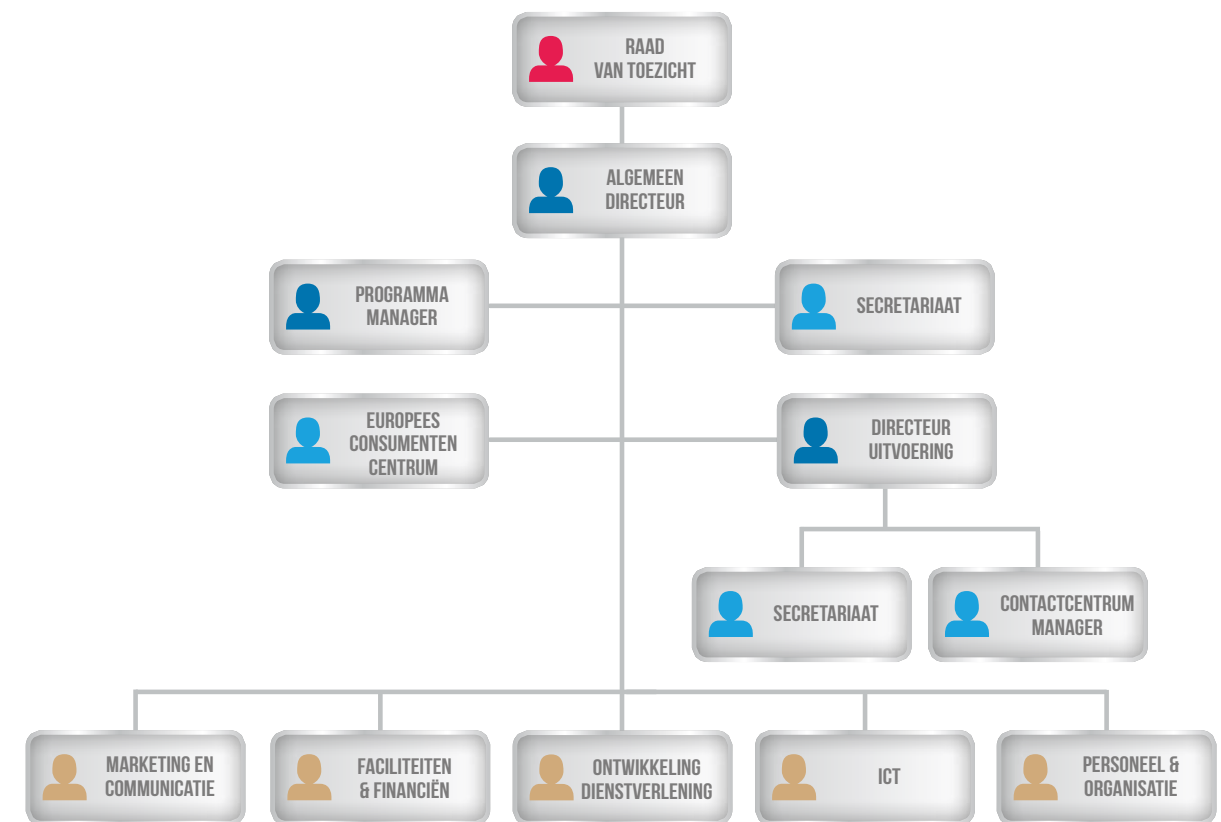
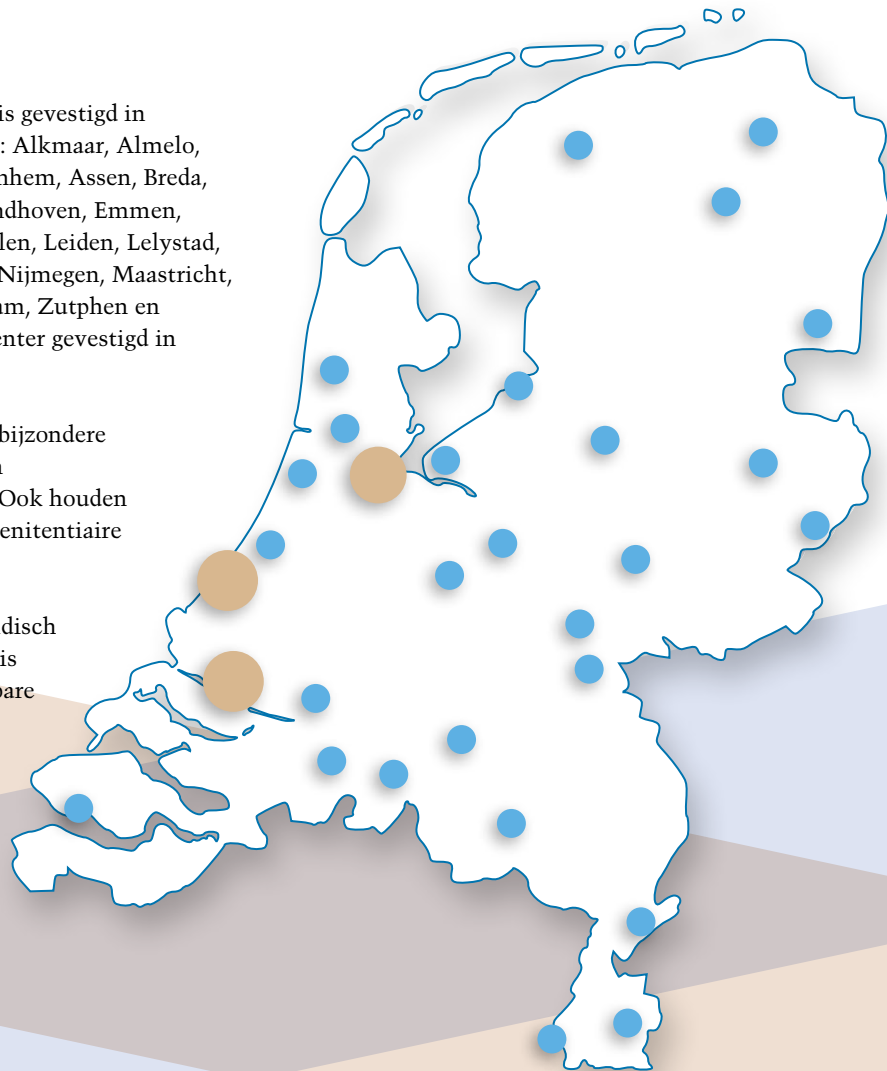
In Nederland zijn dertig vestigingen van het Juridisch Loket. Klanten kunnen hier aan de balie gratis juridische informatie en advies ontvangen. Indien nodig kan de klant ook een afspraak maken (zie hoofdstuk 6). De openingstijden staan op de website en variëren per vestiging.

2.5 VESTIGINGSPLAATSEN

Het hoofdkantoor van de organisatie is gevestigd in Utrecht. De dertig vestigingen zijn in: Alkmaar, Almelo, Almere, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Assen, Breda, Den Haag, Den Bosch, Dordrecht, Eindhoven, Emmen, Enschede, Groningen, Haarlem, Heerlen, Leiden, Lelystad, Leeuwarden, Roermond, Rotterdam, Nijmegen, Maastricht, Middelburg, Utrecht, Tilburg, Zaandam, Zutphen en Zwolle. Daarnaast is er een contactcenter gevestigd in Zutphen.

Tevens heeft het Juridisch Loket een bijzondere spreekuurlocatie in Terneuzen en een videospreekuurlocatie in Apeldoorn. Ook houden wij spreekuren in detentiecentra en penitentiaire inrichtingen.

Met deze voorzieningen staat het Juridisch Loket midden tussen zijn klanten en is het een toegankelijke en goed bereikbare eerstelijns juridische voorziening.



2.6 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:

- drs. Jan Albert Waal (algemeen directeur)
- mr. Rien Sonneveld (directeur uitvoering)

2.7 RAAD VAN TOEZICHT

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden:

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

2.8 ORGANISATIESTRUCTUUR

De organisatie van het Juridisch Loket bestaat uit een lijnorganisatie en een staforganisatie.

De lijnorganisatie is opgebouwd uit de dertig vestigingen en het contactcenter die worden aangestuurd door negen vestigingsmanagers en een contactcentermanager. Deze

managers worden op hun beurt weer aangestuurd door de directeur uitvoering.

De staforganisatie bestaat uit de afdelingen:

- Faciliteiten & Financiën;
- Marketing & Communicatie;
- Personeel & Organisatie;
- Ontwikkeling Dienstverlening;
- Informatie & Communicatie Technologie.

Daarnaast is er een programmamanager actief. Zij leidt projecten die de gehele organisatie betreffen en die impact hebben op de werkwijze of inrichting van het Juridisch Loket.

De algemeen directeur stuurt de stafafdelingen en de programmamanager 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.

03 RAAD VAN TOEZICHT

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

Daarnaast was de Raad van Toezicht in 2015 inhoudelijk betrokken bij de voorbereiding en de formele vaststelling van het Jaarplan 2016, en het vaststellen van het Jaarverslag en de Jaarrekening 2015. Vooral bij het vaststellen van de Jaarrekening onderhield de portefeuillehouder Financiën van de Raad van Toezicht regelmatig contact met de organisatie en de accountant.

In 2015 stond de aandacht van de Raad van Toezicht voor de politieke ontwikkelingen rond het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand en de positionering van het Juridisch Loket in de veranderende maatschappelijke omgeving centraal. De Raad heeft zich intensief ingezet bij de budgetbesprekingen 2015 met de Raad voor Rechtsbijstand.

Ook is de Raad actief betrokken geweest bij de interviewrondes van de Commissie Wolfsen die een onderzoek uitvoerde naar de kosten van het rechtsbijstandstelsel. De Raad van Toezicht is bezorgd over de aanhoudende bezuinigingen op de rechtsbijstand en de bezuinigingen op het Juridisch Loket in het bijzonder. Zij heeft haar nadrukkelijke zorg uitgesproken over de continuïteit van de dienstverlening als deze bezuinigingen ook de komende jaren blijven doorgaan.

De Raad van Toezicht heeft zich geschaard achter de door de bestuurder ingezette bezwaarprocedure tegen de subsidiebeschikking in 2015. Naar aanleiding van deze procedure vond een bemiddelingstraject plaats, waarbij de Raad van Toezicht actief heeft bijgedragen aan het vinden van een oplossing. De bemiddeling is met instemming van alle partijen tot een positief einde gekomen.

In 2015 heeft de Raad van Toezicht in het bijzijn van de algemeen directeur vier maal vergaderd. De vergaderingen werden in Utrecht gehouden. Wanneer de agenda dit toelaat, wordt jaarlijks tenminste één vergadering op een van de vestigingen georganiseerd. Daarnaast heeft een delegatie van de Raad van Toezicht overleg gehad met de ondernemingsraad hetgeen door beiden als positief en nuttig werd bestempeld.

De samenstelling van de Raad van Toezicht kende in het verslagjaar geen wijzigingen.

04 ONDER- NEMINGS RAAD

De ondernemingsraad (OR) begon het jaar met verkiezingen. Vier leden traden af en stelden zich niet herkiesbaar. De OR in de oude samenstelling heeft zijn zittingsperiode afgesloten met een positief advies over de definitieve invoering van een systeem van permanente educatie (PE).

DOSSIER 'BALIESLUITING'

Op 9 maart 2015 startte een nieuw gekozen voltallige OR met negen leden. De OR in de nieuwe samenstelling zag zich direct geconfronteerd met het dossier 'baliesluiting' uit het adviestraject 'maatregelen 2015'. Dat dit dossier voor veel onrust heeft gezorgd onder de medewerkers is een understatement. Individuele collega's en vestigingen hebben nog nooit zo veel contact gezocht met de ondernemingsraad als in het voorjaar van 2015. In een aantal adviezen, gevraagd en ongevraagd, heeft de OR zich tegen een volledige baliesluiting verzet. Een politieke interventie en een debat in de Tweede Kamer hebben er in juni 2015 in geresulteerd dat het Juridisch Loket met een beperkte landelijke balie-openstelling van start kon gaan. Ook heeft de OR in 2015 een adviesaanvraag ontvangen omtrent de nieuwe clusterindeling. De OR heeft hierop positief advies gegeven.

In september heeft de OR samen met de bestuurder een informeel overleg gevoerd. Tijdens dit overleg blikten beide partijen terug op het roerige voorjaar en bespraken ze de te verwachten ontwikkelingen van het Juridisch Loket. Een belangrijk onderwerp van gesprek was hoe verder vorm te geven aan de constructieve samenwerking en hoe de

ondernemingsraad beter en vooral vroegtijdig bij voor de werknemers belangrijke besluiten zal worden betrokken. Op 8 oktober heeft de OR kennis gemaakt met een afvaardiging van de Raad van Toezicht.

SAMENWERKING

Zowel in mei als in november heeft de OR tijdens cursussen gewerkt aan de onderlinge samenwerking en teambuilding, waarbij tevens de kennis van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) is vergroot. De bestuurder heeft tijdens een avondsessie samen met de OR gewerkt aan een beter inzicht in de wederzijdse gezichtspunten.

De OR ziet terug op een hectisch jaar maar is tevreden met de rust die is weergekeerd.

Dagelijks bestuur
Jolanda Vredenburg (voorzitter)
Arjen Kompier (secretaris)

05 ONDERSTEUNING KERN- ACTIVITEITEN

Om ervoor te zorgen dat de kernactiviteiten zo goed mogelijk kunnen worden uitgevoerd, richtte het Juridisch loket zich in 2015 op drie pijlers:

VERSTERKING
VAN DE
EERSTE LIJN

TOEGANKELIJKHEID
EN BEREIKBAARHEID
VAN DE
DIENSTVERLENING

INHOUD EN KWALITEIT

5.1 TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING

Een drempelvrije toegang tot het recht voor met name de minder draagkrachtigen is voor onze maatschappij een groot goed. Het Juridisch Loket speelt hierbij als eerstelijns juridische dienstverlener een grote rol.

Juist op de toegankelijkheid van onze dienstverlening hebben we het afgelopen jaar flink moeten interen omdat we voor een grote uitdaging stonden. Door voortdurende tekorten op de besteedbare middelen stond de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van onze dienstverlening steeds meer onder druk. Omdat we de afgelopen jaren met steeds minder personeel aan de stijgende vraag moesten voldoen, ontstonden er lange wachttijden aan de telefoon en voor de balie.

Het Juridisch Loket heeft bezwaar gemaakt tegen de subsidiebeschikking 2015 van de Raad voor Rechtsbijstand. De bezwaarprocedure heeft uiteindelijk geleid tot een succesvolle bemiddeling waarvoor voor 2015 en 2016 aanvaardbare afspraken zijn gemaakt over de omvang van de subsidie.

MAATREGELEN

Het Juridisch Loket deed onderzoek naar stappen die nodig waren om, gegeven de beperkte middelen, de klanten toch zo goed mogelijk te kunnen helpen. Naar aanleiding van dit onderzoek trof het Juridisch Loket in 2015 noodgedwongen een aantal maatregelen dat onder andere zou zorgen voor meer focus op de telefonische dienstverlening. Hierdoor zouden de wachtrijs afnemen en konden we blijven voldoen aan de vraag naar juridisch advies.



De volgende maatregelen hebben we in 2015 geïmplementeerd:

1

VERHOOGING TELEFOONTARIEF MET 5 CENT

Door een verhoging van het telefoontarief tot 0,25 cent per minuut kon het Juridisch Loket meer juristen aan de telefoon houden om uiteindelijk meer klanten van dienst te kunnen zijn.



2



HET AFSCHAFFEN VAN DE CHATFUNCTIE

De chat is een arbeidsintensief communicatiekanaal. Door het stilleggen van dit kanaal van dienstverlening konden we meer juristen in zetten aan de telefoon en voor het spreekuur.

3

MINDER REGISTREREN

Om meer tijd aan het helpen van klanten te besteden heeft het Juridisch Loket besloten om alleen die klantcontacten uitgebreid te registreren waarvoor een afspraak moet worden gemaakt, zoekwerk voor moet worden verricht, of waarvoor een verwijzing plaatsvindt. Ook vindt uitgebreide registratie plaats voor die kwesties waarbij onze jurist de inschatting maakt dat er een vervolcontact zal plaatsvinden. Voor de andere klantcontacten (lees: juridisch advies zonder afspraak, zonder zoekwerk of zonder doorverwijzing) worden alleen de NAW-gegevens en het rechtsgebied geregistreerd. Zo blijft altijd bekend om wie het gaat en waarvoor de rechtzoekende ons heeft benaderd.



4



BEPERKEN DOELGROEP

Het Juridisch Loket was genoodzaakt om zich te beperken tot een bepaald gedeelte van de doelgroep. Het Juridisch Loket richtte zich alleen op de doelgroep die recht heeft op gesubsidieerde rechtsbijstand (Wrb-gerechtigden).

5

MEER WERKEN OP AFSpraak

Als gevolg van de budgettaire maatregelen was er op een aantal van onze vestigingen te weinig personeel voorhanden om aan de vraag van de inloopbalie te kunnen voldoen. Het Juridisch Loket zag geen andere mogelijkheid dan deze balies op alle vestigingen te sluiten. De mogelijkheid van een baliebezoek zonder afspraak werd hiermee stopgezet. De mogelijkheid voor rechtzoekenden om juridische informatie en advies op afspraak in te winnen, bleef wel bestaan. Het aantal vestigingen waar de burger terecht kan, bleef gelijk. Rechtzoekenden konden er echter alleen nog terecht als ze telefonisch een afspraak hadden gekregen.

Al deze ingrijpende veranderingen waren noodzakelijk om de dienstverlening aan klanten te kunnen blijven continueren. De invoering van deze maatregelen leidde echter tot zeer veel onrust, zowel binnen als buiten de organisatie. Er bestond voornamelijk weerstand tegen de maatregel van de baliesluiting, hetgeen leidde tot een Tweede Kamerdebat. Naar aanleiding van een motie van Tweede Kamerlid Michiel van Nispen (SP) kwam er een bescheiden subsidieverhoging voor 2015. De baliesluiting op de vestigingen werd opgeheven en een beperkte vorm van balieopenstelling werd weer mogelijk. Het Juridisch Loket werd zo binnen een betrekkelijk korte periode toch weer toegankelijk voor de rechtzoekenden die niet in staat zijn om te bellen. Door de inzet van extra personeel kon ook de telefonische dienstverlening onder controle worden gehouden en bleef de wachttijd aan de telefoon beperkt. De beperking van de doelgroep tot alleen de wrb-gerechtigden werd weer teruggedraaid.



COMMUNICATIE

In 2015 was adequate communicatie over de toegankelijkheid van onze diensten extra noodzakelijk vanwege de vele veranderingen die het Juridisch Loket moest doorvoeren als gevolg van de bezuinigingen. Maar ook de reguliere communicatie ten aanzien van onze toegankelijkheid en bereikbaarheid ging onverminderd door. Hieronder een overzicht.

COMMUNICATIE OVER DE VERANDERINGEN

Om onze klanten in te lichten hebben we een communicatieplan opgesteld waarin alle interne en externe communicatie werd beschreven.

Intern maakten het directieteam en de programmamanager een ronde langs de vestigingen om de veranderingen zo goed mogelijk te communiceren en om vragen te beantwoorden. De medewerkers werden op de hoogte gehouden via nieuwsberichten en via de blog van de algemeen directeur op intranet en konden op deze berichten en blogs reageren. Ook was er een belangrijke taak voor de vestigingsmanagers weggelegd in de communicatie naar de medewerkers toe.

Klanten en partners hebben we uiteraard zo goed en zo volledig mogelijk geïnformeerd over alle veranderingen in het dienstverleningsproces. Vijftienduizend netwerkpartners en relaties ontvingen de informatie via een mailing. Onze klanten benaderden wij via de vestigingen, de meldtekst van 0900-8020, social media en de website. De persberichten en het videopersbericht waarmee het Juridisch Loket externe doelgroepen informeerde over de maatregelen werden veel gepubliceerd en leidden tot verschillende nationale en regionale radio-interviews.

COMMUNICATIE ALGEMEEN

Het Juridisch Loket schrijft persberichten, columns en blogs om meer naamsbekendheid te kunnen verwerven en om externe doelgroepen te informeren en adviseren over juridische onderwerpen. Omgekeerd doen de media ook steeds vaker een beroep op het Juridisch Loket. Het Juridisch Loket wordt door de media gezien als een belangrijke schakel in de eerstelijns rechtshulp.

MONITORING

Om alle publicaties online en offline in kaart te brengen en te analyseren heeft het Juridisch Loket de mediamonitoring ondergebracht bij het externe bureau Sterk Werk. Voorheen werkten we met twee systemen, een voor offline en een voor online publicaties. Nu werken we met één geïntegreerd monitoringsysteem dat ons een duidelijk en compleet overzicht biedt waarmee we efficiënter kunnen werken.

VIDEOMARKETING

Om klanten te informeren zijn we voortdurend op zoek naar nieuwe mogelijkheden van communicatie

en dienstverlening. Het Juridisch Loket heeft in 2015 onderzoek gedaan naar de toevoegde waarde en inzetbaarheid van video. De conclusie van dit onderzoek is dat video uitstekende kansen biedt om online de doelgroep van Wrb-gerechtigden nog beter te bereiken en te bedienen. Waar de doelgroep afhaakt bij geschreven teksten, vinden ze aansluiting bij video. Met videomarketing kunnen rechtshulpzoekenden in de nuldelijn al worden voorzien van juridische adviezen en tips. Dit voorkomt contact met de eerstelijns rechtshulp en eventuele gerechtelijke procedures.

SOCIAL MEDIA

In 2015 is Webcare via Facebook geïntegreerd in het dienstverleningsproces. Het Juridisch Loket stimuleert het stellen van vragen via Facebook niet heel actief, maar we zien wel een stijging in het aantal vragen dat wordt gesteld.

Begin 2015 heeft het Juridisch Loket een informatieve video gepubliceerd op het YouTube-kanaal van het Juridisch Loket. In deze 'commercial' worden drie voor de klant herkenbare situaties uitgebeeld. Het doel van de video is om (potentiële) klanten te laten zien waarvoor ze bij het Juridisch Loket terecht kunnen.

WEBSITE

De website van het Juridisch Loket is een zeer belangrijk kanaal waar klanten worden geïnformeerd over onze dienstverlening. De communicatie op de website werd nauwkeurig bijgewerkt en aangepast aan de veranderde dienstverlening in 2015.

De website telt drie miljoen bezoekers op jaarbasis. Iedereen met een juridische vraag kan er terecht voor informatie, tips en voorbeeldbrieven.

In 2015 is aan de website een nieuwe functionaliteit toegevoegd. Klanten kunnen online hun afspraak annuleren en daardoor is het niet meer nodig om telefonisch contact te zoeken.

Deze functionaliteit is gebouwd om het de klant gemakkelijk te maken om een afspraak te annuleren. Tegelijkertijd is het een efficiëncyslag voor de organisatie om het aantal klanten dat niet komt opdagen te verkleinen.

In 2015 hebben we het contentbeheer van de website geprofessionaliseerd en geoptimaliseerd. Hiertoe hebben we een nieuw webredactieteam aangesteld bestaande uit juridisch medewerkers die affiniteit hebben met schrijven voor internet. Het webredactieteam werkt continu aan het verbeteren van de vindbaarheid van de content op de website in zoekmachines, met name Google. Het bureau Expand Online helpt ons bij het analyseren van de online cijfers. De vindbaarheid via Google is het afgelopen jaar gestegen met 14,7 procent ten opzichte van 2014. Van alle websitebezoeken komt 81,5 procent binnen via deze zoekmachine.

Er is ook een flinke stijging (75 procent) te zien in het aantal bezoekers dat via de sociale media op onze website komt. Het betreft uiteindelijk nog maar 0,5 procent van het totale aantal bezoekers op de website, maar de cijfers suggereren dat de sociale media belangrijker worden voor het bezoek aan de website.

In 2014 is de website aangepast voor mobiel en tablet. Zo kreeg het Juridisch Loket een website die vanaf ieder apparaat geraadpleegd kan worden. Het aantal bezoekers dat onze website mobiel bekeek, steeg in 2015 met 43 procent ten opzichte van 2014 tot een percentage van 32 procent. Maar nog steeds bezoeken onze klanten de website het meest via de desktop (57 procent). Het bezoek van tabletgebruikers is 12 procent.

**BEZOEKERS
MOBIEL** **32%**

**BEZOEKERS
DESKTOP** **57%**

**BEZOEKERS
TABLET** **12%**





5.2 VERSTERKING EERSTE LIJN

De tweede pijler waarop het Juridisch Loket zich in 2015 richtte ter ondersteuning van de kernactiviteiten betreft de versterking van de eerste lijn.

Op basis van een motie in de Eerste Kamer heeft de regering eind 2014 besloten om de bezuinigingsvoorstellen voor het rechtsbestel uit te stellen. Hiermee is ook de versterking van de eerste lijn als onderdeel van deze voorstellen in de wacht gezet. De Eerste Kamer wilde eerst een onderzoek naar de oorzaken van de kostenstijging binnen de gesubsidieerde rechtsbijstand. Hierop heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie een commissie ingesteld die, onder leiding van voormalig Tweede Kamerlid voor de PvdA Aleid Wolfsen, de kostenstijging onderzocht. Het Juridisch Loket organiseerde ten behoeve van het onderzoek werkbezoeken aan de vestigingen voor de commissie, verstrekke informatie, gaf een presentatie en voerde diverse gesprekken met deze commissie.

In december bood de Commissie Wolfsen het rapport 'Herijking rechtsbijstand - Naar een duurzaam stelsel voor de gesubsidieerde rechtsbijstand' aan de minister van Veiligheid en Justitie aan. Hierin worden de aanbevelingen voor een vernieuwing van het stelsel besproken, waaronder een mogelijke samenvoeging van het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand. In het advies wordt daarnaast veel nadruk gelegd op andere vormen van samenwerking tussen alle betrokken partners (advocatuur en andere relevante partners) binnen het stelsel. Ook het Juridisch Loket vindt dat een nauwere samenwerking meer kansen biedt.

Daarnaast adviseert de Commissie Wolfsen om de zogenaamde eenvoudige behandeling binnen en door de eerste lijn uit te laten voeren. Gedacht wordt aan een werkwijze waarbij de huidige LAT (Lichte Advies Toevoeging) komt te vervallen en in plaats daarvan een eenvoudige behandeling binnen de eerste lijn komt, uitgevoerd door daarvoor gecertificeerde advocaten en onze juristen. Dit zou een interessante inhoudelijke verdieping van ons werk betekenen. Het geeft aan dat er vertrouwen bestaat in de inhoudelijke kwaliteit die we leveren en daar zijn we trots op. Het is vooralsnog onzeker of de minister de adviezen uit het rapport overneemt. Voordat er standpunten kunnen worden ingenomen, dient er nog veel te worden uitgedacht en uitgewerkt. Wij doen er alles aan om zoveel mogelijk in gesprek te zijn met het ministerie en bieden uiteraard aan om mee te helpen bij verdere uitwerking. In 2016 vindt er een conferentie plaats met alle betrokken partijen. Daarna zal de minister bij de voorjaarsnota zijn reactie presenteren.

ICT

In 2015 hebben we op het gebied van ICT alles gereed gemaakt voor het werken in een clouddomgeving met een cloudbased werkplek. Tot op heden werkt het Juridisch Loket in een Citrix-omgeving. De organisatie stelt eisen die onvoldoende door Citrix kunnen worden ingevuld. Het Juridisch Loket heeft behoefte aan het werken met beeld en geluid op de werkplek, voor zowel de onderlinge communicatie als ook die met externen (klanten, docenten, etcetera). Dit is een belangrijke reden geweest om te kiezen voor de overgang naar een cloudbased werkplek.

Het werken in een clouddomgeving met een cloudbased werkplek heeft een financieel voordeel waarbij we tevens gebruik kunnen maken van het nieuwste Office pakket. Zo krijgen we voor een lagere prijs, nieuwere producten. De organisatie kan daardoor tegen lagere exploitatiekosten, blijvend met de nieuwste softwareversies werken.

De politiek uitte zoals eerder genoemd, naar aanleiding van de maatregelen die we in het eerste trimester namen, haar zorgen over de toegankelijkheid van de diensten van het Juridisch Loket. We brachten op verzoek van het ministerie van Veiligheid en Justitie de gevolgen van deze maatregelen in kaart. Hiertoe stelden we maandelijkse rapportages op die inzicht gaven in

deze gevolgen. We werkten hiervoor nauw samen met de Raad voor Rechtsbijstand. Het verzamelen en analyseren van het cijfermateriaal dat hiervoor nodig is, bleek een zeer tijdrovende klus, ook vanwege het verouderde Management Informatie Systeem. Vanwege de bezuinigingen van de afgelopen jaren is er echter slechts zeer beperkt geïnvesteerd in dit systeem.

Het Juridisch Loket heeft in 2015 gewerkt aan de voorbereiding van een uitbreiding van dit Management Informatie Systeem. De uitbreiding betreft het periodiek geautomatiseerd versturen van individuele productiecijfers naar de medewerkers. Deze functionaliteit zorgt voor het verlichten van de werkdruk van de vestigingsmanagers.

Als laatste zijn in 2015 de voorbereidingen getroffen voor het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van Business Analytics. Door het analyseren van grote datasets ('big data'), die afkomstig zijn van zowel binnen als buiten de organisatie, ontstaat meer inzicht in de samenhangende factoren van de prestaties van de organisatie. Tevens zal dit verbanden inzichtelijk maken die met onze huidige systemen onzichtbaar blijven. Naar aanleiding van de gegevens die uit het nieuwe systeem voortkomen, zullen er voorstellen ter verbetering van de dienstverlening worden gemaakt.

5.3 INHOUD EN KWALITEIT

De derde pijler waarop het Juridisch Loket zich in 2015 richtte ter ondersteuning van de kernactiviteiten betreft de kwaliteit van de dienstverlening, inclusief kennisontwikkeling en uitwisseling van informatie.

KWALITEITSBELEID

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen, verricht het Juridisch Loket interne audits. Deze kwaliteitsmeting hebben we in 2015 landelijk uitgevoerd. Interne auditoren luisterden mee met klantgesprekken en hebben de kwaliteit van de informatie en adviesgesprekken gemeten. De auditoren woonden zowel baliecontacten als spreekuurcontacten bij. De bevindingen verwerkten zij in een checklist en de feedback deelden zij direct na de audit met de betreffende collega. De medewerker bleef zelf verantwoordelijk voor zijn informatie- en advieskwaliteit en ging zelf in gesprek met zijn leidinggevende over de auditresultaten.

De resultaten die voortkwamen uit de interne audits zijn positief. Op alle zes kenmerken van de informatie- en advieskwaliteit scoren de medewerkers boven de vastgestelde norm van 80 procent. Een aandachtspunt dat naar voren komt uit de audits is dat er nog beter kan worden verwezen. We kunnen nog meer alternatieven adviseren bij het doorverwijzen van klanten.

DE KWALITEIT VAN HET LANDELIJK TELEFOONSISTEEM

In 2015 hebben we verschillende voorbereidingen getroffen om het auditen van kwaliteitsgesprekken te professionaliseren. Zo is het in de 4.0 versie van het landelijke telefoonsysteem (CIC) dat in 2016 gebruikt gaat worden, mogelijk om mee te luisteren tijdens telefoongesprekken ten behoeve van kwaliteitsdoeleinden. Het CIC is er nu op ingericht om feedback van de klant te ontvangen. Dit houdt in dat klanten via het CIC feedback kunnen geven op het moment dat de klant aan de lijn is, maar ook door middel van een terugbelsysteem.

Onze juristen werken volgens richtlijnen die beschreven zijn in de protocollen van de dienstverlening. Ten behoeve van de maatregelen en de veranderingen in de dienstverlening zijn deze protocollen aangepast.

WEBTOP

In 2015 heeft het Juridisch Loket veel geïnvesteerd in het ontwikkelen van een nieuwe versie van ons registratiesysteem Webtop. Omdat de balies werden gesloten, moesten juristen efficiënter kunnen worden ingezet op afspraken. Naast afspraken van 30 minuten moest het maken van afspraken van 20 minuten ook mogelijk worden.

MEER OOG VOOR DE KLANT EN GEBRUIKER

In 2015 startte het Juridisch Loket een groots onderzoek ten behoeve van een nieuw servicedesign waarbij we de dienstverlening en de kanalen vanuit het oog van een gebruiker gaan bekijken. Tevens worden de behoeften van de klant in kaart gebracht en zal het merk "het Juridisch Loket" opnieuw worden geladen. In 2016 zal dit onderzoek verder worden uitgerold en zal een blauwdruk van de dienstverlening (service blueprint) worden gemaakt.

VIDEOSPREEKUREN

Eind 2013 is in samenwerking met de gemeenten Apeldoorn en Lochem het project videosprekuren van start gegaan. Met het uitbreiden van onze dienstverlening door het aanbieden van videosprekuren, hopen wij op een flexibele manier te kunnen voldoen aan de toenemende vraag van klanten naar spreekuren. Bovendien stelt het ons beter in staat om burgers te bereiken die van ver moeten komen of in mindere mate mobiel zijn.

Klanten die gebruik hebben gemaakt van het videosprekuren zijn zeer tevreden. Vooral het persoonlijke contact en het vervallen van de reistijd en reiskosten blijken klanten te waarderen.

De ervaringen met videosprekuren zijn meegenomen in het onderzoek dat in 2015 is gestart naar de mogelijkheden voor Skype. In 2016 wordt het project Skype verder uitgewerkt.

NIEUWE 'RELEASE' VAN INTRANET EN KENNISBANK

In 2015 startte het Juridisch Loket met een nieuwe 'release' van het intranet en de kennisbank. Op intranet hebben we op de homepage meer ruimte gemaakt voor intern nieuws. Ook zijn er verschillende nieuwe functionaliteiten aan het intranet toegevoegd waardoor medewerkers nog makkelijker aan informatie kunnen komen. Voor de kennisbank hebben we diverse verbeteringen doorgevoerd op het gebied van het servicedesign en de toegankelijkheid van de kennisbronnen.

Het kennisbankteam is met een aantal schrijvers uitgebreid. Deze schrijvers zijn met name ingezet op het thema arbeidsrecht vanwege de vele veranderingen in dit rechtsgebied in 2015. Voorts zijn er in 2015 voorbereidingen getroffen voor een gebruikersonderzoek dat in 2016 van start gaat.

NIEUW SYSTEEM VOOR FACILITAIRE INFORMATIE

Om de facilitaire informatie beter inzichtelijk te maken en te managen, zullen we in 2016 overgaan naar een systeem waar alle stafafdelingen mee gaan werken. We gebruiken hiervoor de software van AFAS, dat ook wordt gebruikt voor bijvoorbeeld opleidingen en salarissen. De gegevens die we tot nu toe hebben verzameld en opgeslagen in een database dienen als input voor het nieuwe systeem. Denk aan informatie over het gebruik van onze vestigingen,

het aantal vierkante meters van deze locatie en de huurprijs per vierkante meter. Het systeem zal ons veel meer inzicht geven in de kosten en de roerende en onroerende zaken, zoals de inventaris. Hierdoor kunnen we toewerken naar een meerjarenplanning waarbij we meer inzicht krijgen in de kosten en deze hierdoor beter voorspelbaar worden.

NIEUWE SCHOONMAAKLEVERANCIER

In 2015 hebben we ook de voorbereidingen en het uitzetten van de Europese aanbesteding voor een schoonmaakleverancier afgerond. Het doel hiervan is, naast kostenbesparing en tijdsbesparing, in het bijzonder het verbeteren en verhogen van de hygiëne. De aanbesteding zal in 2016 worden gedaan.

FINANCIËN

'CONTROLLING' VERVALLEN

Omdat het Juridisch Loket kiest voor meer budgetverantwoordelijkheid bij de managers hebben we in 2015 besloten om het onderdeel 'Controlling' van de afdeling Financiën, Faciliteiten en Controlling te laten vervallen.

RAAMWERK AANGEPAST

Het Juridisch Loket wordt nog steeds gefinancierd op basis van het raamwerk 2003. De vraag en de uitgangspunten uit dit raamwerk passen echter niet meer bij de wijze waarop de dienstverlening van het Juridisch Loket is georganiseerd. Na lang aandringen heeft de Raad voor Rechtsbijstand toegezegd dat het raamwerk in 2016 zal worden herijkt.

AANPASSING FINANCIËEL BELEID

We hebben ons financiële beleid gedurende het jaar moeten aanpassen aan de negatieve subsidieontwikkeling. Steeds weer was ons doel hierbij om de eerste lijn zo veel mogelijk draaiende te houden. Vooral de personeelsformatie heeft meer aandacht gekregen.



06 PERSONEELS BELEID

6.1 BEZUINIGINGEN OP PERSONEEL

In 2015 hebben we er alles aan gedaan om onze eerstelijns dienstverlening onder de omstandigheden zo optimaal mogelijk te houden. In 2014 en 2015 hebben we door bezuinigingen meer dan dertig fte moeten laten gaan. In de loop van 2015 konden we daarentegen weer tien fte in dienst nemen die zoveel mogelijk op het contactcenter in Zutphen werden ingezet.

Vanaf het tweede kwartaal konden we met behulp van extra middelen nog een aantal fte aantrekken. We hebben hierbij zoveel mogelijk gekeken naar het opnieuw in dienst nemen van ex-medewerkers en oud stagiairs. Er ging een aantal maanden overheen voordat de geworven medewerkers goed opgeleid konden starten. Deze maanden werden gekenmerkt door veel verschuivingen van medewerkers van de ene naar de andere vestiging om de bezetting zo goed mogelijk rond te krijgen. In deze tijd was er meer sprake van verzuim dan anders. De druk die op de medewerkers kwam te liggen was groot. Ook kende het verslagjaar een hoger verloop van personeel. Dit kan het gevolg zijn geweest van de onrust, maar kan ook te maken hebben met het aantrekken van de arbeidsmarkt.

Onder andere door de telefonische dienstverlening en de dienstverlening in de vestigingen die weer onder controle zijn en door de ingang van het nieuwe planningsrooster lijkt het tij weer gekeerd. De grote druk op de medewerkers is daarmee voorbij.

6.2 CAO

In 2015 hebben het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand met de vakbonden een cao-akkoord bereikt

waarbij de cao van 2009 is bijgesteld. Het akkoord bevat loonafspraken zoals een verhoging van de salarisschalen, van de eindejaarsuitkering en een eenmalige bonus. Tevens zijn er afspraken gemaakt op het gebied van de kwaliteit van het werk. Daarbij gaat het zowel om de omstandigheden waaronder er wordt gewerkt, als om de waardering voor vakmanschap en professionaliteit van de medewerkers. Overeengekomen is dat er in 2016 door het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand onderzoek wordt gedaan naar de werkdruk. Dit thema zal een belangrijke plaats innemen in de bestaande medewerkerstevredenheidsonderzoeken van de beide organisaties. Ook is bepaald dat er in 2016 door zowel het Juridisch Loket als de Raad voor Rechtsbijstand een onderzoek wordt uitgevoerd naar onder andere de mogelijkheden, effecten en voor- en nadelen van thuiswerken en de 4 x 9-urige werkweek. Verder werd afgesproken dat de duur en de opbouw van de WW wordt gerepareerd conform de afspraken die hierover in het Sociaal Akkoord van april 2013 zijn gemaakt.

ONTWIKKELING VAN MEDEWERKERS

De huidige en toekomstige veranderingen die op het Juridisch Loket afkomen, zullen veel blijven vragen van de medewerkers. Om als medewerker de huidige functie goed te kunnen blijven uitoefenen of een andere functie te kunnen vervullen – eventueel buiten de organisatie –, is het belangrijk dat hij arbeidsmarktfit is. In de eerste plaats omdat medewerkers dit zelf vaak wensen, maar ook omdat de maatschappelijke en economische veranderingen daar om vragen. Het Juridisch Loket zal de medewerkers blijven stimuleren, faciliteren en ondersteunen. Arbeidsmarktfitheid betekent ook dat de medewerker zijn verantwoordelijkheid neemt. De medewerker is namelijk in belangrijke mate zelf verantwoordelijk voor zijn

inzetbaarheid. Voor de ontwikkeling van medewerkers wordt een plan van aanpak ontwikkeld.

6.3 OPLEIDINGEN

Om te zorgen dat de klant in 2015 zo weinig mogelijk zou merken van de maatregelen, moest de kwaliteit van de dienstverlening op niveau blijven. Dit hebben we onder andere gerealiseerd door een stabiel aanbod van opleidingen voor de juridisch medewerkers. Hierbij hebben we gezocht naar oplossingen die flexibel inzetbaar waren ten aanzien van de dienstverlening en ten aanzien van het rooster. Het aanbod van opleidingen moest meebewegen met de veranderingen in de dienstverlening. Dat gold ook voor de manier waarop medewerkers toegang konden krijgen tot de opleiding. Om die reden hebben we online opleidingen aangeboden in de vorm van webinars. Hiermee kunnen we opleidingen aanbieden op het moment dat het de medewerker uitkomt. Dit geeft tijdswinst en is efficiënter. De webinars worden steeds geëvalueerd en doorontwikkeld. Nu kijken we naar manieren waarop kennis beter kan worden gedeeld tijdens een webinar.

Het Juridisch Loket gaf zijn medewerkers ook gespecialiseerde opleidingen over alle veranderingen op het gebied van het arbeidsrecht. In 2015 zijn er grote veranderingen doorgevoerd op het gebied van arbeidsrecht en ontslag waardoor we in onze opleidingen extra aandacht hebben besteed aan dit rechtsgebied. Ook hebben we intern een centrale vraagbaak ingesteld.

- Agressietraining

Met regelmaat volgen al onze juristen een agressietraining. Deze training leert hen om te gaan met verschillende uitingen van agressie waarmee zij in de praktijk worden geconfronteerd. In 2015 meldden de medewerkers in totaal 35 agressie-incidenten. Dat zijn 52 incidenten minder dan in 2014. Dit kan te maken hebben met de beperkte openstelling van de balies. De uitingen van agressie variëren van verbale agressie tot serieuze bedreigingen of zelfs fysieke agressie van klanten naar medewerkers toe.

- Coaches

Het Juridisch Loket heeft eigen interne coaches die speciaal zijn opgeleid om collega's te coachen bij werkgerelateerde vragen. Externe coaches worden voornamelijk ingezet bij ontwikkelvraagstukken die zich aandienen op het niveau van opvattingen, overtuigingen of identiteitsvragen. De ervaringen met de ingezette coaches zijn positief.

6.4 VERZUIMBELEID

Het verzuim in 2015 was 4,73 procent. Dit is exclusief zwangerschap- en bevallingsverlof maar inclusief ziekmelding als gevolg van zwangerschap, dat onder de zogenaamde vangnetvoorziening van de Ziektewet valt. In 2014 was het verzuim 4,38 procent. De lichte stijging van het verzuimpercentage heeft te maken met de grote druk die op de medewerkers lag door de tekorten op het budget. Minder medewerkers moesten hetzelfde werk verrichten en de



medewerkers moesten zich in korte tijd aanpassen aan de diverse maatregelen. De meldingsfrequentie van verzuim tijdens 2015 is gemiddeld 1,07.

Ten opzichte van 2014 is de meldingsfrequentie gedaald met een procent. De frequentie bij vrouwen is 1,14 en bij mannen 0,83 in 2015.

In 2015 is een hoger verloop van het personeel waarneembaar, enerzijds door de gedwongen beëindiging van de contracten. Anderzijds denkt het Juridisch Loket dat het aantrekken van de

arbeidsmarkt een rol heeft gespeeld bij het vertrek van een aantal medewerkers.

In 2016 zullen we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren waaruit zal blijken in hoeverre de medewerkers hun baan bij het Juridisch Loket waarderen.

6.5 HR-CYCLUS

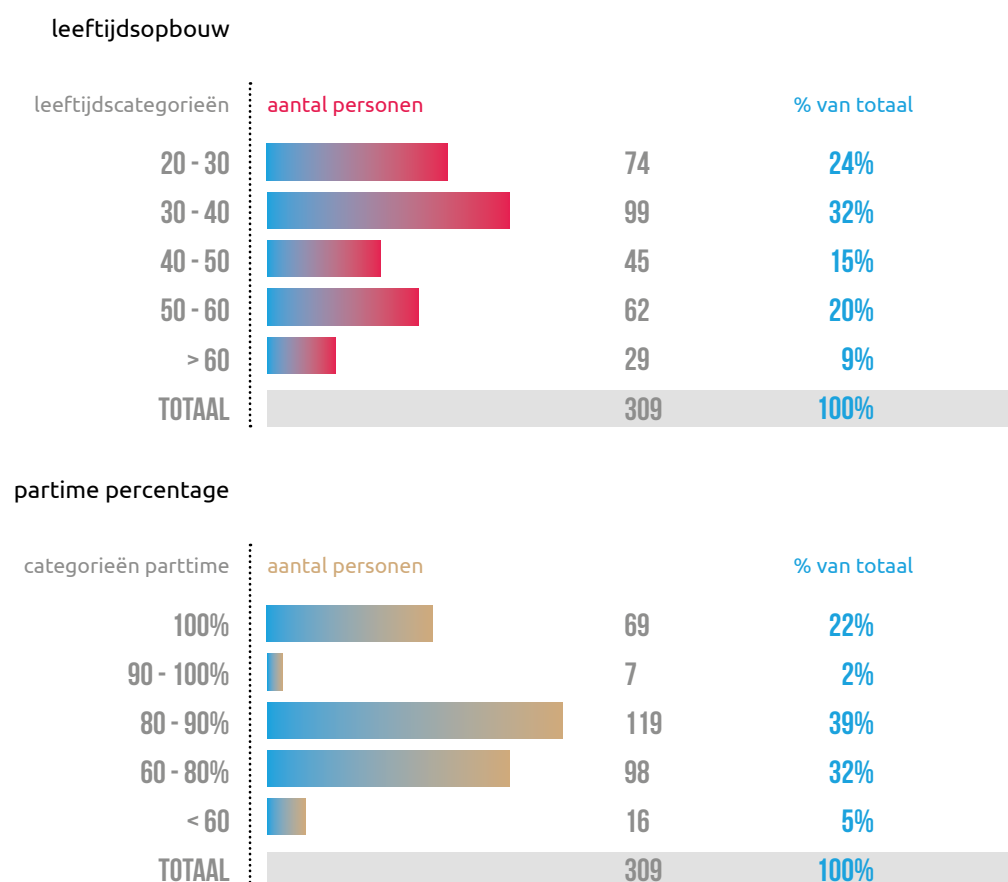
De HR-cyclus, ofwel de jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken met medewerkers, speelt een belangrijke rol in het actieve verzuimbeleid. Door middel van de HR- cyclus kunnen klachten of ontevredenheid van medewerkers vroegtijdig wordenesignaleerd. De HR-cyclus bij het Juridisch Loket bestaat uit een planningsgesprek, één of twee voortgangsgesprekken en een beoordelingsgesprek waarin organisatie-, vestigings- en afdelingsdoelstellingen worden vertaald naar individuele doelstellingen voor de medewerker. Ontwikkelingen van medewerkers kunnen zodoende makkelijker worden gevolgd en waar nodig worden bijgestuurd.

6.6 PERSONEELSINFORMATIESYSTEEM

In 2015 werd het personeelsinformatiesysteem InSite, geoptimaliseerd in samenwerking met specialisten.

6.7 SAMENSTELLING PERSONEEL

De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers (exclusief stagiaires) op 31 december 2015 is 40 jaar. Een vijfde van de medewerkers (22 procent) heeft een fulltime dienstverband. Het merendeel van de medewerkers, 73 procent, werkt 60 tot 90 procent van het fulltime dienstverband.



6.8 VACATURES

In 2015 hebben we in totaal (afgerond) 28 vacatures zowel intern als extern uitgezet: 25 vacatures voor Juridisch Medewerker en drie vacatures voor respectievelijk directiesecretaresse, kennismanager en vestigingsmanager. Alle 28 vacatures die we voor december 2015 hebben uitgezet, zijn vervuld.

07 DIENST VERLENING

7.1 PRODUCTIE

RECHTSGEBIEDEN

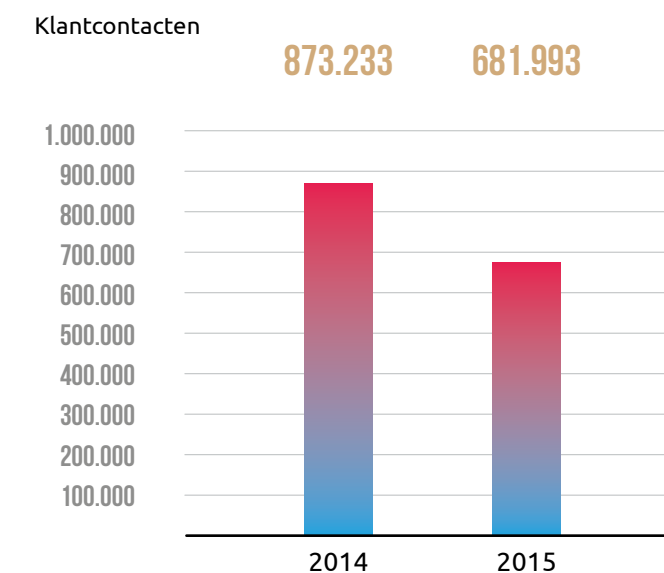
Het Juridisch Loket helpt klanten met vragen over een groot aantal rechtsgebieden: van arbeidsrecht, sociaal zekerheidsrecht, en vreemdelingenrecht tot personen- en familierecht. De belangrijkste rechtsgebieden in 2015 zijn:

- personen- en familierecht (21,7 procent)
- arbeids- en ontslagrecht (20,2 procent)
- verbintenissenrecht (15,1 procent).

In 2014 lagen de verhoudingen tussen de rechtsgebieden ongeveer hetzelfde: personen- en familierecht (20,4 procent), arbeids- en ontslagrecht (20,1 procent) en verbintenissenrecht (16 procent).

KLANTCONTACTEN

Het totaal aantal klantcontacten daalde in 2015 ten opzichte van 2014 met 22 procent tot 681.993 contacten. Ook het aantal uren dat het Juridisch Loket aan klanten en dienstverlening besteedde, daalde aanzienlijk tot 174.887 uren. Dat is een daling van 20 procent ten opzichte van 2014.



DALENDE CIJFERS

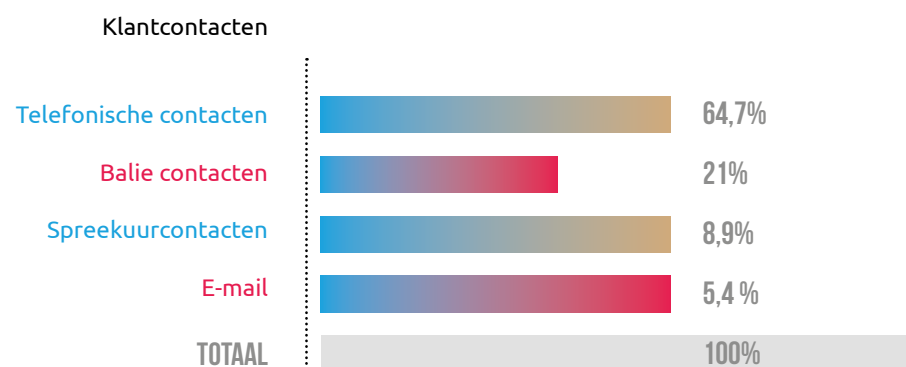
De oorzaak van de dalende productiecijfers zijn de maatregelen die we begin 2015 moesten treffen als gevolg van de tekorten op ons budget. De beschikbare subsidie die in het tweede kwartaal vrij kwam, hebben we ingezet ten behoeve van het aannemen van juridisch personeel en het openstellen van de balies. Daarop volgde een sollicitatieronde, waarna de nieuwe medewerkers een intensieve opleiding kregen voordat ze konden worden ingezet in de dienstverlening. In het tweede kwartaal merkten we daarom nog niet direct de voordelen van de uitbreiding van het personeelsbestand. Pas in het laatste kwartaal konden deze nieuwe medewerkers volledig worden ingezet in de dienstverlening.

7.2 SOORTEN KLANTCONTACTEN

Er zijn verschillende manieren waarop klanten met het Juridisch Loket in contact kunnen komen. Hieronder een overzicht van de mogelijkheden en van de intensiteit waarmee klanten hiervan gebruik maken.

TELEFONISCHE DIENSTVERLENING

Het Juridisch Loket zag zich in 2015 genoodzaakt om de balieopeningstijden te beperken. Het gevolg was een fikse toename van de wachttijden voor klanten waardoor we besloten om sterker te gaan sturen op telefonische dienstverlening. Hiermee zouden de wachttijden kunnen worden verkort. Met succes. De problematiek van de wachttijden was eind 2015 voorbij. De wachttijd aan de telefoon herstelde zich goed en klanten wachtten maximaal nog drie minuten voor het stellen van hun vraag. Het aantal telefooncontacten nam ten opzichte van 2014 met 1,6 procent af tot 369.316.

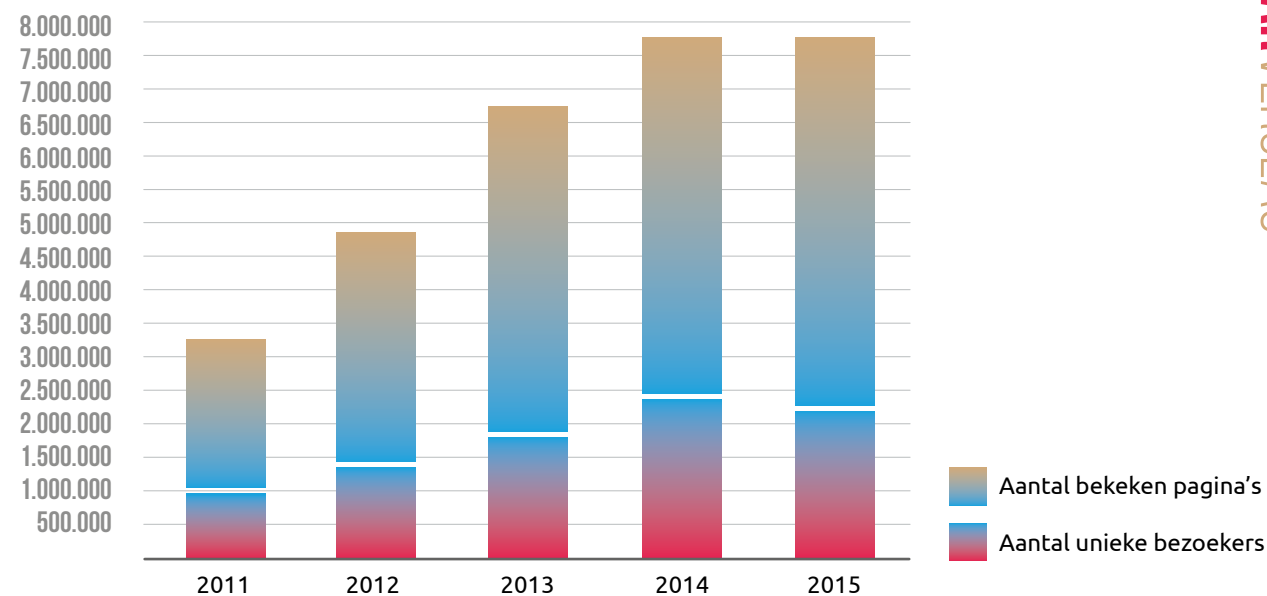


BALIE, SPREEKUR EN E-MAIL

Door het sluiten en daarna weer beperkt openen van de balies, daalde het aantal baliecontacten in 2015 met 56,6 procent tot 119.746 contacten ten opzichte van 2014.

Het aantal spreekuren steeg met 4,4 procent ten opzichte van 2014. Het Juridisch Loket hielp 50.838 klanten op een spreekuur. De chatfunctionaliteit op de website hebben we uitgezet zodat er meer ruimte beschikbaar kwam voor capaciteit aan de telefoon en spreekuur.

Website



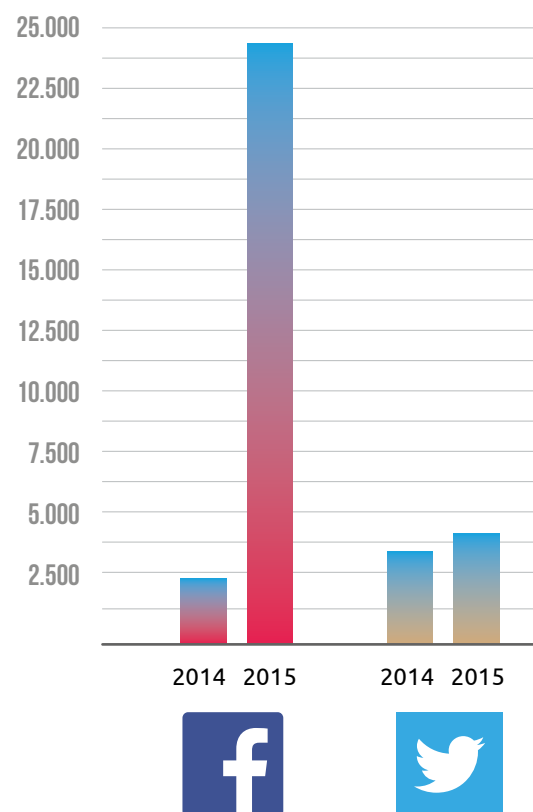
WEBSITE

Burgers weten online het Juridisch Loket uitstekend te vinden. De website kent jaarlijks een flinke stijging van het aantal bezoekers. In 2015 stond het totaal op 3,3 miljoen bezoeken. Bezoekers hebben bijna 7,6 miljoen keer een pagina bekeken, dit betekent gemiddeld 2,3 pagina's per bezoek.

SOCIAL MEDIA

Steeds meer mensen zoeken online manieren om het Juridisch Loket te bereiken. De aanwezigheid op social media biedt rechtzoekenden een laagdrempelige toegang tot het recht. In de mediamix van het Juridisch Loket nemen de social mediakanalen daarom een steeds prominentere rol in. Deze bieden ondersteuning aan de dienstverlening van het Juridisch Loket door mensen te informeren over juridische onderwerpen voordat ze om advies vragen. De kennisoverdracht via social media stimuleert de zelfredzaamheid van mensen.

Aantal likes & volgers



VOLGERS EN FANS

De actieve aanwezigheid op social media zorgt voor een toename in het aantal volgers en fans. Het aantal fans dat de bedrijfspagina van het Juridisch Loket op Facebook heeft 'geliked' is gestegen van 2406 in 2014 naar 24.329 in 2015. Het aantal volgers op Twitter steeg gestaag van 3253 in 2014 naar 3780 in 2015. En op YouTube steeg het aantal volgers van 86 in 2014 naar 100 in 2015.

WEBCARE VIA FACEBOOK

Sinds juni 2015 helpt het Juridisch Loket ook klanten vooruit via Facebook. Wanneer een klant een vraag stelt via een persoonlijk bericht, krijgt deze antwoord van het WebCare team. Vier juristen van het Contactcenter in Zutphen reageren inhoudelijk op de vragen. Zij gebruiken hierbij laagdrempelig taalgebruik (je/jij-vorm, B1 taalniveau) en geven korte reacties met zoveel mogelijk verwijzingen naar online informatie of voorbeeldbrieven. De klant kan hierdoor makkelijk zelf onze informatie en adviezen koppelen aan een verdere verdieping.

In de zeven maanden dat onze juristen de vragen inhoudelijk beantwoordden, hebben 308 klanten gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Gezamenlijk hebben ze 396 vragen gesteld (1,3

vragen per klant). Na afloop kregen onze klanten een korte enquête met daarin een drietal vragen. 29 procent van de klanten heeft hierop gereageerd. Zij beoordeelden onze hulp met gemiddeld een 8,7 en de stijl van onze reacties kreeg van hen gemiddeld een 9,1.

BIJZONDERE SPREEKURVOORZIENINGEN

Speciaal voor verschillende categorieën binnen onze doelgroep verzorgde het Juridisch Loket in 2015 een aantal specifieke spreekuurvoorzieningen. Hieronder volgt een overzicht.

TERNEUZEN

Speciaal voor de inwoners van Zeeuws-Vlaanderen is er in het gemeentehuis van Terneuzen een spreekuurvoorziening van het Juridisch Loket. Deze klanten hebben sinds 2006 op deze manier toegang tot onze uitgebreide adviesmogelijkheid zonder al te lange reistijd. Het spreekuur op Zeeuws-Vlaanderen voorziet nog altijd in een grote behoefte. Het Juridisch Loket heeft deze voorziening in 2015 dan ook onveranderd voortgezet.

SPREEKUR PENITENTIAIRE INRICHTINGEN

Het Juridisch Loket verzorgt spreekuren in verschillende Penitentiaire Inrichtingen (PI) in Nederland. Zo 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 een sprekersbriefje inzenden.

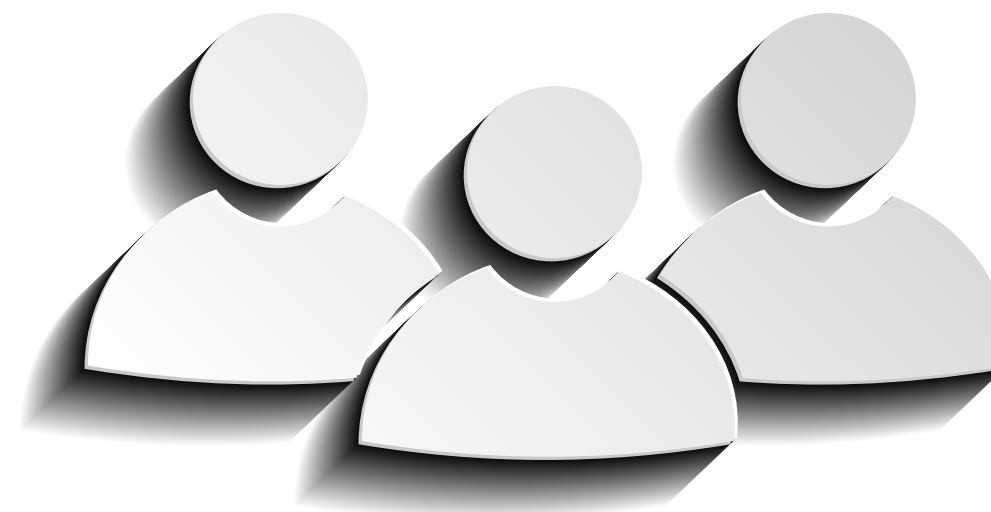
Tijdens het spreekuur in de PI geeft de juridisch medewerker de gedetineerde informatie en advies over zijn rechten als gedetineerde, maar ook over andere juridische onderwerpen als huurproblemen, ontslag of schulden. Indien noodzakelijk volgt een doorverwijzing naar een advocaat. Samen met de DJI hebben we in 2015 onderzocht of het mogelijk is om via videoverbinding spreekuren aan te bieden aan gedetineerden. In 2016 zal hiervoor een proeftuin worden opgestart zodat we hier gezamenlijk ervaring mee kunnen opdoen.

SPREEKUR DETENTIECENTRA

Het spreekuur in detentiecentra in Zeist, Rotterdam en Amsterdam Schiphol, biedt in bewaring gestelde vreemdelingen toegang tot de eerstelijns dienstverlening van het Juridisch Loket. Daarnaast is dit spreekuur bedoeld om de contacten tussen advocatuur en klant te verbeteren. Het spreekuur in detentiecentra hebben we in 2015 teruggebracht van drie naar één locatie: Zeist. Dit in verband met de (tijdelijke) sluiting van de overige locaties voor vreemdelingenbewaring. Voor de zichtbaarheid op de locatie, zorgden wij voor nieuwe folder en posters. In overleg met de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) van het ministerie van Veiligheid & Justitie, de Raad voor Rechtsbijstand en het Detentiecentrum Zeist is deze dienstverlening in 2015 gemonitord om de zichtbaarheid en de effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket te verbeteren.

VIDEOSPREEKUR APELDOORN EN LOCHEM

Eind 2013 heeft het Juridisch Loket in samenwerking met de gemeenten Apeldoorn en Lochem videospreekuren aangeboden. Interactieve juridische hulp stelt ons in staat om burgers beter te bereiken die van ver moeten komen of in mindere mate mobiel zijn. Klanten die gebruik hebben gemaakt van het videospreekuur zijn zeer tevreden. Vooral het persoonlijke contact en het vervallen van de reistijd en reiskosten blijken klanten te waarderen. De ervaringen met videospreekuren zijn meegenomen in het onderzoek dat we in 2015 zijn gestart naar de mogelijkheden voor Skype. In 2016 wordt het project Skype verder uitgewerkt.



7.3. VERWIJZINGEN

ADVOCATUUR

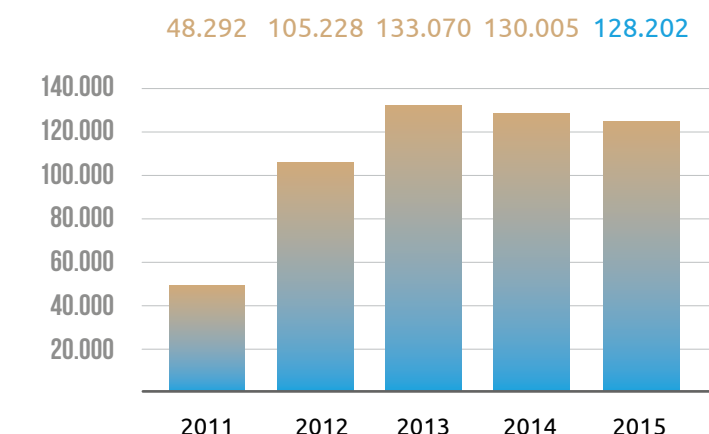
Het aantal verwijzingen naar de advocatuur daalde in 2015 met 1,4 procent tot 128.202 verwijzingen. De meeste verwijzingen hebben betrekking op klanten die in aanmerking willen komen voor een korting op de eigen bijdrage. Als het kan, adviseert het Juridisch Loket de klant een alternatieve en goedkopere aanpak dan de juridische procedure. De huidige regelgeving maakt het in de meeste gevallen echter onmogelijk om hierin meer sturend op te treden. Het beleid van de Raad voor Rechtsbijstand om toevoegingsaanvragen van de meeste advocaten niet of nauwelijks meer vooraf te toetsen, heeft geen remmend effect op het aantal verzoeken om gesubsidieerde rechtsbijstand.

MEDIATION

Het Juridisch Loket richt zich op het snel en duurzaam oplossen van conflicten. Hiervoor is een juridische procedure niet altijd de beste route. Onze juristen gaan daarom na of het conflict via informele bemiddeling of mediation kan worden opgelost. Bemiddeling en mediation vragen wel extra tijd van onze medewerkers en zijn alleen mogelijk als beide partijen vrijwillig meewerken. Het aantal verwijzingen naar ingeschreven mediators daalde ten opzichte van 2014 met 29,8 procent tot 1.948.

Om mediation als model van conflictoplossing te laten slagen, zullen overheidsorganisaties burgers en partijen die in conflict zijn met elkaar, moeten stimuleren om er samen uit te komen.

Verwijzingen



7.4 SIGNALERINGEN

Een belangrijke functie van het Juridisch Loket is het signaleren van manco's in wet- en regelgeving of de uitvoering daarvan. Ook misstanden met verstreckende gevolgen worden hierbij meegenomen.

In 2015 betrof de meerderheid van de signaleringen problemen die zich voordeden bij online aankopen. Denk hierbij aan onbedoelde aankopen of onduidelijke overeenkomsten. Uitschieters hierbij waren de signaleringen over proefpakketten die toch een abonnement bleken en huurbemiddelingssites waarbij onbedoeld overeenkomsten werden afgesloten.

Bijzonderheden dit jaar waren de meldingen over oude incassozaken en problemen met reisbureaus die niet bestaande vluchten aanboden. Bij de incassozaken werden klanten gevraagd om alsnog een zeer oude vordering te voldoen. Speciaal voor deze zaken ontwikkelde het Juridisch Loket op maat gemaakte voorbeeldbrieven.

Daarnaast kwamen er in de zomerperiode veel signalen binnen bij het Juridisch Loket over malafide aanbieders van vliegtickets. Gezien de omvang van de meldingen hebben we samen met het Europees Consumenten Centrum (ECC) hierover een persbericht ter waarschuwing uitgebracht. Klanten die reeds geboekt hadden maar niet konden vertrekken, kregen het advies om een vordering in te dienen.

Hieronder een overzicht van de top drie belangrijkste signaleringen:

ONDUIDELIJKE WEBSITES

In 2015 steeg het aantal signaleringen over websites waarbij klanten niet wisten of ze een overeenkomst sloten of niet. Ook was het dikwijls niet duidelijk waarvoor ze een overeenkomst sloten. Achteraf werden de klanten geconfronteerd met rekeningen voor diensten waarop zij niet zaten te wachten. Denk hierbij aan diensten voor huurbemiddeling of sites die aanbieden om voor klanten mee te doen aan acties. Speciaal voor dit soort problemen beschikken onze juristen over voorbeeldbrieven en een stappenplan waarmee zij onze klanten vooruit helpen om de overeenkomst zelf te ontbinden. Deze signaleringen worden tevens doorgestuurd naar de Autoriteit Consument en Markt.

PROEF PAKKETTEN

Evenals in 2014 staan de proefpakketten in dit verslagjaar op de tweede plaats. Qua aantallen is deze categorie toegenomen ten opzichte van 2014, maar de aantallen werden overtroffen door de meldingen over onduidelijke websites. De proefpakkettsignaleringen gingen in 2015 vooral over vervolgzendingen van pillen, cosmetica en puzzelboekjes.

Voor klanten die dit signaleerden, heeft het Juridisch Loket voorbeeldbrieven en tips waarmee ze zelf dit probleem kunnen oplossen, zonder tussenkomst van advocaat of rechter.

FRAUDE ZAKEN

In 2015 kwamen opvallend veel signaleringen binnen over mailberichten die afkomstig leken van officiële instanties of bedrijven zoals het CJIB, Windows of Intrum Justitia. Bij grondige bestudering bleken deze signaleringen fraudezaken te zijn.

Klanten met deze problemen kregen het advies om niet te betalen en de zaak te melden bij de Fraudehulpdesk.

7.5 KLACHTEN

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

- mw. mr. P. Elkhuisen (voorzitter)
- mw. mr. M.E.T. Schellekens (lid)
- mw. mr. M. Verhage-Van Kooten (lid)

Formele klachten van klanten of andere partijen worden conform de klachtenprocedure gericht aan de algemeen directeur. Deze onderzoekt de feiten en reageert op de klacht. Zijn reactie is gebaseerd op de feiten die uit het onderzoek naar voren komen en op de uitgangspunten die in de klachtenprocedure zijn geformuleerd. Men kan geen klacht indienen over het algemene beleid of de bedrijfsvoering van het Juridisch Loket. Mocht een klager na deze procedure van mening zijn dat het Juridisch Loket zijn of haar klacht niet naar behoren heeft afgehandeld, dan kan hij of zij zich tot de klachtencommissie wenden. De commissie adviseert de algemeen directeur en baseert haar advies op de oorspronkelijke klacht, het verslag van het inhoudelijke onderzoek naar de feiten en op eventuele verklaringen van getuigen.

AANTALLEN KLACHTEN IN 2015

Net als in voorgaande jaren was het aantal klachten dat in 2015 binnenkwam in relatie tot het aantal klantcontacten uitzonderlijk laag. Het Juridisch Loket heeft in het verslagjaar 681.993 klantcontacten gehad. Hierop zijn in totaal dertien klachten ontvangen; dat is 0,002 procent. Dit zijn dertien klachten minder dan in 2014. Van deze klachten zijn er zes informeel en zeven formeel behandeld. Vijf van de informele klachten hadden betrekking op onze werkwijze, advisering of dienstverlening. Eén informele klacht had betrekking op de bejegening en is in goed overleg tussen de vestigingsmanager en de klant opgelost. Zes van de formele klachten betroffen advisering of dienstverlening, en één klacht betrof de bejegening. Zes klachten zijn naar behoren afgehandeld. Eén klacht is gegrond verklaard middels het schadeloos stellen van betrokkene (vergoeding onterecht gemaakte kosten telefonie).

	2014	% van het aantal klantcontacten	2015	% van het aantal klantcontacten
Formeel	25	0,003	7	0,001
Informeel	1	0,0001	6	0,001
In behandeling				
Totaal	26	0,003	13	0,002

Het Juridisch Loket is trots op het geringe aantal klachten dat de organisatie ontvangt. Onze hoog opgeleide juristen worden intensief geschoold, zowel juridisch inhoudelijk als op bijvoorbeeld gespreks- en de-escalatietechnieken.

JURIDISCH LOKET 10 JAAR

2005 - 2015

JAAR 2007

- 650.000 klantcontacten
- Organisatiebureau Rinconsult brengt rapportage 'topstructuur van het Juridisch Locket' uit
- Europees Consumenten Centrum ondergebracht bij het Juridisch Locket

JAAR 2006

- Start buitensprekuren Terneuzen
- Opening 30ste vestiging in Almere met minister Donner
- 575.000 klantcontacten
- Eerste publiekscampagne

JAAR 2005

- Oprichting van het Juridisch Locket
- Opening eerste vestiging in Breda
- 480.000 klantcontacten
- Juridisch Locket adviseert in Penitentiaire Inrichtingen

JAAR 2008

- Contract ondertekend met NCRV 'Recht in de Regio'
- Juridisch Locket op 50-plus beurs
- Project 'Informatie Centrum Rechtspraak Rotterdam'
- 644.000 klantcontacten
- Start organisatieontwikkelingstraject

JAAR 2009

- Juridisch Locket krijgt nieuwe huisstijl
- Convenant Consumentenbond
- 770.000 klantcontacten
- Communicatiecampagne mediation
- Start forumparticipatie

JAAR 2013

- Lancering Juridisch Locket app
- Lancering website ECC
- Europese aanbesteding ICT
- Verhuizing vestiging Breda
- Nieuwe huisstijlfotografie
- Recht door Colleges | jongerencampagne
- Start videospreekuren in Lochem en Apeldoorn
- 978.267 klantcontacten

JAAR 2012

- Opening Geldloket
- Pensioen3daagse
- Opening contactcenter
- Juridisch Locket op de 'Los je Conflict op' beurs
- Nieuwe gevelbelletering vestigingen JL
- 858.914 klantcontacten

JAAR 2011

- Juridisch Locket aanwezig op Facebook
- Start Diagnose en Triage
- 772.031 klantcontacten

JAAR 2015

- Gewijzigde openingstijden door bezuinigingen
- Debat Tweede Kamer 'balieopenstelling Juridisch Locket'
- Gebruikersonderzoek website
- Start projecten 'service blue print en customer journey'
- Onderzoek videomarketing
- Tweede Lustrum Juridisch Locket
- Bijna 700.000 klantcontacten

JAAR 2010

- Juridisch Locket viert lustrum (5 jarig bestaan)
- Start chat
- Juridisch Locket aanwezig op Twitter
- 778.000 klantcontacten

JAAR 2014

- Pilots stelselherziening
- Project kwaliteitszorg
- Start samenwerking burendrechter
- Pilot webcare via Facebook
- Livegang personeelsinformatie en salarissysteem
- ECC op Facebook
- Nieuwe Kennisbank en nieuw Intranet
- 873.233 klantcontacten

08 EUROPEES CONSUMENTEN CENTRUM (ECC)

Voor grensoverschrijdende vragen of klachten over ondernemers binnen de Europese Unie is er het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC-Net). In Nederland is het ECC ondergebracht bij het Juridisch Loket. Het ECC-Net is een initiatief van de Europese Commissie en de Europese lidstaten plus Noorwegen en IJsland.

Het ECC-net vierde in 2015 - net als het Juridisch Loket - zijn tienjarig bestaan. De afgelopen tien jaar behandelde het ECC-Net meer dan 650.000 informatieverzoeken over het Europese consumentenrecht. Ook werden ruim 300.000 klachten van consumenten over grensoverschrijdende aankopen afgewikkeld.



8.1 SAMENSTELLING PERSONEEL

De Nederlandse vestiging van het Europees Consumenten Centrum bestond in 2015 uit een manager, drie juridisch adviseurs en een parttime PR- en communicatiemedewerker.

8.2 KLANTCONTACTEN

In 2015 ontving deze vestiging in totaal 2170 grensoverschrijdende juridische vragen. Dat is een stijging van 5 procent ten opzichte van 2014. Daarnaast steeg ook het aantal grensoverschrijdende klachten met 16 procent naar in totaal 4793. De meest voorkomende klachten van consumenten binnen het ECC-Net gaan over:



8.3 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Het Europees Consumenten Centrum heeft in 2015 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder 500 Nederlandse consumenten waaruit blijkt dat de dienstverlening voor 81,6 procent goed tot uitstekend scoort. De algemene indruk die men heeft van het deze organisatie werd door 78,46 procent van de respondenten goed tot zeer goed beoordeeld. Van de 500 respondenten is 44,4 procent via een zoekmachine bij het Europees Consumenten Centrum terechtgekomen, 29,06 procent via de Consumentenbond, 12,82 procent via het Juridisch Loket en 7,69 procent via ConsuWijzer.

8.4 SAMENSMELTING EUROPESE MARKT

De Europese Unie heeft als doel om het consumentenvertrouwen in Europa te vergroten om grensoverschrijdende aankopen te stimuleren zodat alle Europese lidstaten samensmelten tot één markt. Om dit te realiseren zijn de Alternative Dispute Resolution (ADR) en de Online Dispute Resolution (ODR) in het leven geroepen. Beide regelingen zien toe op alternatieve geschillenbeslechting in consumentenzaken en zorgen voor een uniforme, goedkopere en snellere manier om een geschil tussen consument en ondernemer op te lossen.

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

Op 9 juli 2015 trad de 'Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten' in werking. Onderdeel van deze wet is de Europese richtlijn voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (ADR). De richtlijn verplicht alle lidstaten om consumenten een alternatieve buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan te bieden, bijvoorbeeld via een geschillencommissie.

ONLINE DISPUTE RESOLUTION

Tegelijk met deze richtlijn is de Europese Verordening 'Online'-geschillenbeslechting consumenten (ODR) vastgesteld. Consumenten kunnen via een ODR-platform in eigen taal een klacht indienen over een online aankoop. Dit digitale platform verwijst de consument door naar een geschillencommissie die de klacht behandelt. De meeste lidstaten hebben in 2015 een ODR-contactpunt aangewezen. In Nederland is dat contactpunt ondergebracht bij het Europees Consumenten Centrum. In 2016 gaat dit platform live en zal het verder vorm krijgen.

8.5 SAMENWERKING PARTNERS EN RELATIES

Het Europees Consumenten Centrum hecht waarde aan een goede samenwerking met partners en relaties en is ook in 2015 actief betrokken geweest bij verschillende landelijke bijeenkomsten en samenwerkingsverbanden. Zo hebben zij deelgenomen aan het periodiek overleg voor signaleringen met de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en aan het maatschappelijk overleg waar de strategische keuzes van de ACM worden besproken. Ook heeft het Europees Consumenten Centrum diverse gastcolleges verzorgd en presentaties gegeven bij de hogeschool van Utrecht en de Vrije Universiteit Amsterdam. Daarnaast is er aandacht besteed aan het intensiveren en onderhouden van contacten met netwerkpartners, zoals de Fraudehelpdesk. Tevens zijn er nieuwe samenwerkingsverbanden aangegaan met het College voor de Rechten van de Mens en het ministerie van Economische Zaken. Deze samenwerkingen richten zich voornamelijk op GEO-blocking en de digitale interne markt.

8.6 PROJECTEN

In 2015 is er deelgenomen aan verschillende gezamenlijke projecten. Deze projecten gingen over tweedehandse autoaankopen, de ECC-Travel app en de rechten van luchtvaartpassagiers. Ook heeft het Europees Consumenten Centrum input geleverd voor vragenlijsten en consultaties over autohuur, de rechten van luchtvaartpassagiers, het allergiewoordenboek, namaakproducten, grensoverschrijdende autoaankopen, wettelijke en commerciële garanties, consumentenmarkstudie van Deloitte namens de Europese Commissie, het innovatievoorstel evaluatiematrix Hotel Classificatie, de kwaliteitscoördinatiegroep, automatische verlenging clausules, vragenlijst snelheidslimieten, Europese procedure voor geringe vorderingen en misleidende proefabonnementen.

8.7 PR EN COMMUNICATIE

De focus van het Europees Consumenten Centrum lag in 2015 op het vergroten van de zichtbaarheid en naamsbekendheid in Nederland met als doel om zoveel mogelijk consumenten met grensoverschrijdende juridische problemen te helpen. Een van de belangrijkste pijlers is de online vindbaarheid. Daarnaast werden er twee persberichten verzonden en trad de organisatie reactief op in de media op verzoek van redacteurs van kranten, radio, tv en internet.

42

Begin 2015 startte het Europees Consumenten Centrum met het monitoren van de online publiciteit. Er zijn in totaal 610 berichten over de organisatie geschreven op diverse websites, social media en fora. Dit genereerde een mediawaarde van € 333.221,- en hiermee werden 603.598 personen bereikt. De geprinte mediawaarde van 2015 bedraagt € 26.929,-.

Samenwerking met andere partijen is essentieel voor het Juridisch Loket. Door naar elkaar te verwijzen, kennis uit te wisselen en gezamenlijk problemen te signaleren, kan de dienstverlening aan klanten optimaal plaatsvinden. Hiertoe werkt het Juridisch Loket samen met de volgende (keten)partners:



ADVIESPUNT KLOKKENLUIDERS

Het Juridisch Loket heeft regulier werkcontact gehad met het Adviespunt Klokkenluiders. Er zijn werksafspraken gemaakt over de mogelijke doorverwijzing van zaken om de klokkenluider juridisch advies te kunnen geven. Ook zaken die bij het Juridisch Loket binnenkomen maar beter door het Adviespunt Klokkenluiders kunnen worden behandeld, verwijzen we door.

AUTORITEIT CONSUMENT EN MARKT (ACM)

Op het gebied van signaleringen hebben de Autoriteit Consument en Markt en het Juridisch Loket samenwerkingsafspraken. Het gaat dan vooral om misstanden over onderwerpen uit het consumentenrecht. Tevens besteden beide partijen in diverse overleggen aandacht aan het delen van kennis en wisselen ervaringen uit over het organiseren van kennis in de bedrijfsvoering. Het Juridisch Loket is daarnaast lid van het maatschappelijk overleg van de ACM, waarin belangrijke stakeholders zijn vertegenwoordigd.

(BUITENLANDSE) DELEGATIES

De buitenwereld toonde in 2015 wederom veel interesse voor de eerstelijns dienstverlening van het Juridisch Loket. In verband met de plannen vanuit het ministerie van Veiligheid en Justitie voor een stelselvernieuwing van de rechtsbijstand, heeft het Juridisch Loket aan verschillende Tweede Kamerleden een presentatie gegeven over de inhoud van de dienstverlening door het Juridisch Loket. Verder heeft een delegatie van de Hoge Raad een bezoek gebracht aan het Juridisch Loket in Den Haag.

Vanuit het buitenland was er eveneens belangstelling voor een presentatie en uitleg over het Juridisch Loket en zijn dienstverlening. Een delegatie van het opleidingsprogramma Matra PATROL bezocht in het kader van de training 'Access to Justice' onze vestiging in Den Haag. De groep bestond uit hogere ambtenaren (experts en beleidsmakers met een juridische achtergrond) die werkzaam zijn bij ministeries en de rechterlijke macht in de landen Servië, Bosnië-Herzegovina, Montenegro, Albanië, Kosovo, Macedonië en Turkije. Ook delegaties uit Oekraïne en Indonesië toonden interesse in de werkwijze en dienstverlening van het Juridisch Loket.

BURGEMEESTERSNETWERK

Het Juridisch Loket werkt via het project 'Landelijke Uitrol Mediation bij Overheidsorganen', een initiatief van het ministerie van Veiligheid en Justitie, samen met het burgemeestersnetwerk. Dit project heeft als doel om mediation een sterkere rol toe te kennen binnen het stelsel van geschiloplossing en het gebruik ervan verder te bevorderen.

Vanuit zes vestigingen van het Juridisch Loket kunnen we doorverwijzen naar mediators via het burgemeestersnetwerk. Het moet dan gaan om betaalde zaken waarbij de overheid een rol speelt. Voor de burger is mediation in dit geval kosteloos.

CENTRAAL BUREAU VOOR DE STATISTIEK (CBS)

Het Juridisch Loket heeft met het CBS samenwerkingsafspraken gemaakt. Hierdoor kunnen onze klantgegevens anoniem worden gekoppeld aan persoonsgegevens in de databank van het CBS. Deze gegevens zijn nodig voor de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand die jaarlijks door de Raad voor Rechtsbijstand wordt uitgebracht.

CONSUMENTENBOND

Met de Consumentenbond bestaat een samenwerkingsovereenkomst waarin is afgesproken dat beide partijen elkaar informeren over onderwerpen die voor elk van belang zijn. Waar mogelijk wordt samenwerking gezocht op het gebied van signaleringen.

09 SAMENWERKING EN RELATIES

FRAUDEHELPPESK

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

IMMIGRATIE- EN NATURALISATIEDIENST (IND)

De samenwerking met het IND bestaat uit het verwijzen naar elkaars website.

KENNISINSTITUTEN

De kwaliteit van een organisatie als het Juridisch Loket staat of valt met de kennis van de medewerkers. Samenwerking met onderwijsinstellingen ligt dan ook voor de hand. Het Juridisch Loket werkt samen met diverse hogescholen voor het organiseren van stagemarkten, informatie-uitwisseling en onderhoudt direct contact over de inhoud van de stages. Ongeveer zestig studenten kiezen jaarlijks voor een stage van - in de regel - tien maanden bij het Juridisch Loket. Het gaat vrijwel altijd om studenten die een juridische opleiding volgen aan een hbo-instelling. De studenten leren tijdens zo'n stage wat werken in de juridische praktijk inhoudt. Ze worden daarbij begeleid door een ervaren medewerker. In een aantal gevallen leidt de stage tot een aansluitend dienstverband. Bij veel hogescholen maakt het Juridisch Loket daarnaast deel uit van adviesorganen voor het onderwijsprogramma. Ook treden medewerkers van het Juridisch Loket op als gecommiteerden bij afstudeerzittingen.

LOKALE SAMENWERKING

In 2015 hebben de vestigingen van het Juridisch Loket de contacten met lokale netwerkpartners onderhouden en waar mogelijk uitgebreid. Vaak nemen delegaties van een vestiging deel aan multidisciplinaire lokale overlegstructuren in de vestigingsgemeenten. Hierbij worden nieuwe contacten gelegd of bestaande uitgebouwd. De contacten met advocaten en netwerkpartners worden daarnaast gebruikt voor lokale training en verdieping.

MINISTERIE VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Het Juridisch Loket is op verschillende niveaus betrokken bij de ontwikkeling van beleidsvoorstellen van het ministerie van Veiligheid en Justitie daar waar het de taakstelling en verbetering van de kwaliteit van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand betreft. Zo was er in 2015 overleg met het ministerie over de ontwikkelingen van de gesubsidieerde rechtsbijstand en het versterken van de eerstelijnsfunctie van het Juridisch Loket. Er is door het Juridisch Loket ook een actieve bijdrage geleverd aan de Commissie Wolfsen. Zo hebben we presentaties verzorgd, meerdere gesprekken gevoerd met de commissie, werkbezoeken georganiseerd en informatie over processen en productie verstrekt. Daarnaast was er met het ministerie overleg geweest over de zware ingrepen in de dienstverlening in 2015 ten gevolge van de alsmaar dalende subsidie voor het Juridisch Loket. De politieke uitdagingen en bezuinigingen hebben een grote impact op het ministerie en het Juridisch Loket.

De samenwerking en het overleg is door het Juridisch Loket als nuttig en positief ervaren.

NATIONALE OMBUDSMAN EN KINDEROMBUDSMAN

De samenwerkingsafspraken met de Nationale ombudsman houden in dat beide organisaties elkaar op de hoogte stellen van signaleringen over misstanden. Daarnaast wordt er - indien van toepassing - 'warm' doorverwezen. Het Juridisch Loket werkt ook samen met de Kinderombudsman, een onderdeel van het Bureau Nationale Ombudsman, waarvoor dezelfde afspraken gelden. In het verslagjaar zijn geen specifieke contacten geweest met de Nationale Ombudsman op andere terreinen dan voornoemde samenwerking.

NEDERLANDS JURISTENCOMITÉ VOOR DE MENSENRECHTEN (NJCM)

Het Juridisch Loket onderhoudt goede contacten met het NJCM en hoopt deze contacten ook de komende jaren voort te zetten.

NEDERLANDSE ORDE VAN ADVOCATEN EN MEDIATORS FEDERATIE NEDERLAND

Het Juridisch Loket, de Nederlandse Orde van Advocaten en de Mediators Federatie Nederland onderhouden goede contacten met elkaar. Op landelijk niveau vindt overleg plaats en tevens wordt er op centraal niveau met elkaar samengewerkt. Mogelijkheden om de samenwerking verder te versterken, staan steeds op de agenda. Op diverse vestigingen van het Juridisch Loket hebben afspraken plaatsgevonden met advocaten en mediators teneinde de samenwerking te intensiveren. Tevens hebben enkele advocaten en mediators opleidingen verzorgd voor de juristen van het Juridisch Loket. Daarnaast hebben onze juristen telefonisch overleg met advocaten en mediators over de oplossing van het probleem van de rechtzoekende. In voorkomende gevallen verwijst de jurist van het Juridisch Loket rechtzoekenden door naar een advocaat of mediator via het verwijsarrangement van de Raad voor Rechtsbijstand.

SOCIALE WIJLTEAMS

Met de decentrale uitvoering van veel wetgeving, waaronder het uitvoeren van zorgtaken, krijgen gemeenten een steeds prominentere rol in de samenleving. Het Juridisch Loket haakt hierbij aan door de samenwerking op te zoeken met de sociale wijkteams van de gemeenten. Het Juridisch Loket is eind 2015 gestart met een marktverkenning. Vanuit een aantal vestigingen zullen we de samenwerking met sociale wijkteams concreet vorm gaan geven. Het voordeel voor de burger is dat zijn eventueel juridisch probleem in een vroeger stadium wordt onderkend en hij waar nodig eerder en makkelijker juridisch advies van het Juridisch Loket krijgt.

NIBUD

Ook in 2015 werd er over en weer verwezen tussen het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) en het Juridisch Loket. Tevens is er kennis uitgewisseld en over en weer informatie verstrekt. De toename van het aantal vragen over schulden en het linken van de websites

van beide organisaties, vertaalt zich online terug in een stijgend aantal bezoeken op de pagina's van juridischloket.nl over schulden.

PGGM

Het Juridisch Loket heeft in 2015 op de externe ledenavonden van 11 en 18 mei voorlichting gegeven over 'ontslag, wat nu?'. Na afloop van de plenaire bijeenkomst heeft een team van juristen individuele leden geïnformeerd en geadviseerd over hun rechten in het contactencafé. Bijzonder aan de ledenavonden tijdens dit verslagjaar was dat het Juridisch Loket een workshop verzorgde over de vaststellingsovereenkomst. De ledenavonden vonden plaats in Zeist en in Veldhoven en kenden een grote opkomst.

RECHTSPRAAK/BURENRECHTER

Eind 2014 gingen de rechtbank Midden Nederland en rechtbank Oost Brabant van start met een nieuwe manier van geschillenbeslechting voor buurconflicten. Buren kunnen niet zelf een procedure starten bij de Burenrechter. Een aanvraag loopt via de bemiddelaar die al bij het conflict betrokken is en voor de oplossing een beslissing van de Burenrechter adviseert. Het Juridisch Loket is als bemiddelaar betrokken bij dit initiatief. Begin 2015 is de eerste uitspraak geweest in deze pilot waarbij medewerkers van het Juridisch Loket in Utrecht als neutrale bemiddelaar betrokken zijn geweest.

SOCIAAL RAADSLIEDEN

Het Juridisch Loket besteedt extra aandacht aan de samenwerking met de sociaal raadslieden. Dit gebeurt zowel landelijk als lokaal. Aanleiding is de decentralisatie van overheidstaken richting gemeenten. Onderwerp van gesprek is het samen signaleren van problemen van klanten. Tevens wordt er gekeken naar mogelijkheden voor verdere samenwerking tussen sociaal raadslieden en het Juridisch Loket. In lokale overleggen staan de beleidsontwikkelingen van betrokken gemeenten op de agenda.

STICHTING DE CLINIC

De Clinic is een rechtswinkel die gespecialiseerd is in intellectuele eigendommen en ICT-recht. De samenwerking bestaat uit het wederzijds verwijzen van klanten, de vermelding op elkaars website, het verspreiden van folders van De Clinic in de vestigingen van het Juridisch Loket en het leveren van een bijdrage aan de kennis van onze juristen. De samenwerking verloopt naar tevredenheid. De Clinic is tevreden over de stijging van het aantal vragen en het Juridisch Loket is tevreden over de verwijzingsmogelijkheid.

STICHTING LEZEN & SCHRIJVEN

Het Juridisch Loket bereikt veel klanten met een juridische vraag. Een deel van deze klanten is laaggeletterd. Zij kunnen zich onvoldoende redden, ook op juridisch vlak. Hierdoor lopen zij vaak tegen problemen aan. Dit is de reden dat het Juridisch Loket officieel partner is van de Stichting Lezen & Schrijven.

In Nederland zijn naar schatting anderhalf miljoen volwassenen laaggeletterd. Stichting Lezen & Schrijven vraagt maatschappelijke aandacht voor de positie van laaggeletterden. In 2015 heeft het Juridisch Loket actief aandacht besteed aan de week van de alfabetisering door middel van tweets, berichten op Facebook en onze website.

Daarnaast maakt een training over laaggeletterdheid onderdeel uit van onze basis cursus. Dit is een cursus die door iedere nieuwe juridisch medewerker en stagiaires van het Juridisch Loket wordt gevolgd. Op deze manier is iedere nieuwe juridisch medewerker bekend met het onderwerp en met de mogelijkheid om laaggeletterde klanten naar diverse opleidingsmogelijkheden door te verwijzen.

SORESDIENST VAN OMROEP MAX

Begin 2014 werd binnen de Stichting MAX Maakt Mogelijk (van Omroep Max) de Soresdienst opgericht. Deze dienst is er voor iedereen, jong en oud, die door pech of juridische problemen in een uitzichtloze situatie is beland. Het doel van hun dienstverlening is om deze mensen de regie van hun leven weer in eigen handen te geven. Het Juridisch Loket werkt sinds 2015 samen met deze dienst. Per kalenderjaar kan de Soresdienst honderd klanten helpen die door het Juridisch Loket worden doorverwezen. De samenwerking tussen de Soresdienst en het Juridisch Loket is waardevol voor onze klanten.

UWV

De samenwerking tussen UWV en het Juridisch Loket, die in 2013 als pilot is gestart, heeft inmiddels een vaste basis gekregen binnen de dienstverlening. De bereikbaarheid van directe contactpersonen bij UWV maakt het voor de juristen van het Juridisch Loket mogelijk om de klant snel van een gedegen advies over zijn positie te voorzien, waarmee de hulpvraag direct kan worden afgehandeld. Zo kan een verwijzing worden voorkomen.

CENTRAAL BUREAU RIJVAARDIGHEIDSBEWIJZEN (CBR)

In 2015 zijn het Juridisch Loket en het CBR gestart met 'warme' verwijzing, waarbij vanuit het Juridisch Loket direct contact kan worden opgenomen met een contactpersoon van het CBR. Er kan vervolgens gerichte informatie worden gegeven. Als het nodig is, kan het gesprek met een klant overgenomen worden (warm doorverbinden) door een medewerker van het CBR. Dit kan bijvoorbeeld voor het treffen van een betalingsregeling of het inplannen van een cursus of medisch onderzoek. Ook voor de vraag of het zinvol is om bezwaar te maken, kan dit nummer worden gebruikt.

10 IN DE MEDIA

Het Juridisch Loket heeft de afgelopen tien jaar een goede verstandhouding opgebouwd met diverse media, televisie- en radiozenders. Steeds vaker raadplegen zij onze organisatie voor juridisch inhoudelijke vraagstukken. Onze juristen geven zowel voor als achter de schermen advies waaronder aan het tv-programma VARA Kassa. Voor het Juridisch Loket is het van belang om altijd op zoek te gaan naar de meest efficiënte mediamix om de organisatie bij rechtzoekenden onder de aandacht te brengen. Hierin versterken online en offline middelen elkaar.

Het Juridisch Loket ontvangt dagelijks een nieuwsoverzicht met de berichten die over de organisatie worden geschreven. De hieraan gekoppelde mediawaarde wordt gemeten op basis van de waarde die de online en offline knipseldiensten aangeven.



MEDIAMONITORING

Medio 2015 heeft het Juridisch Locket de online en offline knipseldiensten bij het externe bedrijf Sterk Werk mediamonitoring ondergebracht. Het monitoringssysteem 'MonAlyse' geeft alle online publicaties over het Juridisch Locket, offline weer in een overzicht, inclusief televisie- en radioitems. Ook geeft het systeem inzicht in trends en toont het de journalisten en de media die over het Juridisch Locket schrijven.

MEDIAWAARDE GEPRINTE MEDIA

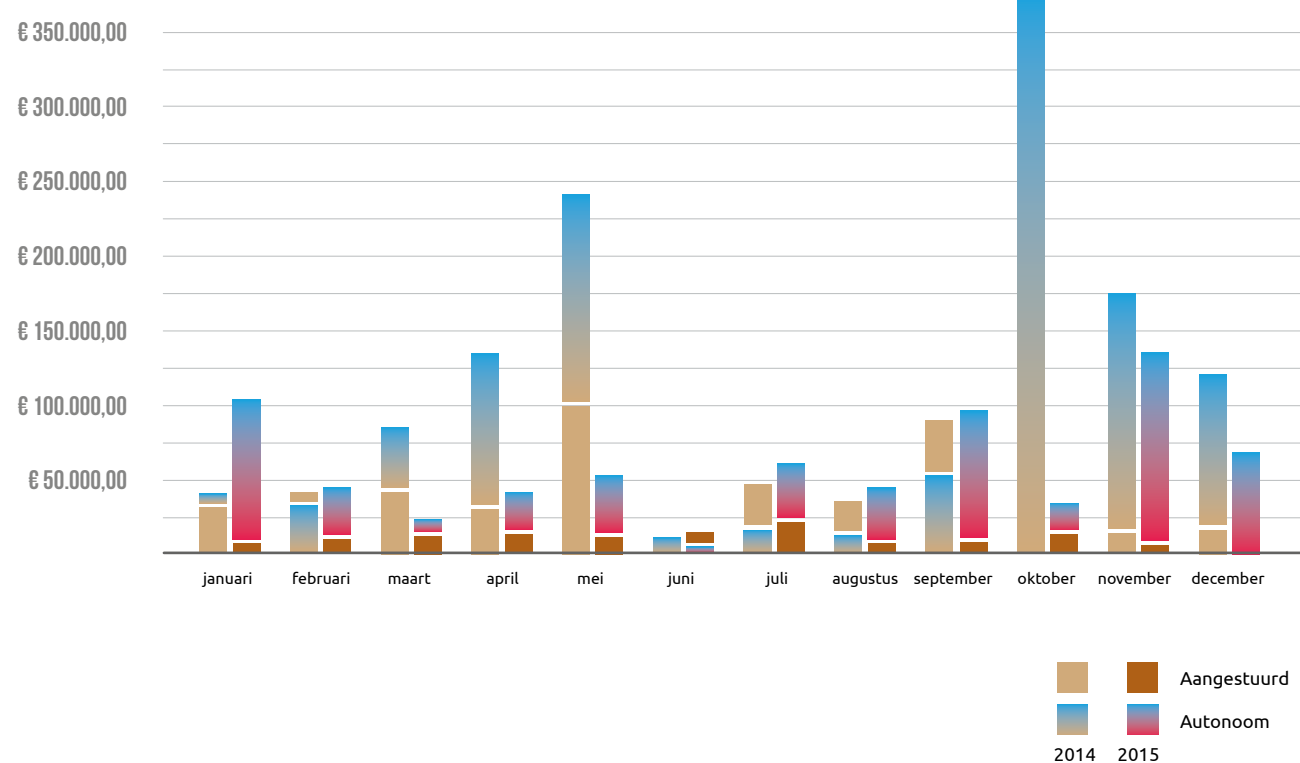
De geprinte mediawaarde van 2015 bedraagt € 833.722,-. Dit is een daling van 53 procent ten opzichte van 2014. Deze daling wordt echter ruimschoots gecompenseerd door de gegenereerde gratis online publiciteit.



OFFLINE MEDIAWAARDE

In 2015 stuurde het Juridisch Locket vijf persberichten aan diverse landelijke en regionale kranten. Ook publiceerden juristen van het Juridisch Locket op regelmatige basis gratis columns in regionale kranten. Dit vertegenwoordigt een mediawaarde van € 113.860,-. Dat is 14 procent van de totale offline mediawaarde in 2015. Maar liefst 86 procent van de gratis offline publiciteit is op autonome basis (door de media geïnitieerd) geschreven. Deze 'free publicity' toont de mate van belangstelling vanuit de media voor onze organisatie aan.

Gratis offline publiciteit 2014 en 2015



ONLINE MEDIAWAARDE

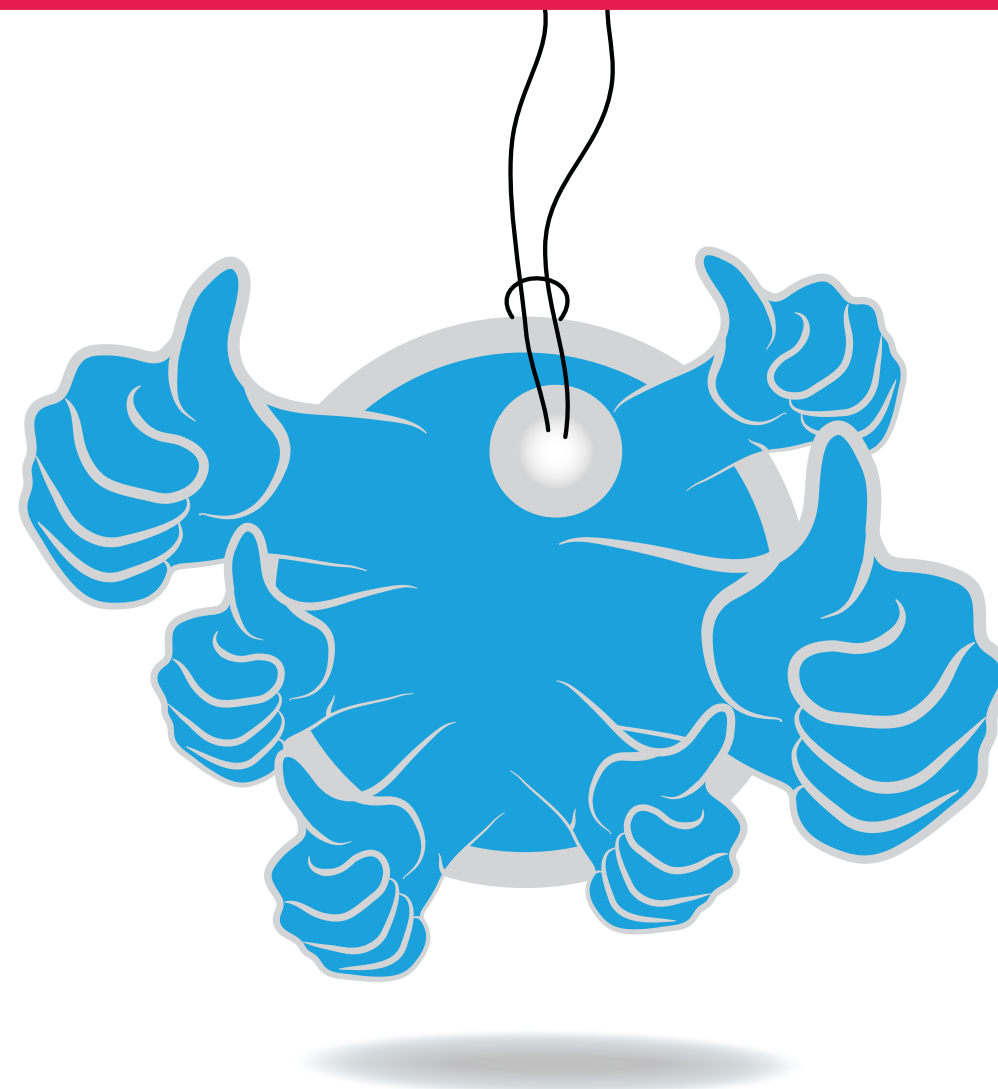
In 2015 zijn er 7.100 berichten over het Juridisch Locket geschreven op diverse websites, social media en fora. Dat zijn er 1.056 meer dan in 2014. Hiermee is een online mediawaarde van € 1.599.463,- gegenereerd. Dat is een stijging van 113 procent ten opzichte van 2014.

+
113%

BEREIK SOCIAL MEDIA

Het Juridisch Locket heeft via social media in 2015 in totaal 10.542.106 mensen bereikt. Dat is een stijging van 245 procent ten opzichte van 2014. Dit valt mede te verklaren door het aantal fans en volgers dat met name op Facebook aanzienlijk toeneemt. Daarnaast heeft het Juridisch Locket diverse berichten gepusht om meer mensen te bereiken. Dat heeft zijn vruchten afgeworpen.

+
245%



11 TOEKOMST

Door de voortgaande jurisdisering van de maatschappij en de altijd veranderende wet- en regelgeving blijft er grote behoefte aan de dienstverlening van het Juridisch Loket. Als organisatie spelen we aanhoudend in op deze vraag en streven we er tegelijkertijd naar om de meest efficiënte dienstverleningsmodellen te kunnen aanbieden. Hierdoor zijn we in staat om burgers goed van dienst te zijn. Zelfs in tijden van bezuinigingen en economische tegenwind. Eventuele verdere bezuinigen op onze organisatie zullen echter tot gevolg hebben dat we de groeiende klantvraag uiteindelijk niet meer aankunnen.

Ook de komende jaren willen we investeren in de wijze waarop we onze diensten aanbieden. We willen daartoe de meest effectieve organisatiestructuur creëren.

Dat in onze huidige samenleving de online dienstverlening daarbij extra aandacht krijgt, is onvermijdelijk. We zullen onze online dienstverlening dan ook verder uitbreiden en verbeteren zodat klanten online een groot deel van hun vragen beantwoord krijgen.

Ook blijven we aandacht geven aan de kwaliteit en ontwikkeling van onze medewerkers om zo een duurzame inzetbaarheid te garanderen. Zonder goede en gekwalificeerde medewerkers, die voorbereid

zijn op toekomstige ontwikkelingen, kan onze organisatie niet functioneren.

Los van deze ontwikkelingen en maatregelen heeft de discussie over de vernieuwing van het stelsel van rechtsbijstand impact op onze organisatie. Het Juridisch Loket gelooft in oplossingen, waarbij onze helpende rol nog sterker kan worden benut en uitgebouwd dan nu het geval is. Bij de uitvoering van onze taken is voldoende ondersteuning van onze subsidiegever hard nodig.

In de recent verschenen rapportage van de Commissie Wolfsen vormt versterking van de eerstelijns rechtshulp een kernpunt. Hoe deze versterking vorm zal krijgen, moet de komende jaren nader worden ingevuld. Wij willen daar vanuit onze expertise en rolopvatting heel graag aan bijdragen.

De veranderende omgeving vraagt van ons ook de komende jaren de nodige flexibiliteit. Flexibiliteit die we reeds in het verslagjaar 2015 lieten zien. Gelukkig is verandering als constante factor kenmerkend voor het Juridisch Loket. Eén ding verandert niet: wij dragen bij aan een rechtvaardige samenleving.