



Het
Juridisch
Loket



Jaarverslag

2022

Inhoudsopgave

	Voorwoord	3
01	Onze dienstverlening	4
1.1	Website	6
1.2	Contactkanalen	7
1.3	Signalen uit de samenleving	8
02	Nieuwe visie op dienstverlening	12
2.1	Rechtzoekende centraal	15
2.2	Focus op Wrb	16
2.3	Meer oplossen	17
2.4	Signaleringsfunctie	19
2.5	Vakmanschap en eigenaarschap leidend	20
03	Onze plaats in de eerste lijn	21
3.1	Van visie naar besturing	22
3.2	Stip op de horizon	23
04	Europese Consumenten Centra	24
4.1	Highlights	25
4.2	Klantcontacten	26
4.3	Zichtbaarheid	27
4.4	Samenwerking met het Juridisch Loket	27
05	Onze organisatie en bedrijfsvoering	28
5.1	Organisatie	29
5.2	Bedrijfsvoering	30
06	Terugblik	32
6.1	Raad van Toezicht	33
6.2	Ondernemingsraad	35

Voorwoord

Het begin van 2022 kenmerkte zich door de zoveelste coronabeperkingen. Gelukkig hebben we dat achter ons kunnen laten en hielpen we steeds meer van onze rechtzoekenden op de vestigingen.

We zien een samenleving waar veel aan de hand is. Burgers die ons hard nodig hebben. Een toenemend aantal mensen dat zich tot ons wendt met vragen en problemen. Wij voelen ons betrokken bij het lot van deze burgers. En we lopen graag een stapje harder om hen te helpen.

Vaak vraagt een probleem niet om een juridische oplossing, maar kan het bijvoorbeeld verholpen worden met een verwijzing naar een partner in het sociaal domein. Daarom werken we aan het verstevigen van onze regionale netwerken. In het project Samenwerken in het Sociaal Domein is onderzocht wat er nodig is om partijen op een goede manier aan elkaar te verbinden, met de burger en zijn leefwereld als uitgangspunt. Hier gaan we het komende jaar mee verder.

Een rechtvaardige oplossing voor iedereen. Omdat niemand er alleen voor mag staan. Zo luidt onze visie op dienstverlening die we in 2022 lanceerden. Daarin spreken we ambitie uit. De ambitie om als organisatie mensen in een kwetsbare positie verder te

helpen, ze te ondersteunen bij het vinden van een oplossing. Daarnaast willen we structurele maatschappelijke problemen die naar voren komen in onze dienstverlening signaleren en bespreekbaar maken.

We hebben in 2022 hard gewerkt aan een stevige basis. We organiseren onze dienstverlening steeds dichterbij de rechtzoekende burger. In verschillende pilots en projecten leren en ontwikkelen we verder. Een gratis telefoonnummer moet de drempel om juridische hulp te zoeken, verlagen. Ook het uitbreiden van onze fysieke dienstverlening met meer servicepunten in bijvoorbeeld bibliotheken gaat hierbij helpen. De pilot Videobellen werd zeer positief beoordeeld door zowel de rechtzoekenden als onze juridisch medewerkers en opent nieuwe mogelijkheden voor dienstverlening.

In november 2022 debatteerde de vaste Kamercommissie van Justitie & Veiligheid over de gefinancierde rechtsbijstand. Het is goed te zien dat er draagvlak is voor de keuzes die wij hebben gemaakt. Er is veel

aandacht voor het vroegtijdig oplossen van problemen en het meer regionaal organiseren van onze dienstverlening.

We kijken positief terug op 2022. Er zijn belangrijke stappen gezet in het verder verbeteren van onze dienstverlening. Om daarmee door te gaan, investeren wij in 2023 extra in de organisatie en in onze medewerkers. Tenslotte zijn professioneel handelen en vakmanschap, zowel in onze dienstverlening als in de bedrijfsvoering, randvoorwaarden voor de koers die we willen varen.



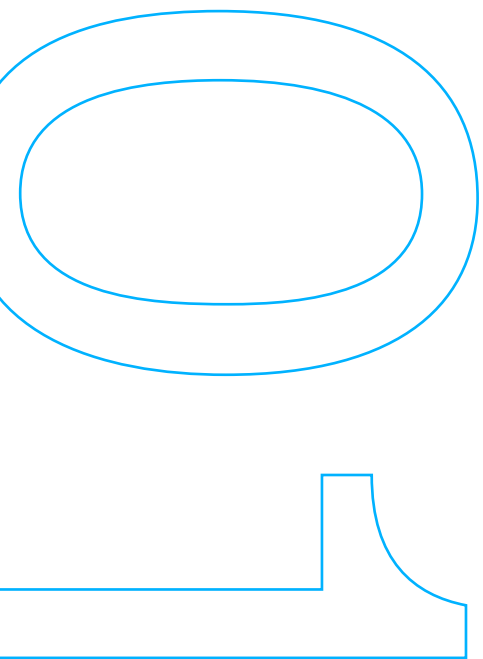
Willemijn van Helden en Rob Janssen
Bestuur van het Juridisch Loket



Het Juridisch Loket is er voor iedereen die niet wil verdwalen in alle regels, wetten en afspraken. En voor iedereen die al verdwaald is. Wij wijzen de weg naar een rechtvaardige oplossing. Daarvoor doen we wat nodig is. De één is geholpen met een voorbeeldbrief. Voor de ander brengt een begrijpelijke uitleg op onze site de oplossing binnen handbereik.

Maar er zijn ook mensen voor wie het recht een kluis is die ze zelf nooit zullen kunnen ontwarren. Voor wie zelfs een relatief klein probleem het begin van een domino-effect kan zijn. Zij hebben ons het hardst nodig. En voor hen gaan we een stap verder. Zij kunnen een beroep op ons doen voor persoonlijke rechtshulp. Samen met hen zoeken we naar een oplossing. Als het enigszins kan, proberen we een juridisch conflict te voorkomen. Lukt dat niet? Dan verwijzen we door naar iemand die helpt of bemiddelt.

Onze dienstverlening



Dienstverlening in cijfers



Het Juridisch Loket helpt de rechtzoekende burger via de website juridischloket.nl, telefonie, baliediensten en afspraken op spreekuren. Als het probleem daar om vraagt, verwijst het Juridisch Loket de rechtzoekende burger door naar een advocaat of mediator.



423.450
klantcontacten

Balie	57.870
Spreekuur	15.523
Telefoon	241.244
Uitzoekwerk	108.813



6.241.376
websitebezoeken



540.888
kliks naar onze
voorbeeldbrieven

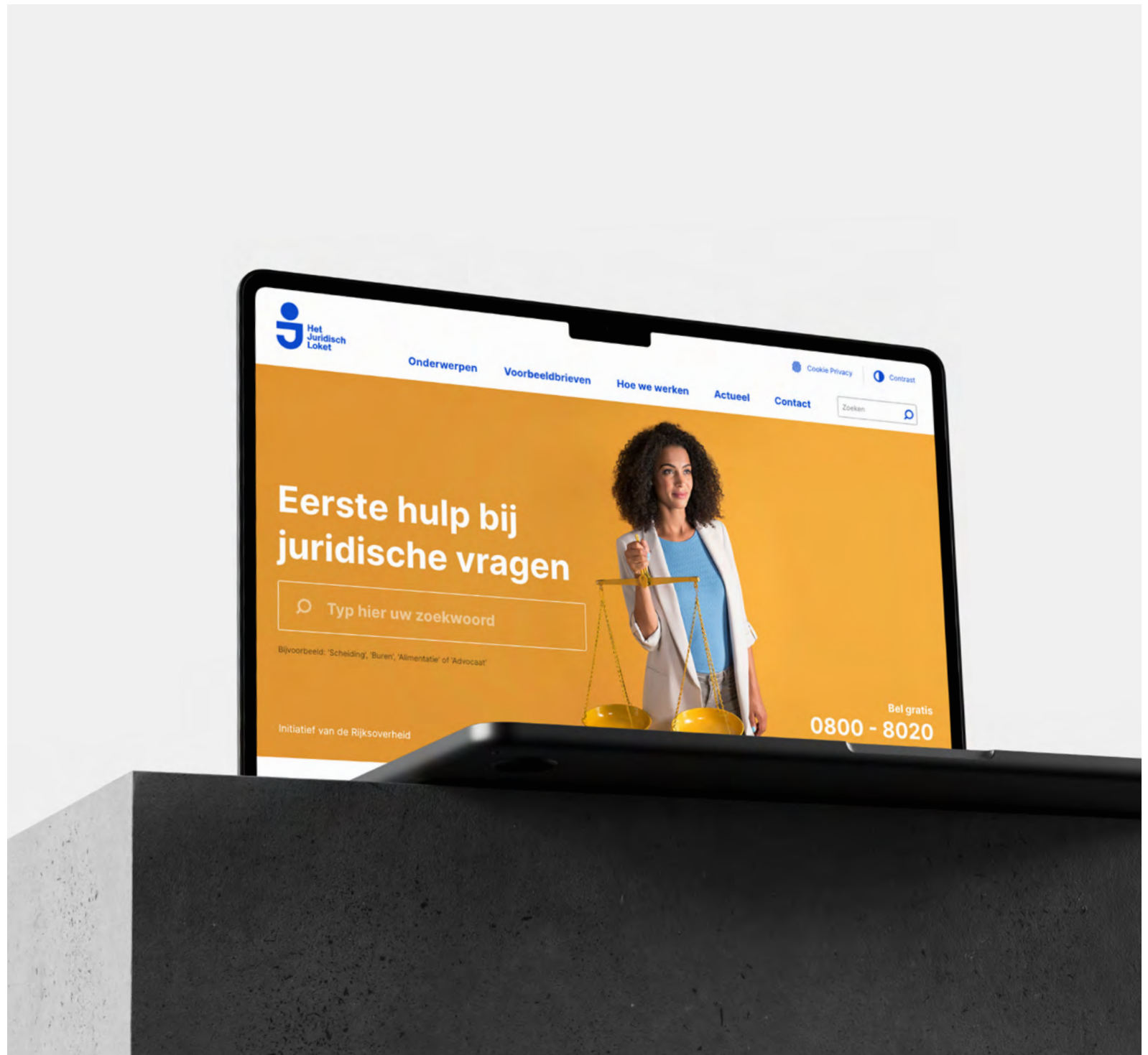
1.1 Website

Via juridischloket.nl heeft elke rechtzoekende toegang tot informatie en advies over veelvoorkomende juridische onderwerpen, op vrijwel alle rechtsgebieden.

Het gebruik van de website juridischloket.nl is in 2022 ten opzichte van 2021 gestegen. Ruim 4,4 miljoen unieke personen hebben in 2022 onze website bezocht. Dat deden zij in 6,2 miljoen sessies. Daarbij raadpleegden zij 17,6 miljoen pagina's. Ruim 540.000 keer zijn voorbeeldbrieven aangeklikt, ongeveer 272.000 keer vond een download plaats.

De tijd die een bezoeker doorbrengt op de website is al jaren behoorlijk constant: 2 tot 2,5 minuut.

Wij meten tevens de tevredenheid van bezoekers over de kwaliteit van de website met behulp van een zogenaamde NPS-score: overal op de website kunnen mensen aangeven of zij het Juridisch Loket zouden aanraden aan kennissen of collega's. 78% van de gebruikers die hun mening hebben gegeven, was tevreden over het aanbod op de website.



1.2 Contactkanalen



Nadat in maart 2022 de laatste coronamaatregelen werden afgeschaft, zijn de openingstijden van de vestigingen voor inloopbalie en geplande spreekuren verruimd en is de dienstverlening op de vestigingen en servicepunten weer opgepakt en/of uitgebreid.

In 2022 is het totaalvolume aan behandelde contacten met rechtzoekenden met 1% toegenomen, van 418.500 naar 423.500. Daarbij is wel een verschuiving tussen de kanalen zichtbaar.

E-mail

Anders dan in voorgaande jaren tellen we in onze prestatiemeting de e-mailcontacten niet meer mee. Dat is het gevolg van een wijziging in onze dienstverlening vanaf medio 2022. E-mail is voor het Juridisch Loket geen effectief dienstverleningskanaal gebleken. Directe interactie met de rechtzoekende ontbreekt en in één casus is het vaak noodzakelijk om meerdere mails te versturen, bijvoorbeeld om de vraag van de rechtzoekende helder te krijgen. Deze manier van werken vervuult nadrukkelijk de metingen van directe klantcontacten. Tijdens de periode dat beperkingen golden vanwege corona is noodgedwongen veelvuldig gebruik gemaakt van e-mail om mensen te kunnen helpen. Nu van beperking van fysieke openstelling geen sprake meer is, laten wij rechtzoekenden contact zoeken via die kanalen waarbij we persoonlijk contact kunnen hebben, zoals aan de telefoon en in onze vestigingen en servicepunten. Daarnaast is in de laatste twee maanden van 2022

het e-mailkanaal volledig afgesloten na een poging van hackers om binnen te dringen in het netwerk van het Juridisch Loket. De wijze waarop ons e-mailkanaal was ingericht, maakt het kwetsbaar voor misbruik. Om ook toegankelijk te blijven voor rechtzoekenden die vanwege een beperking of om andere redenen niet in staat zijn ons te bellen of bij een vestiging langs te komen, wordt gewerkt aan een contactformulier op de website. Hierop kan de rechtzoekende ons vragen om contact met hem op te nemen via e-mail of telefoon.

Balie en spreekuur

Het aantal fysieke contactmomenten steeg in 2022 sterk. In 2021 konden we door de coronamaatregelen in totaal slechts 15.200 rechtzoekenden tijdens het inloopbalie helpen. In 2022 is dat aantal bijna verviervoudigd tot 57.870. Ook het aantal rechtzoekenden die wij hielpen tijdens een gepland spreekuur is gestegen met 143% tot 15.523.

Telefoon

In 2022 daalde het aantal telefonische contacten met 23% tot 241.000 ten opzichte van 316.000 in 2021. Dat heeft gedeeltelijk te maken met het feit dat de rechtzoekende burger

weer bij onze locaties terecht kan en niet meer hoeft te bellen. Een andere reden is dat wij niet in staat waren alle telefoongesprekken van rechtzoekenden te beantwoorden.

De laatste maanden van 2022 stonden in het teken van de voorbereidingen van de invoering van het nieuwe gratis telefoonnummer. Ook zijn er maatregelen getroffen voor het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid door het inschakelen van een extern belteam. Een ingrijpende maar noodzakelijke stap om de telefonische bereikbaarheid van het Juridisch Loket te verhogen zodat meer rechtzoekenden bij ons terecht kunnen met hun hulpvraag.

Uitzoekwerk

Het volume aan uitzoekwerk is in 2022 gedurende het jaar behoorlijk constant, maar ligt met 108.800 dossiers 21% boven het niveau van 2021. Dit kan een indicatie zijn van de groeiende complexiteit van de juridische vraagstukken waarmee rechtzoekende burgers bij het Juridisch Loket terecht komen. Het kan ook een effect zijn van een relatief grote instroom van jonge en onervaren juridisch medewerkers.

1.3 Signalen uit de samenleving

Naast het geven van informatie en advies heeft het Juridisch Loket nóg een belangrijke functie. Door onze unieke positie binnen het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand, onze plaats midden in de maatschappij en dankzij de vele burgers die zich tot ons wenden met hun juridische vragen en problemen, zijn wij als geen ander in staat om signalen op te vangen over hoe wet- en regelgeving onbedoeld uitwerkt in de leefwereld van mensen. Wij melden deze signalen bij de betrokken instanties en autoriteiten.



In 2022 meldden onze juristen ruim 600 structurele problemen, verdeeld over 112 onderwerpen. Dat zijn ongeveer 20 signaleringen meer dan in 2021. Alle signaleringen over consumentenrechten meldden we bij de ACM, tijdens onze vier periodieke overleggen.

In hoofdstuk 2 paragraaf 2.4 geven we voorbeelden van ondernomen acties naar aanleiding van signaleringen.

Waarom signaleren geen systemische geruststelling mag worden



Lieke Schouwenaars is afdelingshoofd Strategie, Beleid en Communicatie. In haar blog neemt ze ons mee in de rol die het Juridisch Loket heeft bij het signaleren van problemen van burgers. Niet alleen voor het verbeteren van de eigen dienstverlening, maar ook om problemen met de uitvoering van wet- en regelgeving bij andere organisaties aan te kaarten.

“In dit jaarverslag grijp ik graag de kans om mijn gedachten over een maatschappelijke ontwikkeling waar wij als Juridisch Loket mee te maken kregen in 2022 met u te delen.

In 2022 zagen we, net als in de jaren ervoor, een vergroot bewustzijn van de ongewenste effecten die het samenspel van politiek, regelgeving en uitvoering kunnen hebben op de burger die er uiteindelijk mee te maken heeft. Wakker geschud door de Toeslagen-affaire was er hevige, breed gevoelde verontwaardiging en sympathie voor mensen die door dergelijke effecten getroffen worden.

Maar 2022 onderscheidde zich van de jaren ervoor door de toon van het debat. De aandacht werd verlegd van de mensen die lijden onder de externe gevolgen naar het

meer intern gerichte “hoe gaan wij dit in de toekomst anders doen”. Het was het jaar van de reflectierapporten, plannen van aanpak en werkgroepen.

En dat is heel goed: nadenken over wat je aandeel is in het voorkomen van een volgende affaire, over hoe je dingen in de toekomst anders gaat doen. Eén van de dingen die veel organisaties aangeven te gaan doen, is het verzamelen van signalen over wat er onbedoeld of onvoorzien niet goed gaat. Dat neemt inmiddels zo’n grote vlucht dat zelfs organisaties die nooit contacten hebben met burgers, op zoek zijn naar zaken om te signaleren. Signaleren is in!

Zaken écht veranderen, doorkrijgen wat er structureel misgaat en die problemen oplossen zodat het voortaan beter gaat,

vraagt echter veel meer. Dat begint pas als het signaal is opgehaald. En soms bekruipt mij het gevoel dat we die volgende stap nemen een beetje vergeten. We sussen ons geweten met het ophalen van signalen, met het openstaan voor geluiden uit de samenleving, maar we laten het daarbij. We dragen daarbij allemaal uit dat we de rechtzoekende burger als uitgangspunt hebben, maar of en hoe onze signaleringen ertoe leiden dat zij daarna beter hun weg door het systeem kunnen vinden, aan die stap wordt vaak niet toegekomen. Hij wordt denk ik zelfs vaak overgeslagen.

Dat klinkt misschien niet heel positief. Ik leg graag uit waarom ik bovenstaand beeld schets.

Het Juridisch Loket stelde in 2022, na een aantal roerige jaren, zijn nieuwe visie vast: Een rechtvaardige oplossing voor iedereen. Een visie waarin we meer dan ooit de rechtzoekende, zijn vraag en zijn omstandigheden centraal stellen bij het geven van informatie, advies en hulp bij juridische vragen. Concreet betekent dit dat we ons bij al ons werk, zowel in onze dienstverlening als bij onze stafafdelingen afvragen: wat levert dit op voor de rechtzoekende? Daarnaast brengt onze visie met zich mee dat we goed, gestructureerd en serieus signaleren als we merken dat bepaalde groepen mensen onevenredig zwaar worden geraakt door bepaalde regels of de uitvoering daarvan.

Dat deden we al op het gebied van consumentenrecht, maar met het ingaan van onze nieuwe visie doen we dat voortaan ook voor alle andere rechtsgebieden waarvoor mensen bij ons aankloppen.

Voor ons bij het Juridisch Loket vormt het signaleren het begin van een verandering. Onze juridisch medewerkers horen elke dag van rechtzoekenden over zaken die in het dagelijks leven van mensen niet rechtvaardig uitpakken. Het verzamelen, rubriceren en analyseren daarvan leidt tot waardevolle signalen. De uiteindelijke signalen helpen ons bij het beter maken van onze eigen dienstverlening. Of, als de signalen gaan over de uitvoering van regels door andere organisaties, delen we ze met die organisaties. Om hen vanuit onze eigen ervaring te vertellen over de vragen waar rechtzoekenden tegenaan lopen, over de belemmeringen die worden ervaren en om hen te bewegen aan de slag te gaan om de regels of de uitvoering ervan beter te maken. Voor iedereen in Nederland.

Terugkomend op mijn eerdere observatie over het verleggen van de aandacht van de door de Toeslagenaffaire getroffen mensen naar de meer interne gerichtheid van de verschillende organisaties in 2022. Het Juridisch Loket is niet de enige die is gestart met signaleren in 2022; iedereen verzamelde signalen afgelopen jaar.

Die beweging is misschien logisch, maar daar past, vind ik, ook een kritische kanttekening bij. We voorkomen alleen een nieuwe affaire in onze samenleving als we het niet bij signaleren laten. Signalen mogen niet worden tot een systemische geruststelling in het kader van de interne gerichtheid om dingen anders te doen. Signaleren werkt alleen als we die signalen gebruiken om daarna ook echt dingen te veranderen en te verbeteren voor de rechtzoekende burgers in Nederland. Bij het Juridisch Loket maakten we daarmee in 2022 een start. Met onze nieuwe visie als leidraad houden wij onze ogen en oren open voor de verhalen van de rechtzoekenden die bij ons aankloppen. Waar zij tegenaan lopen bij het vinden van een oplossing voor hun juridische problemen. Als het iets is wat we zelf kunnen veranderen, dan gaan we dat doen. En als dat niet zo is, dan zullen wij de politiek aandacht blijven vragen als de toegang tot het recht moeilijk is voor groepen mensen of bij onrechtvaardige uitkomsten van wet- en regelgeving in het leven van mensen. En we zullen op de trommel blijven slaan tot het opgelost is, structureel beter is geworden. Zeker als het gaat om het waarborgen van toegang tot het recht voor de meest kwetsbare mensen in onze samenleving.

Ik daag andere organisaties en instituties hierbij uit om ons voorbeeld, hoe pril ook, te volgen!”



“We zullen op de trommel blijven slaan tot het opgelost is”

Kijkje bij het Juridisch Loket



Verkeerd berekend

Yolande (57): “Ik ontvang sinds april 2021 een WIA-uitkering, waar vanaf het begin beslag op is gelegd. Mijn inkomen is laag en ligt onder de belastingvrije voet. Er wordt 5% ingehouden. Nu weet ik pas sinds het begin van het jaar dat ik recht heb op een toeslag, dus die heb ik meteen aangevraagd. Maar nu wordt er ook beslag gelegd op die toeslag, bijna € 4.000. Dat is een enorm hoog bedrag voor mij!”

Ik hoorde via mijn nicht dat het Juridisch Loket me zou kunnen adviseren, dus ik heb meteen gebeld. Ze hebben met me meegekeken naar mijn inkomen, uitkering en het beslag. Uit de berekening die de juridisch medewerker maakte, bleek dat er waarschijnlijk sprake was van onrechtmatig beslag. Ik kreeg een goed advies hoe ik zelf contact kon opnemen met het bureau dat beslag had gelegd op mijn uitkering en toeslag. Ik heb hen een e-mail gestuurd met het verzoek om het geld terug te storten. Gelukkig kwamen zij erachter dat ze zelf een fout hadden gemaakt. Wat een opluchting! Ze boden hun excuses aan en hebben het geld snel teruggestort. Ik ben zo blij dat het Juridisch Loket mij kon helpen om erachter te komen dat het beslag niet klopte. Daardoor is het vrij snel en eenvoudig opgelost. Zonder deze hulp was ik waarschijnlijk diep in de financiële problemen gekomen.”

Bedreiging

“Lichtelijk in paniek komt Johan (71) bij ons binnen”, vertelt juridisch medewerker Aafke uit Middelburg. “Hij heeft schulden en geen geld om de advocaat die hem heeft bijgestaan te betalen”. Johan is ongeneeslijk ziek en woont samen met zijn vrouw. Ze hebben al langere tijd problemen met hun buurvrouw. De laatste keer is dat hoog opgelopen. De buurvrouw schold hem uit met woorden over zijn ziekte. “Dit kwam hard binnen. In al mijn boosheid heb ik de buurvrouw bedreigd”. De buurvrouw belde na deze bedreiging de politie. De politie nam Johan mee naar het politiebureau. Na verhoor werd Johan in voorlopige hechtenis genomen. Johan kreeg een advocaat toegewezen, op basis van gesubsidieerde rechtsbijstand. Vanwege zijn schulden kon Johan zelf geen advocaat betalen, maar de advocaat zei dat hij niets hoefde te betalen.

Johan: “Ik werd veroordeeld voor de bedreiging van mijn buurvrouw. Dat was al slecht nieuws. En toen kreeg ik ook nog een brief van de Raad voor Rechtsbijstand met het bericht dat ik de advocaat wél zelf moest betalen. De rekening was € 800 en dat geld had ik niet.”

> Lees verder op pagina 11.

“Toen Johan bij ons binnenkwam voor advies, hebben we de brief van de Raad voor Rechtsbijstand bekeken”, vertelt Aafke. “We zagen dat Johan als ‘alleenstaand’ is geregistreerd. Zijn inkomen als ‘alleenstaande’ is boven de inkomensgrens voor een bijdrage in de kosten voor een advocaat. Maar Johan is niet alleenstaand, hij is getrouwd. We hebben gebeld om dit na te vragen bij de Raad voor Rechtsbijstand en dit stond niet goed in Johans gegevens.”

“Met de hulp van het Juridisch Loket kon ik de fout rechtzetten en kreeg ik uiteindelijk bericht dat ik toch recht had op de advocaat, zonder kosten”, aldus Johan. “Wat een opluchting! Mijn vrouw is daarna naar het Juridisch Loket teruggegaan met een doos appelflappen om ze te bedanken. Dat hadden ze dik verdiend!”

Huurachterstand

Mensen met een migratieachtergrond die de Nederlandse taal niet machtig zijn, hebben vaak hulp nodig bij het begrijpen van de brieven van instanties. Zo ook Amir (43), die door het buurtteam in Amsterdam naar het Juridisch Loket is doorverwezen. “Amir kwam bij ons binnen met een stapel papieren onder zijn arm”, vertelt juridisch medewerker Yvette. “Hij had een brief gekregen van de deur-

waarder, maar begreep niet precies wat er in stond en wat hij moest doen. Als we de brief van de deurwaarder bekijken, zien we dat hij een vonnis heeft van de rechtbank. Hij had een oproep gekregen om naar de rechtbank te komen omdat hij een huurachterstand had. Hij is niet naar de zitting gegaan. In het vonnis staat dat hij zijn huur nog moet betalen, maar gelukkig mag hij wel in zijn woning blijven. Amir wil weten of hij het bedrag echt moet betalen.”

“Voor mensen als Amir kunnen we echt het verschil maken. Zij kennen de weg in het Nederlandse rechtstelsel niet en raken snel verdwaald in wetten, regels en verschillende instanties”, vertelt Yvette. “Omdat de deurwaarder nog niet was geweest, gingen we daar meteen achteraan. Bij navraag bleek dat er al beslag op de uitkering van Amir was gelegd, waardoor hij elke maand een beetje van zijn schuld afbetaalt. Dat proberen we Amir duidelijk te maken. En we leggen uit dat het belangrijk is dat hij elke maand zijn huur op tijd betaalt. Anders wordt zijn schuld alleen maar groter. We schrijven een advies waarmee Amir terug naar het buurtteam kan. Zij kunnen hem dan weer verder helpen.”

Amir vertrekt zichtbaar opgelucht, doet zijn mondkapje naar beneden en lacht vriendelijk. “Super bedankt!”, zegt hij vrolijk en loopt de deur uit.



Nieuwe visie op dienstverlening

NO
NS



Je staat er niet alleen voor

In ons 17-jarig bestaan zijn we stapsgewijs een steeds bredere doelgroep gaan bedienen. Omdat we het liefst iedereen willen helpen.

Dat is een mooie gedachte, maar als je er voor iedereen wilt zijn, ben je er eigenlijk voor niemand. Daarom kiezen we ervoor om wat we doen ook echt goed te doen. En richten we ons op de groep mensen voor wie we in het leven zijn geroepen: de Wrb-gerechtigden. Vanuit hun hulpvraag gaan wij aan de slag. Vóór hen. Mét hen.

Onze nieuwe visie op dienstverlening sluit aan op de opdrachten die het ministerie van Justitie & Veiligheid ons heeft gegeven in het kader van de stelselvernieuwing.



“Ik prijs het Juridisch Loket en ik prijs ook de ontwikkeling die ze doormaken, de groei die ze doormaken en omarm hun initiatieven. Ze hebben de visie in kort tijdsbestek gerealiseerd, dat vind ik een staaltje knap werk.”



Franc Weerwind, minister voor Rechtsbescherming tijdens het commissiedebat gesubsidieerde rechtsbijstand op 23 november 2022

Onderstaande praatplaat maakt duidelijk hoe de maatschappelijke opgaven, de opdrachten vanuit J&V en onze visie samenvallen en hoe wij te werk gaan:



Elke van de vijf pijlers uit onze visie lichten we hieronder uit met een voorbeeldproject.

2.1 Rechtzoekende centraal

Pilot Videobellen

In februari 2022 zijn we gestart met de pilot Videobellen. We wilden onderzoeken of we onze dienstverleningskanalen konden uitbreiden met het bellen via een online videoverbinding. Door de coronapandemie heeft videobellen een vlucht genomen en zijn steeds meer mensen hier bekend mee geraakt. De pilot is zeer positief beoordeeld, zowel door de rechtzoekenden als door onze juridisch medewerkers. Een van de deelnemers aan de pilot was rechtzoekende Rodney (31). Hij deelde zijn ervaringen met ons.

Rodney heeft een geschil met zijn oude werkgever over het uitbetalen van zijn laatste bonus. “Met collega’s en met mensen uit mijn omgeving heb ik erover gesproken en ik vermoedde al wel dat ik in mijn recht stond. Ik wist van het bestaan van het Juridisch Loket af en heb het telefoonnummer online opgezocht. Het duurde even voordat ik aan de beurt was, maar de medewerker heeft mij goed geholpen en bood mij een videobelafsprake aan. Dat was voor mij helemaal prima. Ik ben het voor mijn werk gewend om te videobellen en het scheelde mij op deze manier een ritje naar een van jullie locaties. Daarnaast vind ik het erg prettig dat ik de juridisch medewerker kon zien, dat maakt zo’n gesprek persoonlijker.”

Vorbereiding

Doordat Rodney van tevoren zijn contract had gemailld aan de juridisch medewerker, was het gesprek goed voorbereid. “Ik heb het videobelgesprek als heel prettig ervaren. We zijn stapsgewijs door alle scenario’s heen gelopen en daardoor wist ik precies wat ik moest doen. Ook heb ik goed meege-schreven tijdens het gesprek en ik was zelf natuurlijk ook al goed ingelezen”.

Probleem opgelost

“Het duurde even voor ik iemand aan de telefoon kreeg, maar het is een gratis advies en mijn probleem is opgelost. Mijn oude werkgever heeft mijn bonus betaald. Ik raad deze service van het Juridisch Loket dan ook zeker aan”.

Met de resultaten van de pilot Videobellen gaan we kijken wat er nodig is om te komen tot het aanbieden van videobellen als extra dienstverleningskanaal.



2.2 Focus op Wrb

Project Kanaal Telefonie

Onze dienstverlening is er voor iedereen met een juridische hulpvraag. Onze website geeft antwoord op veel gestelde vragen binnen verschillende rechtsgebieden. Er zijn voorbeeldbrieven die gedownload kunnen worden. Zo kan de zelfredzame burger aan de slag om zijn probleem zelf op te lossen.

Voor de grote groep burgers die niet zelfredzaam is, zijn we er met persoonlijk juridisch advies. In 2022 hebben we de keuze gemaakt om onze persoonlijke dienstverlening te richten op de burgers die recht hebben op gefinancierde rechtsbijstand, de Wrb-gerechtigden. De meest kwetsbare burgers die niet de financiële ruimte hebben om een rechtsbijstandverzekering af te sluiten of een advocaat in de arm te nemen.

Een belangrijke stap hierin is het gratis maken van ons telefoonnummer. Van 0900-8020 naar 0800-8020. En de voorbereiding op het doorvoeren van een Wrb-check, een inkomens-check om aanspraak te kunnen maken op ons persoonlijke juridische advies aan de telefoon of aan de balie in de vestigingen.

In het voorjaar van 2022 zijn we met externe ondersteuning gestart met het voorbereiden van de organisatie op het nieuwe gratis nummer, het verlagen van de druk op de telefonie door een belteam de eerste triage te laten doen en het uitvoeren van een Wrb-check.

Senior juridisch medewerkers Jacquelin en Alice maken deel uit van de kerngroep van het project Kanaal Telefonie.

Jacquelin en Alice zijn allebei oudgedienden bij het Juridisch Loket. Zij werken er al vanaf de start en begonnen beiden ooit bij Bureau voor Rechtshulp. Jacquelin: “Ik vind het heel belangrijk dat het recht voor iedereen toegankelijk is. Daarom heb ik na mijn studie heel specifiek gekozen voor het Bureau voor Rechtshulp (nu het Juridisch Loket) en hun doelgroep, omdat het laagdrempelig was, zij werkten al met de Wrb-grens. Ik haal ontzettend veel voldoening uit ons werk, dat we mensen mogen en kunnen helpen. De rechtzoekende staat voor mij op nummer één.”

“Ook ik heb echt voor de rechtzoekende gekozen”, vult Alice aan. “Voor mijn stage heb ik heel bewust voor het Bureau voor Rechtshulp gekozen, al moest ik er 2 uur voor reizen. Ook koos ik heel bewust voor het Juridisch Loket, omdat je echt iets kunt betekenen voor mensen. Ik wil mensen op weg helpen.”

De transitie naar een nieuw gratis telefoonnummer en een inkomenscheck voor Wrb-gerechtigden heeft veel impact op de organisatie. Aan de kerngroep om dit allemaal in goede banen te leiden. Jacquelin:

“De samenwerking in het projectteam is heel belangrijk. De ene collega kijkt meer vanuit ICT, de ander vanuit het perspectief van de rechtzoekende, anderen vanuit capaciteit en kwaliteit. We proberen vanuit alle perspectieven naar hetzelfde probleem te kijken en hieruit tot een werkwijze te komen waarbij de rechtzoekende het beste gebaat is.

Je merkt dat binnen de organisatie het thema Telefonie erg leeft. Er is een grote mate van betrokkenheid bij onze rechtzoekenden. We kregen veel vragen en opmerkingen van collega's uit het hele land over het nieuwe belscript en de Wrb-check. Velen waren bereid om met ons mee te denken en dat is fantastisch. Het geeft vertrouwen dat het goed komt met het kanaal telefonie”, aldus Alice.

Vanaf 1 januari 2023 is het nieuwe nummer in werking getreden en wordt de Wrb-check toegepast.



2.3 Meer oplossen

Pilot Samenwerken met het UWV

Bij het Juridisch Loket komen met regelmaat rechtzoekenden binnen die problemen hebben door een beslissing van UWV. Door samenwerking met UWV, waarbij we voordat een bezwaar wordt ingediend contact hebben over een besluit, hebben we in meerdere zaken het probleem van de rechtzoekende kunnen oplossen. Er is dan geen bezwaar nodig, waarmee het probleem in de kiem wordt gesmoord.

Projectleider Henriëtte Reinstra licht toe: "Gedurende de pilot hebben vier van onze juristen een directe verbinding met de back office van UWV. Bij vragen van rechtzoekenden gaan deze collega's met hun contactpersonen bij UWV in gesprek om samen te zoeken naar een antwoord of oplossing. Bijvoorbeeld als er vragen zijn over een besluit of het uitblijven van een besluit over een WW-uitkering. Of als een dagloonbesluit over de WW, ZW, TW of WIA niet duidelijk is of onterecht lijkt te zijn. Korte lijnen en rechtstreeks contact zorgen ervoor dat problemen eerder signaleerd en opgelost worden, procedures worden hierdoor voorkomen. Het is mooi om te zien hoe professionals elkaar weten te vinden over organisaties heen en hoe ze van elkaar leren. Het uitgangspunt hierbij is altijd het helpen van de rechtzoekende. Als je de professionals hun werk laat doen en ze daarin goed ondersteunt, kom je samen tot mooie resultaten, zo blijkt maar weer."

Anneke van Hoeyen was vanuit UWV betrokken bij de pilot. Zij vertelt hoe zij de samenwerking ervaart. "Deze pilot biedt zowel het Juridisch Loket als UWV de mogelijkheid om klanten tijdig en beter te helpen. Binnen mijn vakgebied heb ik te maken met vrij strakke regels. Door de directe lijn met het Juridische Loket krijg ik meer inzicht in een casus en kan ik meer doen voor een klant. Dat is heel bevredigend. Mensen die bij het Juridisch Loket aankloppen, zijn vaak ontevreden over een besluit van UWV. Maar achter dat besluit zit meestal een goede reden. Normaal gesproken weet het Juridisch Loket die reden niet, omdat ze de onderliggende stukken niet kennen. Ik kan die toelichting nu wel geven, waardoor mijn contactpersoon weer uitleg kan geven aan de rechtzoekende. Dat maakt het besluit niet leuker, maar het helpt wel als de rechtzoekende begrijpt waarom we het besluit zo hebben genomen.

Ik vind deze manier van samenwerken een ervaring op zich. Het contact met mijn contactpersoon bij het Juridisch Loket is informeel en prettig. Het is leerzaam om te ervaren hoe collega's van het Juridisch Loket tegen een zaak aankijken. Omdat ik in de pilot een vrije rol heb, ontdek ik wat ik intern kan doen om voor klanten het verschil te maken. Ik denk dat het voor iedereen een win-win situatie is."



De samenwerking met UWV leidt tot het oplossen van problemen voor rechtzoekenden. Een prachtig resultaat dat bijdraagt aan het versterken van de eerstelijns rechtshulp.

Project Samenwerken in het Sociaal Domein: doen wat werkt

Eén van de maatschappelijke opgaven waar wij voor staan, is laagdrempelige toegang tot het recht. Wij zien de samenwerking met het sociale domein als een belangrijke manier om hieraan bij te dragen. Door meer samenwerking kunnen we in een vroeg stadium de juridische problemen van de burger beter en duurzamer oplossen. Zo ondersteunen we de burger sneller en met lichtere juridische hulp. Ook niet-juridische problemen herkennen we eerder. Door de samenwerking met het sociaal domein weten we naar welke partner we (warm) kunnen doorverwijzen.

In 2022 zijn er belangrijke vorderingen gemaakt in het project. Zo zijn er acht belangrijke ketenpartners uit het sociale domein geselecteerd (ROC, het sociaal wijkteam, schuldhulpverlening, Vluchtelingenwerk, de bibliotheken, woningcorporaties, de maatschappelijke opvang en de GGZ). Vanuit de vestigingen van het Juridisch Loket is contact gelegd met de ketenpartners en is uitgewisseld hoe we lokaal elkaars dienstverlening kunnen versterken om de burger te ondersteunen bij het oplossen van zijn probleem.

“Het projectteam bestaat uit verschillende (senior) juridisch medewerkers. De ervaring van de leden van het projectteam is dat het veel tijd en moeite kost om de eerste contacten te leggen. Het vraagt dus echt een investering om de samenwerking aan te gaan”, aldus projectleider Maureen Aertssen. “Het moet duidelijk zijn voor de ketenpartner in het sociale domein ‘what’s in it for them’, dan heb je een betere kans van slagen”, licht Naomi van het Klooster van vestiging Utrecht toe.

Als het contact eenmaal gelegd is, gaat het snel. Linda van den Brink van vestiging Arnhem vertelt: “Enthousiasme werkt nu eenmaal aanstekelijk. Uiteindelijk willen we allemaal het beste voor de mensen die ons het hardst nodig hebben. De rechtzoekende wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd, netwerkpartners weten welke dienstverlening wij bieden en vice versa. Als je door samenwerking je mensen beter kunt helpen, dan is dat grote winst.”

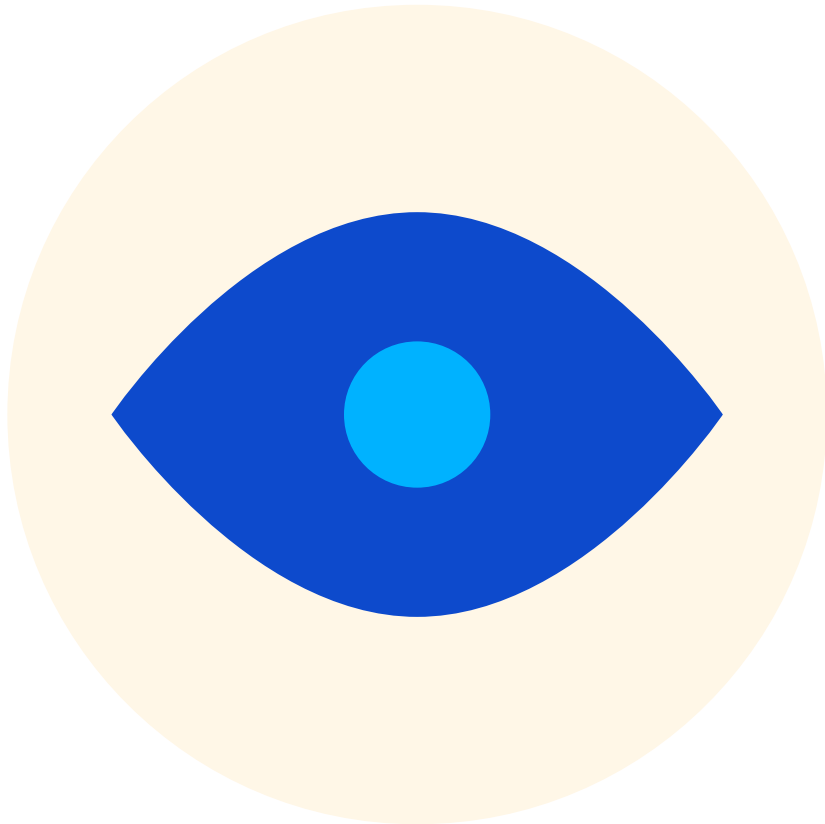
Ook Senna Harings van vestiging Leiden ziet kansen: “Ik heb contact gelegd met de maatschappelijk werkers van een GGZ-instelling. Zij staan dicht bij hun cliënten. Die bespreken hun problemen eerder met de maatschappelijk werker, dan bij een vreemde van het Loket. Door de samenwerking en warme doorverwijzing kan voor deze cliënten de drempel worden verlaagd en

de toegang tot het recht makkelijker en eerder gezocht worden. Daarnaast kan de maatschappelijk werker de hulpvraag van de cliënt verduidelijken. Zo kan de juridisch medewerker de cliënt zo goed en volledig mogelijk informeren en adviseren.”

Maureen Aertssen: “Aan het eind van het jaar bundelden we de ervaringen. Dat was de opmaat voor een advies aan de organisatie over hoe we samenwerking met het sociaal domein verder vorm en invulling kunnen geven. We hebben in het project gezien dat er lokaal maatwerk wordt gevraagd en dat er veel samenwerkingsvormen mogelijk zijn die kunnen bijdrage aan een betere toegang tot het recht en het eerder en sneller oplossen van problemen. Graag zetten we dit in 2023 voort en zetten we blijvend in op samenwerkingen die ten positieve bijdrage aan de hulp aan rechtzoekenden.”



2.4 Signaleringsfunctie



In 2022 heeft het Juridisch Loket verschillende signalen uit de dagelijkse praktijk onder de aandacht gebracht.

Zo leverden wij in april en november inbreng aan voor het commissiedebat over gesubsidieerde rechtsbijstand en de toegang tot het recht. Hierbij riepen wij op tot het versterken van de samenwerking tussen het juridisch en sociaal domein, en tot het nog meer centraal stellen van de rechtzoekende in de gehele stelselvernieuwing.

In november 2022 vroegen wij de IND om de brief te herzien die zij wilden sturen naar buitenlandse vluchtelingen uit Oekraïne met een tijdelijke verblijfsvergunning. Op de brief met het bericht dat hun verblijfsvergunning verloopt, zouden deze 'derdelanders' slechts 2 weken kunnen reageren. Het Juridisch Loket heeft duidelijk gemaakt dat dit te kort is om rechtshulp in te schakelen, en heeft de IND verzocht de reactietermijn te verlengen naar 4 weken.

Wij reageerden ook op verschillende internetconsultaties, zoals de Wijziging Regeling beslagvrije voet. Wij zien deze wijziging als een stap in de goede richting om te voorkomen dat mensen met schulden dieper in de problemen komen. Tegelijkertijd vroegen wij ook om aandacht voor knelpunten die met de wijziging niet opgelost worden. Zo wordt geen rekening gehouden met hoge zorgkosten van burgers en drukken de huidige kosten voor boodschappen, gas en elektra hard op het budget dat de beslagvrije voet overlaat.

2.5 Vakmanschap en eigenaarschap leidend

Project Actualiseren functiehuis

In mei 2022 is gestart met het project Actualiseren functiehuis. Het doel is het huidige functiehuis toekomstbestendig maken in lijn met de nieuwe visie. We werken toe naar een organisatie waar professionals vanuit kwaliteit en verantwoordelijkheid de juiste dingen goed kunnen doen. Waar vakmanschap en eigenaarschap leidend zijn. De nieuwe functieprofielen zullen die uitgangspunten ondersteunen.

Het huidige functiehuis sluit niet meer aan op de organisatie waar we naartoe willen groeien en is inmiddels gedateerd. Veel functieprofielen geven te weinig houvast met betrekking tot de gewenste resultaatgebieden en competenties en/of op de toekomstontwikkelingen. Daarnaast kennen we binnen de organisatie nog geen duidelijke richtlijnen over iemands groeipad: bijvoorbeeld hoe en wanneer je van een startend juridisch medewerker kan ontwikkelen naar senior medewerker. Dit project wordt in 2023 voortgezet.

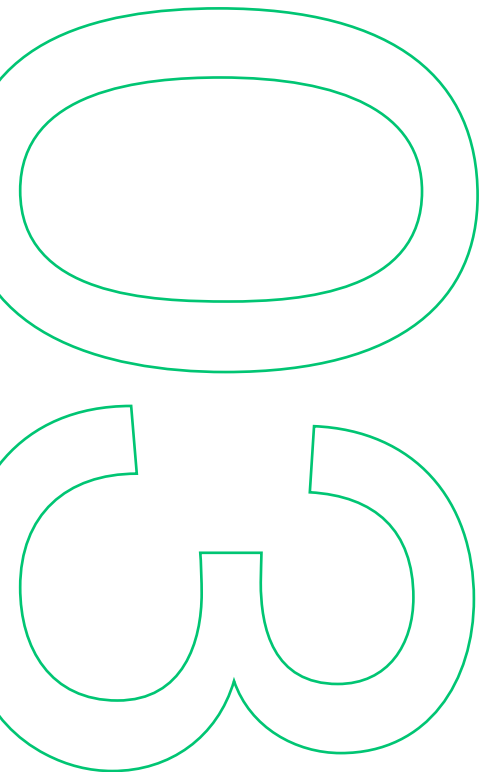
In aanvulling hierop heeft de Galan Groep advies uitgebracht over de inbedding van het Juridisch Loket in de regio's en hiermee aan te sluiten op de ambities van de stelselherziening. Vanuit de visie en door de ogen van de rechtzoekende is het belangrijk te kijken naar regionaal samenwerken, meer nabijheid van een leidinggevende voor medewerkers en in samenhang hiermee meer focus op kwalitatieve dienstverlening en slagvaardig zijn. In januari 2023 is dit rapport opgeleverd en de bevindingen zullen meegenomen worden in de verdere aanscherping van het organisatiemodel en functiehuis.



“We koersen richting een modern functiehuis. Dit alles om de rechtzoekende optimaal te kunnen helpen en adviseren. Dit vraagt om een andere inrichting van de organisatie en ander gedrag van medewerkers”

Mary Akkermans, projectleider HR

Onze plaats in de eerste lijn



Onze plaats in de eerstelijns rechtshulp

Onze nieuwe visie zorgt voor verandering binnen het Juridisch Loket én in de eerstelijns rechtshulp. We krijgen veel kansen om een prominente plek te vervullen in het nieuwe stelsel voor rechtsbijstand. Het Juridisch Loket wordt een centrale speler in de eerste lijn. In 2022 hebben we belangrijke stappen gezet. En daar is waardering voor uitgesproken door onze opdrachtgever. Een aanmoediging dat we op de goede weg zitten en onze koers kunnen voortzetten.

Om deze rol optimaal te vervullen is een nieuw bedrijfsmodel noodzakelijk. In 2022 is het Target Operating Model opgeleverd. Aan de hand daarvan worden stappen gezet naar de dienstverlening van de toekomst.

3.1 Van visie naar besturing

Om aan de maatschappelijke en politieke verwachtingen, de wijzigingen voortvloeiende uit de stelselherziening rechtsbijstand en de toenemende vraag naar rechtshulp als gevolg van de ontwikkelingen in de samenleving te kunnen voldoen, moet het Juridisch Loket zich de komende jaren verder ontwikkelen tot een robuuste en professionele organisatie. In de volle breedte is versterking van de organisatie nodig. De opgave is groot, of het nu gaat om het op orde brengen en houden van de personele bezetting, het ontwikkelen van een nieuw functiehuis, de financiële gezondheid van de organisatie, de interne besturing of om gegarandeerde beschikbaarheid van onze IV en het daarbij behorende bedrijfsmodel. Het vergt allemaal investering van de organisatie en in de organisatie.

3.2 Stip op de horizon

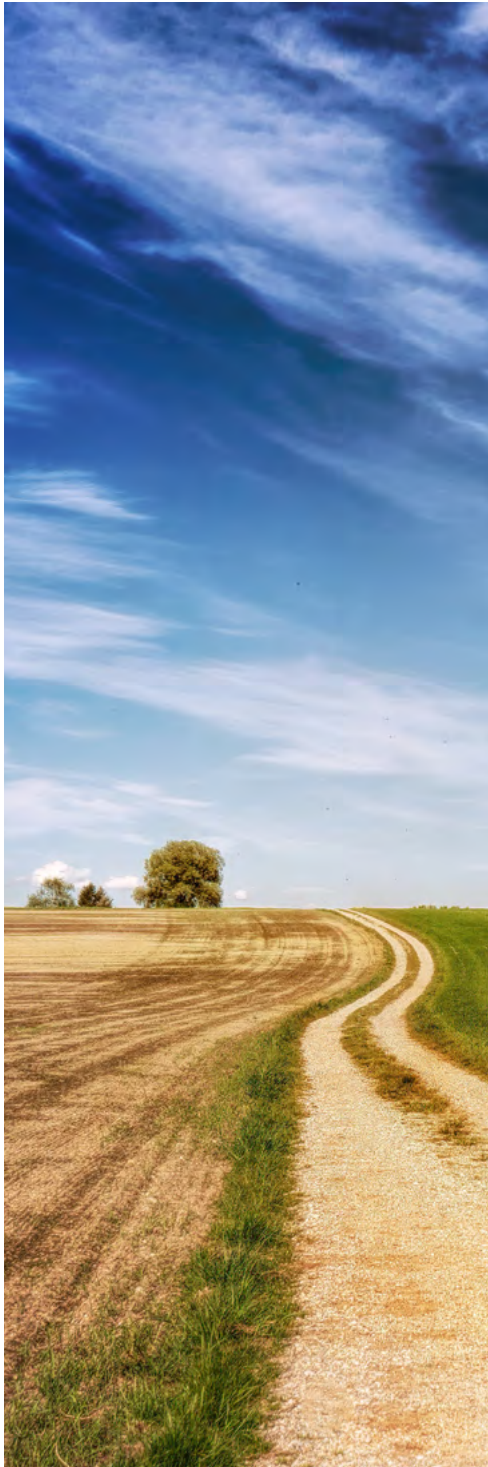
In 2022 is vanuit de nieuwe visie op dienstverlening het nieuwe bedieningsconcept opgesteld. De roadmap voert van 2023 naar 2026 met een hele reeks veranderingen die hun beslag zullen krijgen op de organisatie. Die veranderingen raken alle bedrijfsonderdelen, zoals de klantbediening, personeel en organisatie, ICT en facilitair. Dit vraagt dus om een gebalanceerd model met gefaseerde uitrol. Frank Beumer was de projectleider van TOM (target operating model) en vertelt:

“Vanuit de nieuwe visie van het Juridisch Loket hebben we gewerkt aan een stip op de horizon. Een grote opgave, die je natuurlijk graag in kleine behapbare onderdelen opdeelt en over de tijd wegzet. Zo zullen we vroeg met behulp van een diagnose-instrument de triage op de hulpvraag doen, om zo de route naar de meest geëigende partij voor het oplossen van de hulpvraag te optimaliseren. Meer focus op de persoonlijke contactkanalen waar we meer tijd en beschikbaarheid hebben voor de meest kwetsbaren is een belangrijke verandering. Deze verdieping in het werk betekent voor juristen dat zij meer tijd kunnen besteden aan inhoudelijk deskundig werk.”

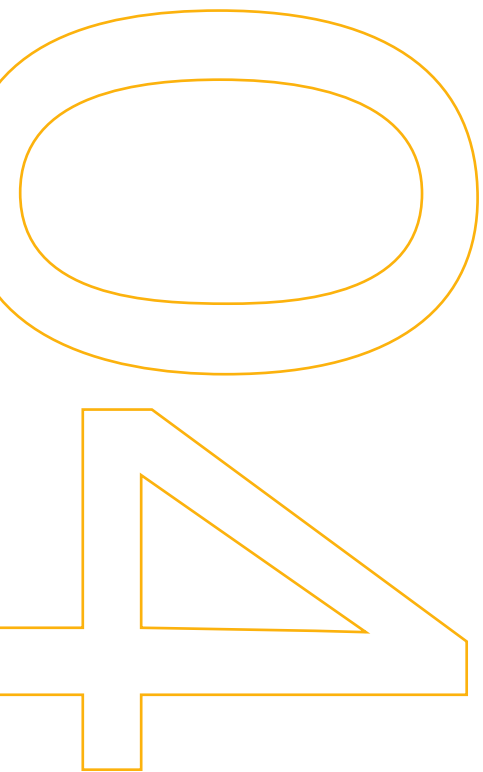
Frank Beumer: “Een betere telefonische beschikbaarheid en minder wachttijd aan de telefoon is belangrijk voor de rechtzoekende. Door de focus op de Wrb-gerechtigden is er ook meer persoonlijke aandacht en hulp mogelijk voor deze meest kwetsbare groep in de samenleving. Uiteraard blijft daarnaast de digitale informatievoorziening voor alle rechtzoekenden via de website ook

beschikbaar. De digitale dienstverlening ondersteunt de klantbediening van zelfredzame doelgroepen. Zo denken we als stip op de horizon aan een persoonlijke omgeving, een MijnhJL, voor het registreren van persoonsgegevens, uploaden van documenten, en het maken van afspraken. Voor rechtzoekenden is het bovendien heel prettig dat zij een vast, vertrouwd gezicht hebben voor hun zaak en niet steeds opnieuw hun verhaal hoeven te vertellen. Zo worden zij beter en sneller geholpen.”

“Uiteindelijk staan bij alles wat het Juridisch Loket doet de rechtzoekende, zijn hulpvraag en leefwereld centraal. Daar doen we het voor. Het nieuwe bedieningsconcept gaat daar ook vanuit en biedt veel voordelen voor de rechtzoekende burger.”



Europese Consumenten Centra



Juridische hulp aan
consumenten
in Europa



Europees Consumenten Centrum Nederland

ECC Nederland

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



10

medewerkers

4.1 Highlights

We hielpen **8.111 consumenten** met ons advies en bemiddeling.

Record aan mediawaarde van maar liefst **€ 13.400.000**.

Dat is een stijging van **793%**.

Het webredactieteam is verder geprofessionaliseerd en er is een **ECC Schrijfwijzer** ontwikkeld.

De **website van het ECC kreeg een redesign** en verschillende functionaliteiten werden doorgevoerd om de rechtzoekende beter te helpen.

ECC Nederland was de drijvende kracht en eindverantwoordelijke in de verdere ontwikkeling van de website van het ECC Netwerk: **www.eccnet.eu**.

Maar liefst **90%** van onze klanten zou het ECC aan anderen aanbevelen. Dit blijkt uit ons klanttevredenheidsonderzoek.

De problemen op Schiphol en andere vliegvelden in de zomermaanden leidde tot een flinke stijging van de vragen van burgers. Het ECC ontving **in de zomer 63 procent meer hulpvragen van Nederlandse vliegpassagiers** dan in dezelfde periode in 2021.

Het ECC ontving **522 vragen** over het online oplossen van geschillen via het ODR-contactpunt (Online Dispute Resolution).

4.2 Klantcontacten

In 2022 ontving het ECC wederom veel klachten over boekingen in de reis- en vervoersbranche.

De nasleep van de coronapandemie is nog steeds zichtbaar als wij kijken naar de consumenten die nog wachten op terugbetalingen van tickets en andere diensten die werden geannuleerd vanwege de coronamaatregelen.

Daarnaast leidden de vele vluchtannuleringen, de drukte en problemen op Schiphol en andere luchthavens tot een flinke stijging van vragen van burgers. Het ECC ontving in de zomermaanden van 2022 63% meer hulpvragen van Nederlandse vliegpassagiers dan in dezelfde periode vorig jaar. Veruit de meeste vragen en klachten van vliegpassagiers hadden te maken met vluchtannuleringen en vertragingen. Het aandeel bagageproblemen vormde weliswaar een iets kleiner aandeel in het totaal (7%), maar het ECC ontving hierover zes keer zoveel aanvragen als vorig jaar.

Om consumentenklachten op te lossen, werkt ECC Nederland intensief samen met collega-ECC's in andere landen.



“In de bemiddelingstrajecten met bedrijven zien wij dat veruit de meeste ondernemers bereid bleken om mee te werken aan een oplossing.”



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

- transportdiensten (internationale vliegreizen en autohuur)
- recreatieve activiteiten
- accommodaties (hotels, appartementen en restaurants)

De meest voorkomende klachten over Nederlandse bedrijven gaan over:

- internationale vliegreizen
- accommodaties (hotels, appartementen en restaurants)
- recreatieve diensten



Nederlandse consumenten klagen het meest over ondernemers uit:

- Duitsland 22,4%**
- UK 9,6%**
- Spanje 8,5 %**

Spanje is een nieuwkomer in de top 3.

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

- België 23,6%**
- Frankrijk 11,5%**
- Duitsland 8,9%**

4.3 Zichtbaarheid

Campagne 'Eerst reviews checken, dan bestellen'

Veel consumenten doen online aankopen zonder eerst de betrouwbaarheid van de webshop te controleren. Dat terwijl vooral aankopen bij onbekende webshops niet zonder risico's zijn. Dit signaleerden de Autoriteit Consument & Markt (ACM), de Consumentenbond, het Europees Consumenten Centrum (ECC), de Fraudehulpdesk en het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO) van de politie. Om die reden sloegen deze organisaties de handen ineen om consumenten erop te wijzen dat ze (bij onbekende webshops) reviews moeten checken voordat ze bestellen. Dat kan achteraf veel gedoe schelen. Deze campagne liep van november 2022 tot januari 2023 en werd op verschillende manieren bij consumenten onder de aandacht gebracht. Van de Telegraaf, het AD en Nu.nl tot aan tv-programma Koffietijd, radiocommercials en abri's op treinstations. Het onderzoeksbureau waarmee de ACM samenwerkt, doet onderzoek naar het bereik en de impact van de campagne. Campagneresultaten worden in de loop van 2023 bekendgemaakt.

Websiteoptimalisatie

De website van het ECC is het digitale verlengstuk van de dienstverlening en in veel gevallen het eerste contactmoment van een consument met de organisatie. Het ECC onderzoekt doorlopend wat de behoeften van de consument zijn en hoe de website hem hierin tegemoet kan komen. Op basis hiervan heeft het ECC in 2022 de volgende functionaliteiten ontwikkeld en aanpassingen doorgevoerd:

- nieuwsbrief-aanmeldfunctionaliteit
- highlight functionaliteit
- stappenplanfunctionaliteit
- last updated functionaliteit
- toptaken homepage
- redesign footer
- redesign landingspagina
- redesign informatiepagina
- aangepaste websitestructuur en hoofdmenu
- aangepast klacht- en contactformulier

Het aantal unieke websitebezoekers is in 2022 gedaald met 22,21% van 105.888 naar 82.367. Deze bezoekers bekeken 190.293 pagina's, een daling van 10,3% ten opzichte van 2021 (213.066).

Shared tool (eccnet.eu)

Het ECC is sinds 2021 verantwoordelijk voor het onderhouden en de verdere ontwikkeling van de overkoepelende ECC-Netwerkwebsite: eccnet.eu. De website fungeert als digitaal visitekaartje voor het netwerk waarop actualiteiten en kennis gedeeld wordt over het Europees consumentenrecht en ECC-netwerkaangelegenheden.

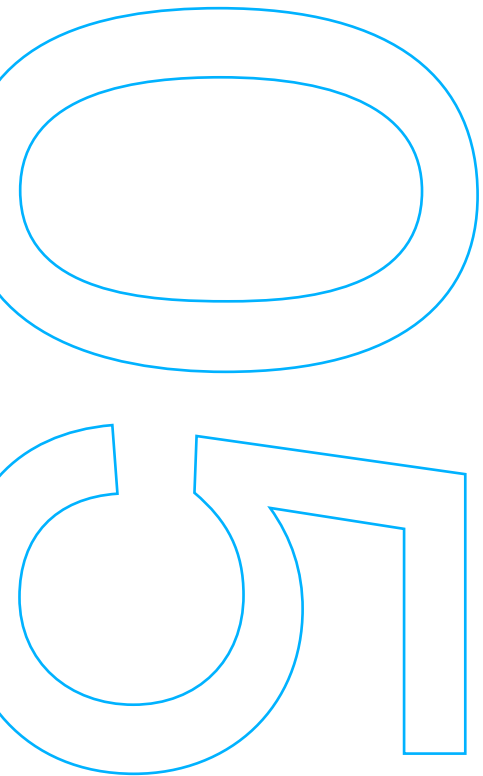
In 2022 verwelkomde eccnet.eu 47.360 unieke bezoekers. Deze bezoekers bekeken in totaal 104.412 pagina's. Uit de eerste data, verkregen via de survey tool, blijkt dat voornamelijk consumenten de website bezoeken (91%) en dat zij op zoek zijn naar informatie over hun consumentrechten in de EU.

4.4 Samenwerking met het Juridisch Loket

In 2022 gaf het ECC verschillende keren een training over Europees consumentenrecht aan nieuwe medewerkers van het Juridisch Loket. Ook zijn wij lid van de vakgroep Consumentenrecht. Samen met de collega's van het Juridisch Loket werken wij door middel van maandelijkse overleggen nauwer samen, delen wij kennis en komen wij tot nieuwe initiatieven.



Onze organisatie en bedrijfsvoering



5.1 Organisatie

Wij zijn het Juridisch Loket

Met bijna 400 mensen op ruim 50 vestigingen en servicepunten werken wij aan een rechtvaardiger samenleving. Voor iedereen. Door juridische problemen met impact op onze maatschappij te signaleren en er aandacht voor te vragen. Maar vooral door directe, vaak broodnodige, hulp te bieden. Iedereen die daarnaar zoekt, wijzen wij de weg naar een rechtvaardige oplossing. Dat doen we zelf of in samenwerking met onze netwerkpartners in de regio. Wij zijn de juridische professionals met een sociaal hart. Met de kwaliteiten en het verantwoordelijkheidsgevoel om te doen wat nodig is. We bieden informatie, advies en hulp. Dat doen we online voor iedereen en persoonlijk voor degenen die ons het hardst nodig hebben.

Bestuur

Op 1 januari 2022 zijn mevrouw W.J. van Helden en de heer R.J.W.G. Janssen benoemd tot bestuurders van het Juridisch Loket.

Raad van Toezicht

- Dhr. J.M. de Vries, voorzitter (vanaf 14-1-2022)
- Dhr. R.F.B. van Zutphen voorzitter (tot 14-1-2022)
- Mevr. C.L. van den Puttelaar (tot 30-6-2022)
- Dhr. D. van Loo, portefeuillehouder Financiën
- Mw. K.E.J.M. de Laat (vanaf 27-6-2022)
- Dhr. M.H.J.N. van Berckel Smit (vanaf 27-6-2022)
- Mw. R. Azaroual (vanaf 12-12-2022)



30
vestigingen

22
servicepunten

1
klantencontactcenter

1
hoofdkantoor

5.2 Bedrijfsvoering

Basis op orde en doorontwikkeling

De grondplaat zoals eerder genoemd geeft inzicht in de positie van het Juridisch Loket vanuit zes organisatiedimensies en bekeken vanuit drie perspectieven: basis op orde, stelselvernieuwing en maatschappelijke ontwikkelingen.

In de subsidietoekenning van 2022 is financiële ruimte opgenomen om deze verbeteringen daadwerkelijk vorm te geven. Daardoor is in 2022 een aantal belangrijke resultaten geboekt.

Interim controle accountant

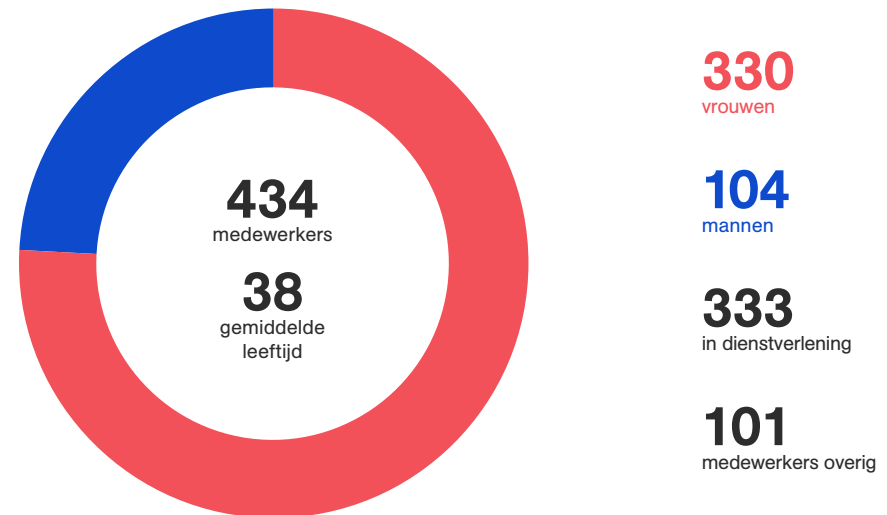
Onze accountant stelde voor 2021 vast dat er problemen zijn met het financieel beheer en de inkoop en aanbestedingen. Het afgelopen jaar is veel capaciteit gestoken in de verbetering van de administratieve organisatie. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen, zo blijkt uit de managementletter van de accountant. Hierin stelt de accountant vast dat het Juridisch Loket op bijna alle gebieden vooruitgang heeft geboekt en beter 'in control' is.

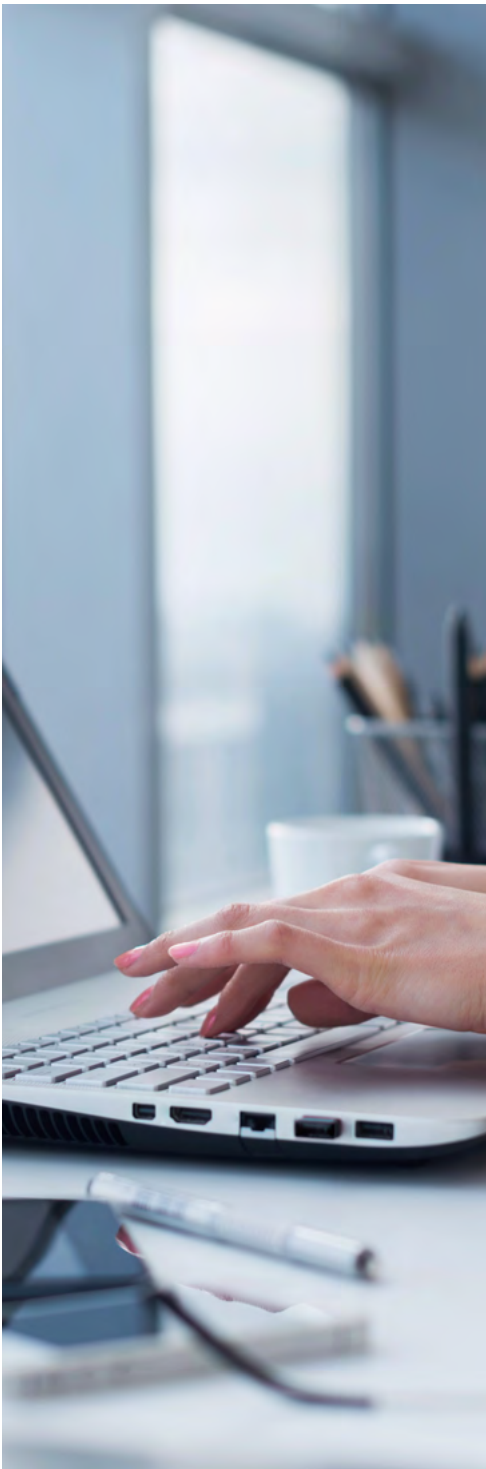
Opleidingen

In een kennisintensieve organisatie als het Juridisch Loket zijn goede opleidingen van levensbelang. In de laatste maanden van 2022 zijn vier inwerktrajecten gestart voor nieuwe juridisch medewerkers in de dienstverlening zodat zij goed en grondig worden ingewerkt. Hierbij worden diverse rechtsgebieden behandeld en ligt de nadruk op de meest gestelde vragen van rechtzoekenden. Daarnaast bieden we diverse vaardigheidstrainingen aan, zoals gesprekstechnieken, B1-schrijven en omgaan met agressie. Naast deze nieuwe inwerktrajecten vinden de reguliere opleidingsdagen en vaardigheidstrainingen plaats voor onze medewerkers, en is een nieuwe training tot kwaliteitscoach voor senior juridisch medewerkers in december 2022 van start gegaan.

Werving & selectie

In 2022 is een gerichte wervingsactie gestart om juristen aan te trekken. Hiermee blijft het natuurlijk verloop in de organisatie gecompenseerd en is de bezetting op gewenste sterkte. Het invullen van specifieke functies binnen de bedrijfsvoering bleef onverminderd lastig. Dit vond zijn weerslag in de aanhoudende noodzaak om ook in 2022 externe expertise in te huren. Ons voornemen om ook in bedrijfsvoeringsfuncties met vaste mensen te werken blijft echter ongewijzigd. Met de inschakeling van werving en selectiebureaus (een relatief dure oplossing) lijkt het te lukken om de vacatures voor spilfuncties als HR-advies, inkoopadviseur en business controller in 2023 te vervullen met vaste krachten.





IV Regie/ICT

Als gevolg van een (apart gerapporteerde) hackaanval zijn verdere maatregelen getroffen om het beveiligingsniveau van onze ICT-omgeving op te hogen, zoals de activatie van Multi Factor Authenticatie (MFA) en Windows Hello for Business voor alle laptops van het Juridisch Loket. Daarmee wordt de authenticatie om toegang te krijgen verder versterkt. Daarnaast blijkt het noodzakelijk om meer detectie- en responsemaatregelen te treffen om bij een (geslaagde) hackpoging de aanvallers te kunnen volgen en opsporen. In 2023 wordt een nieuwe pentest uitgevoerd.

Tenslotte is veel capaciteit nodig geweest om de introductie van het gratis telefoonnummer mogelijk te maken en de komst van een extern belteam voor te bereiden. IV Regie heeft een grote rol gespeeld in de realisatie van de omschakeling van het 0900-nummer naar het 0800-nummer. Dat vereiste flinke aanpassingen in onze primaire systemen CIC en Webtop, alsmede het beschikbaar stellen van werkplekken voor de nieuwe belteammedewerkers.

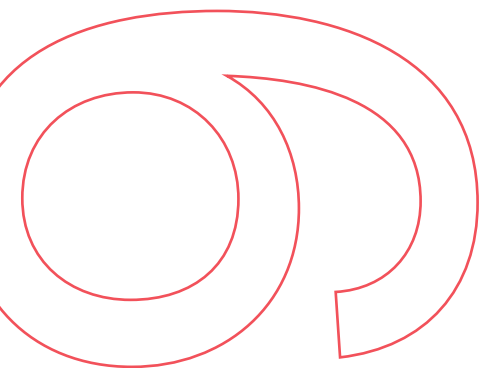
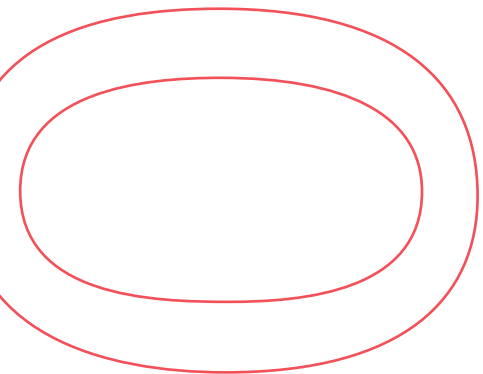
AVG

Het Juridisch Loket heeft stappen gezet om de privacywetgeving goed te blijven naleven in 2022. Ook bij nieuwe verwerkingen als gevolg van de stelselherziening en de uitgebreidere signaleringsfunctie. De privacy officer en security officer hebben hard gewerkt aan het vergroten van de AVG-kennis van medewerkers. Privacy en security maken vast deel uit van het onboardingsprogramma voor nieuwe medewerkers. Het Juridisch Loket publiceert periodiek een animatie of quiz over privacy op intranet, om het besef te vergroten bij medewerkers dat ze zorgvuldig moeten omgaan met persoonsgegevens. Op intranet is ook extra aandacht besteed aan het herkennen en tijdig intern melden van datalekken. Eind 2022 hebben wij een nieuwe privacy officer en een adviseur

gegevensbescherming vast aangesteld, om privacy organisatorisch duurzaam te waarborgen. De privacy officer hervat vanaf 2023 de privacytournee langs alle vestigingen, zodat medewerkers vragen kunnen stellen waar ze in de praktijk tegenaan lopen. In 2022 werd deze tournee onderbroken in verband met corona. In 2022 hebben wij 16 inzageverzoeken en 13 verwijderverzoeken afgehandeld. Er zijn 16 datalekken gemeld, waarvan wij 7 hebben gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De oorzaak van de meeste datalekken was het gebruik van een verkeerd e-mailadres. Daardoor belandden persoonsgegevens van een betrokkene bij een onbedoelde ontvanger.

“Wij zien het als groeiende privacybewustwording dat medewerkers datalekken herkennen en intern melden. Intern luidt dan ook het credo: Je bent een held als je een datalek meldt”

Terugblik



6.1 Raad van Toezicht

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

Voor een terugblik van de Raad van Toezicht laten we voorzitter Jan de Vries aan het woord. Hij geeft antwoord op een aantal vragen die voor het jaarverslag gesteld werden.

Hoe zou u 2022 voor het Juridisch Loket omschrijven?

“Het jaar 2022 was voor de bestuurders en medewerkers van het Juridisch Loket een intensief en dynamisch jaar. Corona, het aantreden van het nieuwe bestuur, veranderingen in de organisatie en werkwijze hebben veel van een ieder gevraagd. Tegelijkertijd ging de dienstverlening aan de rechtzoekenden onverminderd door en is er breed draagvlak voor de ingezette koers. Daarvoor hebben wij als Raad van Toezicht veel waardering. Dit lijkt me dan ook de geëigende plek om de bestuurders en alle medewerkers van het Juridisch Loket te bedanken voor hun grote inzet in het afgelopen jaar.”

Wat waren de belangrijkste onderwerpen die op tafel kwamen bij de Raad van Toezicht?

“Natuurlijk is het werken met het nieuwe tweehoofdige collegiaal Bestuur een verandering geweest. Het nieuwe bestuur zette in het afgelopen jaar de strategische koers van het Loket uit. Een koers in het licht van de positionering van het Loket, het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand en de op handen zijnde stelselvernieuwing. Dit vroeg aan het begin van 2022 meteen onze aandacht. We bespraken het visiedocument dat hieruit voortkwam. Andere zaken waren de Management Letter van de accountant bij controle op de jaarrekening 2022, het rapport van AEF over de besturing en positionering van het Juridisch Loket en het jaarplan voor 2023.”

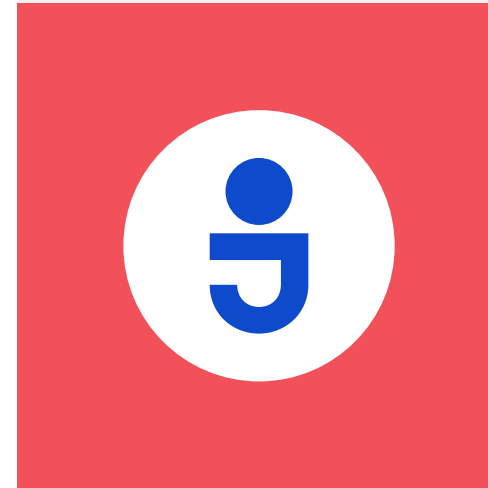
Hoe heeft de Raad van Toezicht de nieuwe visie van het Juridisch Loket ontvangen?

“We zijn erg te spreken over de nieuwe visie die de positionering van het Juridisch Loket versterkt en rechtzoekenden, medewerkers en samenwerkingspartners helderheid en richting geeft. Als Raad hebben we veelvuldig met het bestuur gesproken over hoe deze visie wordt vertaald in de strategie en het jaarplan voor 2023. Daarbij hebben we uitdrukkelijk stilgestaan bij de passendheid en de haalbaarheid van de doelstellingen en bij het feit dat de – in onze ogen – noodzakelijke voornemens leiden tot een flink hogere begroting dan in voorgaande jaren het geval was. Ons standpunt was dan ook dat we alleen goedkeuring voor het jaarplan kunnen verlenen als daarvoor de bijbehorende middelen worden vrijgemaakt door de minister. In het verlengde daarvan onderkennen we het belang van een

passende structurele financiering, nu en in de toekomst. Dat is essentieel om invulling te geven aan de ambities van het Juridisch Loket, de opdrachten die voortkomen uit de stelselherziening en om de continuïteit van de stichting te waarborgen.”

Hoe zit dat met de status van het Juridisch Loket, als partij in het nieuwe stelsel?

“Hierover heeft het ministerie van justitie en veiligheid aan organisatieadviesbureau Andersson Elffers Felix (AEF) gevraagd om advies uit te brengen. Zij adviseren om het Juridisch Loket in het nieuwe stelsel de status te geven van een zelfstandige stichting met een wettelijke taak. Wij onderschrijven dat advies. Het past naadloos bij de opvatting die wij als Raad hebben over onze rol en positionering ten opzichte van de opdrachtgever, de minister voor Rechtsbescherming. De minister gaat over de wijze waarop het Juridisch Loket invulling geeft aan de aan hem opgedragen taak. De opdracht wordt elk jaar vastgelegd in de kaderbrief. Als Raad van Toezicht gaan wij over hoe het bestuur van de stichting daaraan invulling geeft en het bewaken van de continuïteit van de organisatie door het realisme van de opdracht te toetsen en intern toezicht te houden op het functioneren van het bestuur.”



“Met het aantreden van het nieuwe bestuur, het formuleren van een nieuwe visie en de meerjarige afspraken met de opdrachtgever slaat het Juridisch Loket een nieuwe fase in, die we met vertrouwen tegemoet zien.”



*Jan de Vries,
voorzitter van de Raad van Toezicht.*

6.2 Ondernemingsraad

Sherine Elawa is voorzitter van de Ondernemingsraad (hierna: OR). Wat waren de hoogtepunten voor de OR? En welke onderwerpen speelden het meest bij de achterban? Sherine vertelt over de OR in 2022.

“Het Juridisch Loket was flink in beweging in 2022. Dat begon met de aanstelling van nieuwe bestuurders. Het eerste deel van het jaar stond voor hen in het teken van de organisatie leren kennen. De OR heeft getracht daar een bijdrage aan te leveren en een goede samenwerking op te bouwen. Dit lijkt te zijn gelukt, ook wat betreft formele rol OR. Zo heeft de OR recent het bestuur gevraagd om een adviesbureau te laten adviseren over de inbedding van hJL in de regio's in relatie tot de ambities van de stelselherziening. Tenslotte zijn wijzigingen organisatiestructuur en functiehuis adviesplichtig.

Een andere belangrijke kwestie in 2022 was de regeling Hybride werken en thuiswerken. Tijdens de coronapandemie heeft het bestuur, na instemming van de OR, een tijdelijke thuiswerkregeling ingesteld die liep tot 1 juli 2022. De hoofdzakelijk positieve ervaringen van de medewerkers met hybride werken en thuiswerken vroeg om een nieuwe, vaste thuiswerkregeling. Vanwege de lopende cao-onderhandelingen, de nieuwe visie en de doorontwikkeling van de organisatie is afgesproken om de tijdelijke thuiswerkregeling te verlengen tot 31 december. De OR heeft eind 2022 instemming verleend met het voorgenomen besluit tot het vaststellen van het beleid hybride werken en thuiswerken per 1 januari 2023.

Jaarlijks volgt de OR een scholing en/of training. Tijdens een van deze trainingen heeft de OR nagedacht over zijn rol in de ontwikkelingen die de organisatie de komende jaren door gaat maken. De OR vindt het van belang dat in het proces voorafgaand aan de besluitvorming gebruik wordt gemaakt

van de kennis van de betrokken professionals en dat inzichtelijk wordt gemaakt wat er met de input wordt gedaan. De OR wil gedurende het organisatieontwikkelingstraject toezien op een goed en zorgvuldig verloop van het proces en de procedure. Tijdens de training heeft de OR een eigen visie opgesteld inzake dit traject die als volgt luidt:

Het komende organisatieontwikkelingstraject is in onze visie een gezamenlijke verantwoordelijkheid, waarbij de professionaliteit van de medewerker in de besluitvorming wordt meegewogen. Hiervoor willen wij in een vroeg stadium afspraken maken over hoe de medewerkers betrokken worden zodat hun bijdrage wordt meegewogen in het uiteindelijke besluit. Transparantie in voortgang en keuzes zijn van groot belang in onze visie. Ook in eigen beeld en oordeelsvorming zullen wij actief medewerkers betrekken.

Als je kijkt waar wij vanuit onze achterban de meeste signalen over ontvangen, dan zijn dat de onderwerpen die de individuele medewerker het meeste aangaan. Zoals het werken vanuit huis. Ook de aanpassing van de openingstijden op niet-erkende feestdagen speelde een rol. We zijn een diverse en inclusieve organisatie en hebben oog voor de feestdagen die in verschillende culturen worden gevierd. Ook het actualiseren van het functiehuis leeft onder de medewerkers. Er worden nieuwe profielen opgesteld, waarbij ook naar de herwaardering van de functies wordt gekeken. Dat gaat iets betekenen voor de individuele medewerker.”



© Het Juridisch Loket 2023

Publicatie

Maart 2023

Redactie

Noor Zwinkels
Lieke Schouwenaars
Nicolet Oost Lievense

Ontwerp / jaarverslag website-ontwerp

Kevin van Schie

Fotografie

Els Zweerink, Martijn Beekman
en stockfotografie

Volg ons op sociale media

