



het Juridisch Loket

Jaarverslag

.....

2016

Inhoud

.....

01

VOORWOORD (4)

02

ORGANISATIE (6)

2.1 Missie en Kernwaarden (6) | 2.2 Doelstellingen (8) | 2.3 Kernactiviteiten (8)
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 Klantgerichtheid (18) | 5.2 Innovatie (19) | 5.3 Samenwerking met
lokale ketenpartners (20) | 5.4 Versterking eerste lijn (20)
5.5 Inhoud en kwaliteit (20) | 5.6 PR (21) | 5.7 ICT (21) | 5.8 Financiën (23)
5.9 Facilitaire ondersteuning (23)

2

het Juridisch Loket

06

PERSONEELSBELEID (24)

6.1 Ontwikkeling van personeel (24) | 6.2 Opleidingen (26)
6.3 Verzuim en verloop (26) | 6.4 HR-cyclus (27) 6.5 Personeelsinformatiesysteem (27)
6.6 Samenstelling personeel (28) | 6.7 Vacatures (28)

07

DIENSTVERLENING (30)

7.1 Productie (30) | 7.2 Soorten klantcontacten (31) | 7.3 Verwijzingen (35)
7.4 Signaleringen (36) | 7.5 Klachten (37)

08

EUROPEES CONSUMENTEN CENTRUM (38)

8.1 Samenstelling personeel (38) | 8.2 Klantcontacten (38)
8.3 Klanttevredenheidsonderzoek (39) | 8.4 Samensmelting Europese markt (39)
8.5 Samenwerking partners en relaties (40) | 8.6 Onderzoek en projecten (40)
8.7 PR en communicatie (40) | 8.8 Cooperation Day (41)

09

SAMENWERKING EN RELATIES (42)

10

IN DE MEDIA (48)

11

TOEKOMST (50)

3

het Juridisch Loket



01 Voorwoord

In 2016 heeft het Juridisch Locket zich ingezet om - na een aantal moeilijke jaren - de dienstverlening weer te verbeteren. Een uitdaging, omdat de vraag naar onze dienstverlening in 2016 toenam en we in het verslagjaar nog niet geheel over de gewenste personele sterkte beschikten. Het kost nu eenmaal tijd om nieuwe medewerkers te werven en op te leiden. In 2017 kunnen we de capaciteit weer op een gewenst niveau brengen, waarmee we weer maximaal tegemoet kunnen komen aan de vraag naar onze dienstverlening.

De discussie over de uitkomsten van het rapport van de Commissie Wolfsen, die een onderzoek uitvoerde naar de kosten van het rechtsbijstandsstelsel, is weliswaar nog niet afgerond door de Tweede Kamer. Maar dat laat onverlet dat het Juridisch Locket in 2016 al de nodige voorbereidingen heeft getroffen voor het mogelijk realiseren van de vele aanbevelingen uit het rapport. Deze discussie over de vernieuwing heeft grote impact op onze organisatie op zowel financieel, organisatorisch en het personele vlak. We hebben de samenwerking met de Raad voor Rechtsbijstand geïntensiveerd en deze verloopt positief.

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. Ook op het vlak van ICT en online dienstverlening zijn slagen gemaakt die hieraan bijdragen. Dit alles is alleen te realiseren met betrokken medewerkers die zich elke dag weer inzetten voor al onze klanten. Daar zijn we trots op!

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 2016 een jaar waarin zich weer positieve kansen voordeden. Het was een jaar waarin we weer konden investeren in ons personeel en in de diverse dienstverleningskanalen om zo de rechtzoekende burger zo goed mogelijk te bedienen.

Wat we verder in 2016 hebben gerealiseerd en bereikt, leest u in dit jaarverslag.

Ik wens u veel leesplezier.

drs. J.A. Waal
Algemeen Directeur

02 Organisatie

Het Juridisch Locket richt zich op burgers met juridische vragen. We willen voor iedereen toegankelijk zijn, voor goed opgeleide mensen en in het bijzonder voor de sociaal zwakkeren in de samenleving, zoals laaggeletterden en allochtonen. Het Juridisch Locket geeft juridisch advies en informatie. Onze ruim 250 juristen hebben de kennis in huis om echt te helpen en op te treden als wegwijzer in recht.

2.1 Missie en Kernwaarden

Het Juridisch Locket is de onafhankelijke publieke dienstverlener die actief bijdraagt aan een rechtvaardige maatschappij.

In onze visie is de klant de maat der dingen en streven we naar het continu overtreffen van de verwachtingen die onze klant heeft van onze dienstverlening. Wij bedienen de klant op de juiste tijd, op de juiste plek, en we zijn er als het nodig is.

We doen dit in een samenleving die aanhoudend en in hoog tempo verandert, waardoor ook de hulpvraag en servicebehoefte van onze klant telkens anders zijn. Voor ons als organisatie betekent dit dat we voortdurend de dialoog moeten aangaan met onze omgeving. Alleen dan kunnen we voldoen aan de eisen die de samenleving aan ons stelt. We beschouwen verandering dan ook als een constante factor binnen onze organisatie. Daarnaast willen we worden gezien als een innovatieve en betrouwbare kwaliteitspartner voor burgers en maatschappelijke organisaties.

Om deze missie te bereiken, leeft en werkt het Juridisch Locket met de volgende zes kernwaarden:



Gratis
juridische
informatie
en advies

Stimulerende
werkomgeving

Landelijk
begrip

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 begrip

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 onze juristen door het verhelderen van de vraag, het geven van een passend advies en het verstrekken van informatie. Klanten met meer ingewikkelde vragen verwijzen we door naar de juiste instanties zoals mediators, andere hulpverleners of de advocatuur. Hierbij kunnen klanten met een laag inkomen en weinig in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

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. We zijn inmiddels een onmisbare dienstverlener in het maatschappelijke werkveld.

2.4 Bereikbaarheid

Het Juridisch Locket is op verschillende manieren te bereiken:

Telefonisch

Op werkdagen is het Juridisch Locket 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 en 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 Locket. Klanten kunnen hier aan de balie gratis juridische informatie en advies ontvangen. Indien nodig kan de klant een spreekuur bezoeken of een vervolgafpraak maken. 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 contact center gevestigd in Zutphen.

Tevens heeft het Juridisch Locket 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 Locket 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 Locket. Hij legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

Het directieteam bestaat uit:

- drs. Jan Albert Waal (algemeen directeur), voorzitter
- 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 Puttelaar (lid)

2.8 Organisatiestructuur

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

De lijnorganisatie is opgebouwd uit de dertig vestigingen en het contactcenter. Al deze vestigingen worden aangestuurd door negen vestigingsmanagers en een contactcentermanager. Deze managers worden op hun beurt weer aangestuurd door de directeur uitvoering, die ook het nieuwe bedrijfsbureau aanstuurt.

De staforganisatie bestaat uit de afdelingen:

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

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

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 Locket en wordt eveneens aangestuurd door de algemeen directeur.

03 Raad van Toezicht

Het Juridisch Loket informeert de Raad van Toezicht zowel mondeling als door middel van de reguliere voortgangsrapportages en notities over de stand van zaken binnen en buiten de organisatie. Daarnaast was de Raad van Toezicht in 2016 inhoudelijk betrokken bij de voorbereiding en de formele vaststelling van het Jaarplan 2016, en bij het vaststellen van het jaarverslag en de jaarrekening 2016. 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 2016 had de Raad van Toezicht vooral aandacht voor de politieke ontwikkelingen rond het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand en de positionering van het Juridisch Loket in de veranderende maatschappelijke omgeving. De Raad heeft zich intensief ingezet bij diverse besprekingen met de minister en het ministerie van Veiligheid en Justitie inzake de samenwerking met de Raad voor Rechtsbijstand.

Daarbij was er bijzondere aandacht voor de consequenties van de voorstellen van de Commissie Wolfsen en de politieke vertaling daarvan voor de taken van het Juridisch Loket en zijn positionering.

De aanhoudende onduidelijkheid over het financiële kader en de daaruit voortvloeiende zorg over de continuïteit van de dienstverlening aan de burger blijft een belangrijk onderwerp voor de Raad van Toezicht. Ditzelfde geldt voor de positionering van het Juridisch Loket in het gehele stelsel van rechtsbijstand.

De Raad van Toezicht benadrukt hierbij het belang van het Juridisch Loket als zelfstandige onafhankelijke stichting. Gezien de belangen van de burger om onafhankelijk juridisch advies te ontvangen zonder het risico op directe inmenging van de overheid, is een onafhankelijke status een voorwaarde voor een goed functionerende rechtsstaat.

Overigens is de Raad van Toezicht positief over de kansen die de verdere uitwerking van de voorstellen van de Commissie Wolfsen biedt voor zowel de organisatie als voor de rechtzoekende burger.

In 2016 heeft de Raad van Toezicht in het bijzijn van de algemeen directeur viermaal vergaderd. De vergaderingen werden in Utrecht gehouden.

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

04 Ondernemingsraad

2016 was een relatief rustig jaar wat betreft organisatieontwikkelingen. Het was een jaar waarin de ondernemingsraad (OR) een nauwere samenwerking zocht met de diverse managers van de stafafdelingen van het Juridisch Locket. Ook maakte de OR kennis met de Raad voor Rechtsbijstand en wisselden beide partijen informatie uit.

In 2016 heeft de OR een aantal instemmingsverzoeken behandeld, waaronder die voor de Opleidingsplannen 2016 en 2017. Met aan aantal kanttekeningen is de OR met beide plannen akkoord gegaan.

Per 1 juli 2016 geldt de nieuwe Wet Huis voor klokkenluiders. Ook voor het Juridisch Locket is een regeling gemaakt en ter instemming aan de OR voorgelegd. Deze heeft met deze regeling ingestemd.

Met het besluit Auditplan 2016-2017 en specifiek het opnemen van telefoongesprekken, is de OR niet akkoord gegaan. Voor de OR waren de randvoorwaarden, zoals het doel, de grondslag en de noodzaak van het opnemen van gesprekken, onvoldoende vastgelegd. Ook ontbrak nog een protocol waarin de randvoorwaarden zoals privacy van klant en werknemers waren geborgd.

In 2016 heeft de OR regelmatig gesprekken gevoerd met de bestuurder en de programmamanager over de toekomstige ontwikkelingen naar aanleiding van het

rapport van de Commissie Wolfsen. Omdat de voortgang hier afhankelijk is van politieke besluitvorming, is dit nog steeds een onderwerp van gesprek.

In oktober heeft de bestuurder aangegeven te willen veranderen van Arbodienst. In november volgde dan ook het instemmingsverzoek. Omdat de beschikbare informatie in eerste instantie nog onvolledig was, heeft de OR in 2016 besloten vooralsnog geen instemming te verlenen. Begin januari 2017 is de instemming alsnog verleend.

In november heeft de OR een tweedaagse training gevolgd via opleidingsbureau Rendement. De OR heeft zich laten bijscholen inzake de Arbowet en Arbobeleid, en op het gebied van de rol en meerwaarde van de OR. De tweede dag heeft de OR zich gebogen over financieel beleid.

2016 was vooral een jaar waarin de OR de organisatie op het hart heeft gedrukt dat het belangrijk is om de OR vroegtijdig te informeren en te betrekken bij beleidsplannen waar zijn advies of instemming een voorwaarde is om tot invoering te kunnen overgaan. De tijdigheid van het indienen van een advies- of instemmingsverzoek blijft een punt van aandacht waarop nog veel winst te behalen valt.

Dagelijks bestuur

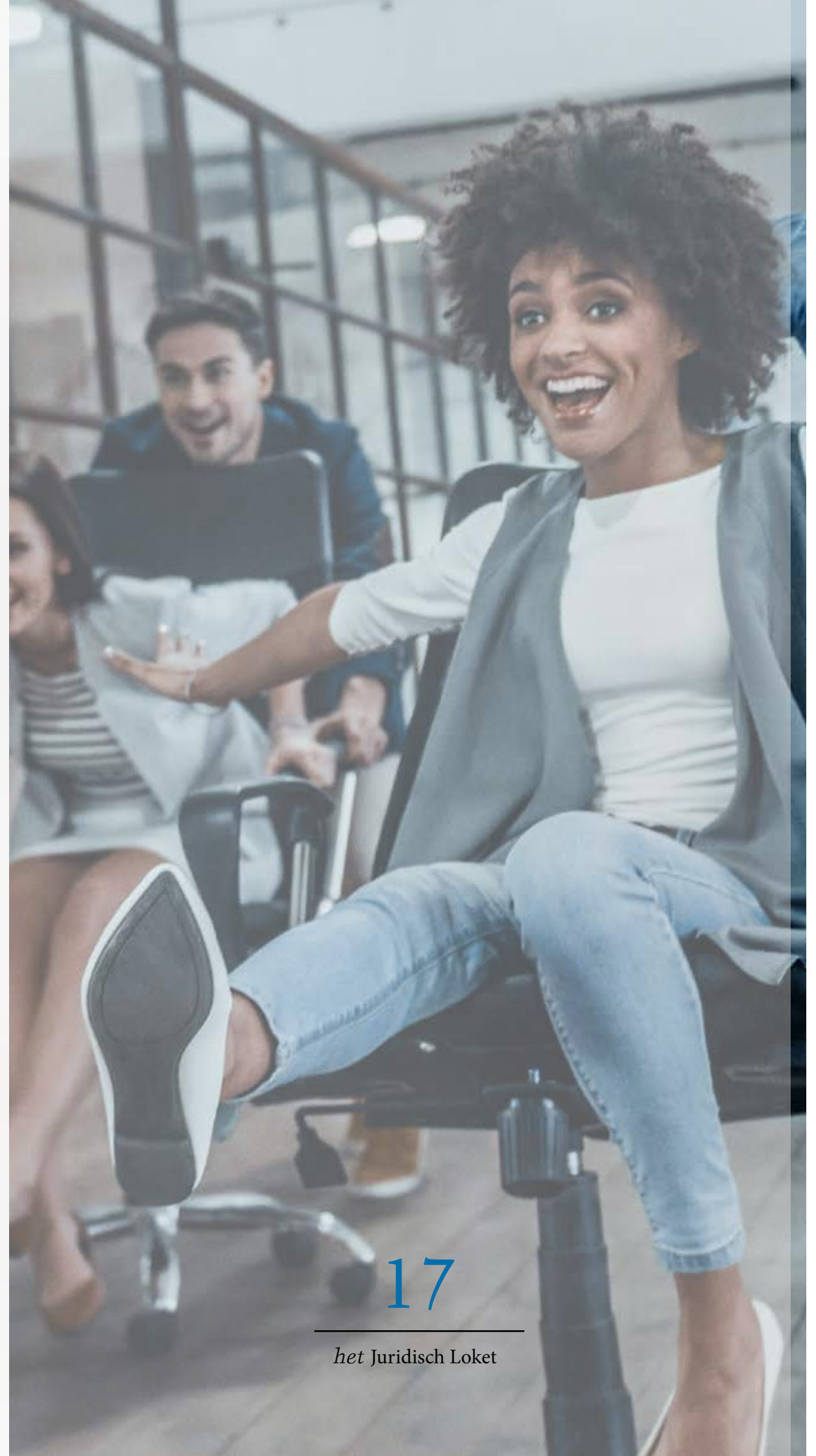
Jolanda Vredenburg (voorzitter)
Arjen Kompier (secretaris)



Ondersteuning Kernactiviteiten

In dit hoofdstuk gaan we in op de ondersteuning van de kernactiviteiten van het Juridisch Locket. In 2016 richtten deze activiteiten zich zoveel mogelijk op drie pijlers:

- Klantgerichtheid;
- Innovatie;
- Samenwerking met lokale ketenpartners.



5.1 Klantgerichtheid

Het Juridisch Loket heeft in de jaren van bezuinigingen voor hete vuren gestaan. Doordat er minder middelen beschikbaar waren, werd voor ons de uitdaging steeds groter om de drempelvrije toegang tot het recht te kunnen waarborgen. Maar in 2016 keerde het tij. Door een toename van de subsidie konden we onze openingstijden en spreekuren uitbreiden, en werd zodoende onze eerstelijns juridische hulp weer toegankelijker. In 2016 hebben we onze klantgerichtheid op de volgende manieren georganiseerd.

Klantonderzoeken & 'Customer Journey'

In 2015 startte het Juridisch Loket een groot onderzoek om de klantreis in kaart te brengen. Met een uitgestippelde route die onze klanten doorlopen, konden we de wensen en behoeften van onze klanten zien alsook de pijnpunten die zij ervaren bij het oplossen van hun juridisch probleem.

De managers en medewerkers van het Juridisch Loket namen eind 2015 en begin 2016 rond de 100 interviews af bij klanten, zowel in de vestigingen als telefonisch. Deze onderzoeken zijn in de eerst plaats gebruikt om klantprofielen op te stellen, de zogenaamde persona's. Daarna hebben we de 'customer journey' in kaart gebracht: de reis die onze klant maakt vanaf het moment dat hij een juridisch probleem ervaart tot en met de oplossing van het probleem. We hebben tevens een zogenaamde 'service blueprint' opgesteld, ofwel een 'script' van onze dienstverlening en het klantenproces. Hiermee konden we exact in kaart brengen waar wij onze dienstverlening kunnen versterken, innoveren en aanpassen.

De 'customer journey' zorgde voor nieuwe inzichten in het zoekgedrag en de verwachtingen van onze klanten. Deze kennis hebben we onder andere gebruikt om de communicatie richting klanten verder te ontwikkelen en te verbeteren.

Ook hebben we in 2016 onze positionering aangescherpt.

Op basis van de gegevens van het klantonderzoek hebben we in 2016 een klantcontactstrategie ontwikkeld. Deze strategie gaat uit van de persona's die we naar aanleiding van het onderzoek hebben ontwikkeld, en is erop gericht om zoveel mogelijk de juridische vragen in een vroeg stadium te beantwoorden en om de juiste klanten op de juiste kanalen te helpen. De persona's geven ons daarbij houvast in de wijze waarop we de verschillende type klanten het beste kunnen benaderen.

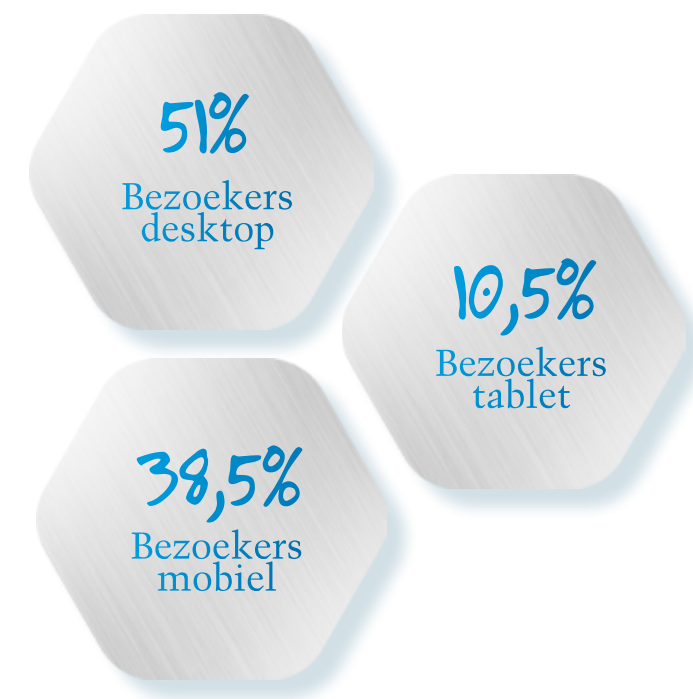
Website

Naar aanleiding van de klantonderzoeken en de 'customer journey' werd de website in 2016 vernieuwd. De website telt ruim 3,45 miljoen bezoekers en ruim 7,7 miljoen bezoeken op jaarbasis. Iedereen met een juridische vraag kan er terecht voor informatie, tips en voorbeeldbrieven.

We startten in het voorjaar met twee onderzoeken voor verbetering van de mobiele website. Deze tests stonden in het teken van optimalisatie van de conversie. Ook wordt sinds het voorjaar van 2016 onze webredactie iedere maand getraind door een content specialist. En voor het eerst kon het webredactieteam 'scrummen', ofwel effectief samenwerken, met behulp van een gezamenlijk systeem (JIRA).

Na de zomer startten wij een coachingstraject voor het zelfstandig uitvoeren van gebruikersonderzoeken voor de website, door middel van het afnemen van interviews. De resultaten van de eerste interviews zijn gebruikt voor de release van de website.

Het Juridisch Loket startte in het najaar met de release van de website. Deze release stond in het teken van een verbetering van het gebruik van de website, met name door mobiel.



Verder hebben we ervoor gezorgd dat er meer contactmogelijkheden zijn voor bezoekers, zodat ze ons makkelijker en sneller kunnen bereiken.

Het webredactieteam werkt continu aan het verbeteren van de vindbaarheid van de content op de website in met name Google. De organische vindbaarheid in Google, dat wil zeggen 'niet betaald', is het afgelopen jaar gestegen met 5,11 procent ten opzichte van 2015. Van alle websitebezoeken in 2016 komt 81 procent binnen via Google. Dit is nagenoeg gelijk aan het aantal bezoeken via Google in 2015.

Er is een flinke stijging (38 procent) te zien in het aantal bezoekers dat via de sociale media op onze website komt. Uiteindelijk komt nog maar 0,73 procent van het totale aantal bezoekers via sociale media op onze website, maar het geeft aan dat deze hiervoor steeds belangrijker worden.

In 2015 is de website aangepast voor mobiel en tablet en kreeg het Juridisch Loket zodoende een website die vanaf ieder apparaat kan worden geraadpleegd. Het aantal bezoekers dat onze website in 2016 mobiel bekeek, was 38,5 procent van het totaal aantal bezoekers terwijl dat in 2015 nog maar 32 procent was. Maar nog steeds bezoeken onze klanten de website het meest via de desktop (51 procent, in 2015 was dit nog 57 procent). Het bezoek van tabletgebruikers is met 10,5 procent licht gedaald ten opzichte van de 12 procent van 2015.

5.2 Innovatie

Medewerkers

Het 'customer journey' traject heeft ons geleerd om onze dienstverlening en de kanalen nog meer vanuit het oog van een gebruiker te bezien. We zijn daardoor gaan kijken naar manieren waarop we onze klantgerichtheid beter kunnen organiseren. Om echt klantgericht te kunnen zijn, moeten alle medewerkers van het Juridisch Loket zich verantwoordelijk voelen voor het resultaat van het hele proces dat de klant doorloopt. Om die redenen werkten we in 2016 aan de voorbereidingen van een plan waarbij het genereren van innovatieve ideeën vanuit de medewerkers centraal staat. In 2017 zal dit plan verder vorm krijgen.

Interactieve video

Naar aanleiding van de klantonderzoeken heeft het Juridisch Loket in 2016 gewerkt aan het informeren van klanten via video. Video biedt uitstekende kansen 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. Er zijn drie formats voor interactieve video's opgesteld waarmee we in 2017 verder gaan.

5.3 Samenwerking met lokale ketenpartners

Naast de landelijke netwerkpartners, werken wij op lokaal niveau in onze dertig vestigingen samen met verschillende lokale partners. Vooruitlopend op de plannen van de wetgever en naar aanleiding van het rapport van de Commissie Wolfsen, hebben we in 2016 al de nodige lokale samenwerkingen opgezet en bestaande contacten uitgebreid. Dit heeft per vestiging geleid tot contacten met verschillende partners in het sociaal maatschappelijke speelveld. Denk hierbij aan sociale wijkteams, raadsliedenwerk en stichting MEE, een coöperatieve vereniging die zich inzet voor mensen met een beperking. In 2017 wil het Juridisch Loket deze contacten verder uitbreiden en zullen we nieuwe samenwerkingen aangaan.

Lokale ketenpartners

Omdat de lokale netwerkpartners per regio nogal kunnen verschillen, lichten we aan de hand van de partners van één onze vestigingen, in dit geval Roermond, de samenwerkingen toe.

De vestiging Roermond heeft in het verslagjaar contacten gelegd met de WegWijzer, een digitale vraagbaak voor alle inwoners van deze gemeente. Dit heeft geresulteerd in een vergaande samenwerking tussen beide partijen. WegWijzer biedt inmiddels twee dagdelen per week een spreekuur aan in de vestiging van het Juridisch Loket. De samenwerking bestaat verder uit kennisuitwisseling, afstemming over de werkwijze en verwijzingen.

Daarnaast heeft de vestiging in Roermond contacten gelegd met het Centrum Jeugd en Gezin Midden Limburg, Algemeen Maatschappelijk Werk Midden Limburg, Vraagwijzer Weert en Stichting Mee Midden Limburg. Ook neemt deze vestiging van het Juridisch Loket deel aan de Schuldhulp Alliantie Samenwerken gemeente Roermond. Hierbij vindt kennisuitwisseling en wederzijdse verwijzingen plaats om de klant zo goed mogelijk te helpen.

Tot slot werkt deze vestiging samen met vrijwilligers van Humanitas bij advisering aan gedetineerden.

5.4 Versterking eerste lijn

Naast lokale samenwerking, heeft het Juridisch Loket in 2016 ook de eerste interne voorbereidingen getroffen voor plannen van de versterking van de eerste lijn. We werken aan een plan naar aanleiding van het advies van de Commissie Wolfsen om de zogenaamde ‘eenvoudige behandeling’ binnen en door de eerste lijn uit te laten voeren.

5.5 Inhoud en kwaliteit

Het Juridisch Loket kan zijn kernactiviteiten alleen maar goed uitvoeren wanneer de kwaliteit van dienstverlening hoog is, de kennis in de organisatie zich blijft ontwikkelen en er uitwisseling van informatie plaatsvindt. Om die reden is er binnen de organisatie aandacht voor kwaliteitsbeleid en kennismanagement.

Kwaliteitsbeleid

Om de kwaliteit van de dienstverlening op een hoog niveau te houden, voeren wij interne audits uit. In 2016 hebben twaalf interne auditoren bij negenhonderd gesprekken van onze juristen met klanten gezeten. Direct na het meeluisteren bespraken de auditoren hun bevindingen met de juristen. Door het direct voorhouden van een spiegel worden medewerkers zich bewust van hun handelen en kunnen ze hun handelen bewuster inzetten en verbeteren. De kwaliteitsmeting gebeurt aan de hand van een checklist waar zaken als het verhelderen van de vraag, het managen van verwachtingen en het inhoudelijk juist adviseren naar voren komen.

Uit onderzoek naar de tevredenheid van de medewerkers over deze audits komt naar voren dat de medewerkers dit systeem waarderen met een 7,5.

Het is belangrijk dat de auditoren de audits en de terugkoppeling zoveel mogelijk op uniforme wijze uitvoeren. Hiertoe hebben we in 2016 drie workshops georganiseerd, waarbij de nadruk lag op het samen oefenen en afnemen van de audits.

De organisatie van de audits heeft in 2016 veel aandacht gekregen. Zo hebben we intern voorbereidingen getroffen voor het opnemen van telefonische gesprekken met klanten. In 2016 heeft het Juridisch Loket een begin gemaakt voor het opzetten van een netwerk met kwaliteitsmanagers om de kwaliteitszorg naar een volgend niveau te brengen.

Kennismanagement in 2016

In het verslagjaar onderzochten we het gebruik van en de wensen voor de kennisbank en de andere kennisbronnen. De bevindingen uit dit onderzoek vormen input voor de verdere ontwikkeling van de kennisbank. In 2016 hebben we de voorbereidingen getroffen voor de update van de kennisbank begin 2017. Deze update houdt een verbetering in van de snelheid, de zoekmachine en het intuïtief maken van de schermen. Tevens zullen we de inhoud verbeteren zodat deze beter aansluit bij de vragen van de klanten. Er is een klankbordgroep ‘informatiebronnen’ opgericht voor het selecteren van de juiste folio en digitale bronnen.

5.6 PR

Het Juridisch Loket schrijft persberichten, columns en blogs om zijn naamsbekendheid te vergroten en om externe doelgroepen te informeren en adviseren over juridische onderwerpen. Omgekeerd doen de media steeds vaker een beroep op het Juridisch Loket. Het Juridisch Loket wordt door de media gezien als een belangrijke schakel in de eerstelijns rechtshulp en heeft een eigen mediateam dat wordt ingeschakeld bij vragen van radio- en tv-programma's. In 2016 werd het mediateam vooral ingeschakeld door AvroTros Radar, BNR, VARA Kassa en Omroep Max.

Voor RTV Utrecht verzorgt het Juridisch Loket wekelijks een radio-item met een jurist uit het mediateam. In 2016 hebben we diverse persberichten verstuurd die zowel offline als online zijn geplaatst door diverse media.

Om alle publicaties over het Juridisch Loket online en offline in kaart te brengen en te analyseren maken we gebruik van een mediamonitoringsysteem dat dagelijks updates stuurt van de berichten.

5.7 ICT

In 2016 is het Juridisch Loket gestart met het werken in een cloudomgeving en een cloudbased werkplek. Het werken via Citrix, een serverbased werkplek, is hierdoor komen te vervallen. Voor de invoering van dit ‘nieuwe werken’ hebben we alle computers en beeldschermen vervangen die sinds de oprichting van het Juridisch Loket in de jaren 2004-2005 werden gebruikt. Dit zorgt ervoor dat, samen met de komst van Office 365, onze medewerkers nu in de meest optimale ICT-omgeving werken. De lang gekoesterde wens van de medewerkers en de directie om op ieder werkplek zowel met audio als video te kunnen werken, is hiermee vervuld. Dit biedt kansen en mogelijkheden voor opleidingen, voor interne communicatie en op termijn wellicht ook voor de dienstverlening.

Voor de ICT-infrastructuur wordt een strikt managementproces toegepast om data te beschermen en om veiligheidsrisico's te beperken. Dit managementproces is gebaseerd op een raamwerk dat is opgesteld door de International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Het vormt een wereldwijd toegepaste officiële richtlijn inzake beveiliging.



Voor de werkplekken wordt gebruik gemaakt van Endpoint Protection Service om te voorzien in de beveiliging tegen malware, virussen en rootkits. Voor data op de laptops wordt ook gebruik gemaakt van encryptiesoftware, waarmee de maximale bescherming wordt bereikt om ongeautoriseerde toegang tot data te voorkomen. Mocht er toch sprake zijn van ongewenst dataverlies, dan treedt de in het verslagjaar ingevoerde procedure Meldplicht Datalekken in werking.

Niet alleen beschikken de medewerkers van het Juridisch Loket nu over een nieuwe werkplek, we kunnen toekomstige ontwikkelingen bovendien eenvoudiger toevoegen aan de standaard applicaties. Het Juridisch Loket is met de overgang naar de cloudomgeving klaar voor toekomstige innovaties.

Een ander voordeel is dat de exploitatiekosten lager zijn en we blijvend met de nieuwste softwareversies kunnen werken.

In het verslagjaar is ook het programma aangepast dat onze telefonie reguleert. De overstap van CIC 3.1 naar versie 4.0 is mogelijk gemaakt door vele technische aanpassingen. We beschikken nu over de meest recente versie van de telefonieapplicatie. De telefonische beschikbaarheid kan met deze nieuwe versie beter worden gewaarborgd, maar ook kunnen toekomstige updates nu eenvoudiger worden uitgevoerd.

De informatievoorziening via beeldschermen in onze vestigingen voor de klanten hebben we aangepast. Voorheen werden de beeldschermen lokaal aangestuurd door een pc die werkte onder het besturingssysteem Windows XP.

Dit besturingssysteem wordt niet meer door Windows ondersteund waardoor we gezocht hebben naar een nieuwe oplossing. In het verslagjaar hebben we gekozen voor een cloudbased informatiesysteem waarmee tips en informatie op beeldschermen in onze vestigingen aan bezoekers worden getoond. Het systeem is goedkoper en tevens makkelijker in gebruik.

Het Juridisch Loket werkte in 2016 aan de uitbreiding van het Management Informatie Systeem. De uitbreiding zorgt ervoor dat iedere medewerker nu periodiek geautomatiseerd individuele productiecijfers ontvangt. Hierdoor is de werkdruk voor onze managers Uitvoering verlicht.

5.8 Financiën

In de financiële functie is in het verslagjaar geen wijziging aangebracht. In 2016 zijn de controllingtaken in de lijn uitgevoerd. Daarnaast zijn de onderzoeken naar een geschikte softwareapplicatie voor een geautomatiseerde workflow van de crediteuren- en betaaladministratie nagenoeg afgerond. De resultaten hiervan worden in 2017 zichtbaar.

Het Juridisch Loket wordt nog steeds gefinancierd op basis van het raamwerk 2003. De jarenlange onzekerheid over de subsidie in 2016 is in een wat rustiger vaarwater gekomen. Maar door de late toekenning heeft de volledige besteding niet in het verslagjaar kunnen plaatsvinden.

De bedrijfsvoering staat door het onduidelijke financieringsproces onder druk. Het is van belang dat er duidelijke continuïteit komt in de financiering, zodat langere termijn besluiten kunnen worden genomen. In dit kader is het ook van belang om de maximale egalisereserve te heroverwegen zodat schommelingen beter kunnen worden opgevangen.

5.9 Facilitaire ondersteuning

Om de facilitaire informatie beter inzichtelijk te maken en te managen, hebben we in 2016 de laatste hand gelegd aan de inrichting van een facilitair systeem waar niet alleen alle

stafafdelingen mee gaan werken, maar ook alle vestigingen. We gebruiken hiervoor de modulaire software van AFAS, die 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. Het systeem zal ons veel meer inzicht geven in de kosten en de roerende en onroerende zaken, zoals de inventaris. In het verslagjaar hebben we gewerkt aan het inrichten van een facilitair systeem, waarmee de medewerkers zelf online hun facilitaire zaken kunnen regelen. Met dit systeem worden meldingen van medewerkers rechtstreeks gekoppeld aan leveranciers. Dit levert een optimalisatie op facilitair gebied op. In plaats van dat er veel tijd en energie gaat zitten in operationele uitvoerende facilitaire taken, is er dankzij deze optimalisatie nu meer ruimte vrijgekomen om te sturen. Daarnaast biedt het nieuwe systeem voordelen op het terrein van budgetbeheersing en incidentele uitgaven. Doordat het proces van bestelling tot aflevering digitaal in kaart is gebracht, verbetert ook de monitoring van dit totale proces. Hierdoor kunnen we toewerken naar een meerjarenplanning waarbij we meer inzicht krijgen in de kosten. De kosten worden hierdoor beter voorspelbaar.

Bij de vervanging en bij nieuwe aanschaf van facilitaire benodigdheden (inrichting) heeft in 2016 duurzaamheid voorop gestaan. De focus op duurzaamheid heeft ertoe geleid dat we - waar mogelijk - hebben gekozen voor 'cradle to cradle' producten. Tegelijkertijd verliezen we kosten niet uit het oog. Dit betekent dat we geen onnodige kosten maken en bijvoorbeeld slechts dan energiezuinige lichtarmaturen plaatsen als de oude versleten zijn of teveel storingen opleveren.

In 2016 heeft het Juridisch Loket twee grote huisvestingsprojecten gestart. Zowel voor onze vestiging in Den Haag als voor het hoofdkantoor in Utrecht hebben we nieuwe locaties gevonden. Bij de inrichting van de nieuwe locaties hebben we de inbreng van onze medewerkers gevraagd. Zij zijn tenslotte de gebruikers en kennen daarnaast als geen ander het gedrag en de wensen van onze bezoekers. In 2017 worden beide locaties opgeleverd. De Europese aanbesteding van de schoonmaak is voorbereid en de uitvoering hiervan is verschoven naar 2017.

06 Personeelsbeleid

6.1 Ontwikkeling van medewerkers

De veranderingen in regelgeving, vragen van onze klanten, en de plannen over de invulling van de eerstelijns dienstverlening door het Juridisch Loket, vragen om blijvende scholing 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 deze arbeidsmarktfit is. Het Juridisch Loket stimuleert zijn medewerkers hierin door hen te blijven faciliteren en ondersteunen. De eigen verantwoordelijkheid van de medewerker om arbeidsmarktfit te worden en blijven, is echter onontbeerlijk. De medewerker is in belangrijke mate zelf verantwoordelijk voor zijn inzetbaarheid.



6.2 Opleidingen

Bij het opleiden van medewerkers van het Juridisch Loket staan het belang van de klant en de organisatie voorop. Door het actueel houden en vergroten van de kennis en het verbeteren van de vaardigheden, blijft de kwaliteit van onze dienstverlening hoog. Het opleidingsaanbod bevat functiegerelateerde opleidingen, passend bij de loopbaanpaden binnen het Juridisch Loket. Zo organiseert het Juridisch Loket diverse juridisch inhoudelijke opleidingsdagen en maken we tevens veel gebruik van webinars voor het opleiden van de juristen. Nieuwe medewerkers krijgen een intensief intern trainingsprogramma aangeboden op het hoofdkantoor. Lokaal worden de opleidingsactiviteiten voortgezet in de vestigingen, waarbij externe sprekers worden uitgenodigd en de webinars worden besproken.

De medewerkers kunnen werken aan hun persoonlijke groei door middel van nieuwere vormen van leren, zoals e-learning, 'training on the job', en coaching. Ook hierbij blijft de focus op de optimalisatie van de dienstverlening. Managers en medewerkers bepalen gezamenlijk de leerdoelen en de te ondernemen acties.

In 2016 heeft het eerste congres voor medewerkers van het Juridisch Loket plaatsgevonden bij SuperNova in de Jaarbeurs. Centraal stond een echtscheidingscasus die deze dag als een rode draad door het programma liep. In de workshops werd de casus vanuit zeven verschillende invalshoeken verder uitgewerkt. De dag eindigde met een plenaire afsluiting, waarbij Ronald Olsthoorn (BNR Nieuwsradio) in de stijl van 'College Tour' een familierechter de casus voorlegde.

Agressietraining

In het verslagjaar hebben al onze juristen een agressietraining gevolgd. Hierdoor zijn zij

voorbereid op agressie-incidenten en weten zij praktisch om te gaan met verschillende uitingen van agressie. In 2016 meldde de medewerkers in totaal 33 agressie-incidenten. Dat zijn twee incidenten minder dan in 2015. 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.

6.3 Verzuim en verloop

Het effect van de bezuinigingen uit 2014 en 2015 was ook in 2016 merkbaar. Het verzuim steeg ten opzichte van het verslagjaar 2015 en bedroeg in 2016 5,15 procent. Dit is exclusief zwangerschap- en bevallingsverlof maar inclusief ziekmelding als gevolg van zwangerschap, dat onder de zogenaamde vangnetvoorziening van de Ziektewet valt. In 2015 was het verzuim 4,73 procent. De lichte stijging van het verzuimpercentage heeft te maken met de grote druk die op de medewerkers ligt doordat we nog niet op de gewenste sterkte zijn. De nieuwe medewerkers moesten worden ingewerkt, wat tijd kost van de aanwezige ervaren juristen. In 2016 bedroeg de meldingsfrequentie van verzuim 1,17 procent. Ten opzichte van 2015 is de meldingsfrequentie gestegen met 0,1 procent. De frequentie bij vrouwen is 1,30 en bij mannen 0,75 in 2016. In 2016 kozen we tevens een nieuwe Arbodienst die actief het verzuim gaat monitoren en begeleiden.

Na grondig onderzoek is uiteindelijk de keuze gevallen op Argo Advies.

Het voor 2016 geplande medewerkers-tevredenheidsonderzoek zal in 2017 worden uitgevoerd. In 2016 is wel een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) gehouden. Medewerkers konden zich aanmelden en kregen een medische check-up als zij dat wensten.

Het personele verloop stagneerde in 2016, ondanks het aantrekken van de arbeidsmarkt.

6.4 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 worden gesignaleerd. 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. In 2016 heeft het Juridisch Loket achter de schermen werkzaamheden uitgevoerd waarmee zowel de leidinggevende als de medewerker in 2017 de cyclus digitaal gepresenteerd krijgt in Insite, ons personeelsinformatiesysteem.

6.5 Personeelsinformatiesysteem

Voor de interne organisatie hebben we het personeelsinformatiesysteem Insite, dat in 2014 werd gelanceerd, in 2016 verder geoptimaliseerd en zijn er nieuwe functionaliteiten aan toegevoegd. Vanaf 2017 kan de complete HR-cyclus digitaal worden uitgevoerd en kunnen medewerkers nu ook verlofdagen digitaal aan- en verkopen. Hierdoor wordt het voor zowel de leidinggevende als de medewerker makkelijker om de juiste informatie te raadplegen waardoor er beter kan worden gecoacht.



6.6 Samenstelling personeel

In 2016 was er weer ruimte om onze bezetting op peil te brengen. Waar we in 2014 en 2015 door bezuinigingen meer dan dertig fte moesten laten gaan, konden we nu weer de vacatures invullen op onze vestigingen. Het aantal medewerkers dat we in dienst hebben, is dan ook gestegen van 309 tot 319. Echter door de lengte van het inwerktraject hebben we nog niet alle budgettaire mogelijkheden kunnen benutten in 2016.

De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers (exclusief stagiaires) op 31 december 2016 is 40 jaar.

Leeftijdsopbouw

leeftijdscategorieën	aantal personen	% van het totaal
20 – 30	79	24.8 %
30 – 40	101	31.7 %
40 – 50	54	16.9 %
50 – 60	55	17.2 %
> 60	30	9.4 %
Totaal	319	100 %

Parttime percentage

categorieën parttime	aantal personen	% van het totaal
100%	79	24.7 %
90 - 100%	5	1.6 %
80 - 90%	124	38.9 %
60 - 80%	96	30.1 %
< 60%	15	4.7 %
Totaal	319	100 %

79 medewerkers (24,7%) hebben een fulltime dienstverband. Het merendeel van de medewerkers, 70.6 procent, werkt 60 tot 90 procent van het fulltime dienstverband.

6.7 Vacatures

In 2016 hebben we in totaal (afgerond) 24 vacatures zowel intern als extern uitgezet: vijftien vacatures voor Juridisch Medewerker en zeven vacatures voor respectievelijk manager Uitvoering, senior Financieel Medewerker en adviseur Online. Alle vacatures die we voor 2016 hebben uitgezet, zijn vervuld.

24
vacatures

07 Dienstverlening

7.1 Productie

Rechtsgebieden

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

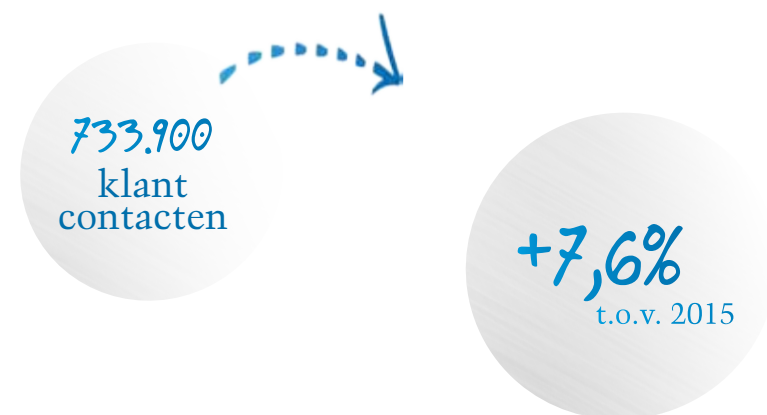
De belangrijkste rechtsgebieden in 2016 zijn:

- personen- en familierecht (21,1 procent)
- arbeids- en ontslagrecht (20,2 procent)
- verbintenissenrecht (15,8 procent)

In 2015 lagen de verhoudingen tussen de rechtsgebieden ongeveer hetzelfde: personen- en familierecht (21,7 procent), arbeids- en ontslagrecht (20,2 procent) en verbintenissenrecht (15,1 procent).

Klantcontacten

Het totaal aantal klantcontacten steeg in 2016 ten opzichte van 2015 met 7,6 procent tot 733.900 contacten. Ook het aantal uren dat het Juridisch Loket aan klanten en dienstverlening besteedde, steeg aanzienlijk tot 193.780 uren. Dat is een stijging van elf procent ten opzichte van 2015.



30

het Juridisch Loket

Stijgende cijfers

De oorzaak van de stijgende productiecijfers is dat de uitbreiding van het personeelsbestand in 2015 nu effect begint te sorteren. De nieuwe medewerkers konden in 2016 ingezet worden in de dienstverlening.

E-mail

In 2016 hebben we uitgebreid klantonderzoek gedaan naar e-mail als dienstverleningskanaal. Uit dat onderzoek bleek dat klanten bewust kiezen om hun vraag per mail te stellen. Zij vinden het fijn om schriftelijk verhaal te doen op het moment dat het voor hen gunstig is. In 2016 is de dienstverlening per e-mail daarom aangepast aan de wensen van de klant.

7.2 Soorten klantcontacten

Er zijn verschillende manieren waarop klanten met het Juridisch Loket in contact kunnen komen. Door de effecten van de beperkte subsidie en beperkte openstelling van de vestigingen in 2015, is in het verslagjaar het aantal baliecontacten gedaald. Echter, het aantal klanten dat wij telefonisch en via het spreekuur konden helpen, is hierdoor gestegen. Hieronder een overzicht van de mogelijkheden en van de intensiteit waarmee klanten hiervan gebruik maken.

Telefonische dienstverlening

In 2016 waren de wachttijden aan de telefoon onder controle. Klanten wachtten in het verslagjaar gemiddeld 2,98 minuten alvorens ze hun vraag konden stellen. Het aantal telefooncontacten nam ten opzichte van 2015 toe van 369.316 tot 428.781 contacten. Dit is een stijging van 16 procent.

Soorten klantcontacten

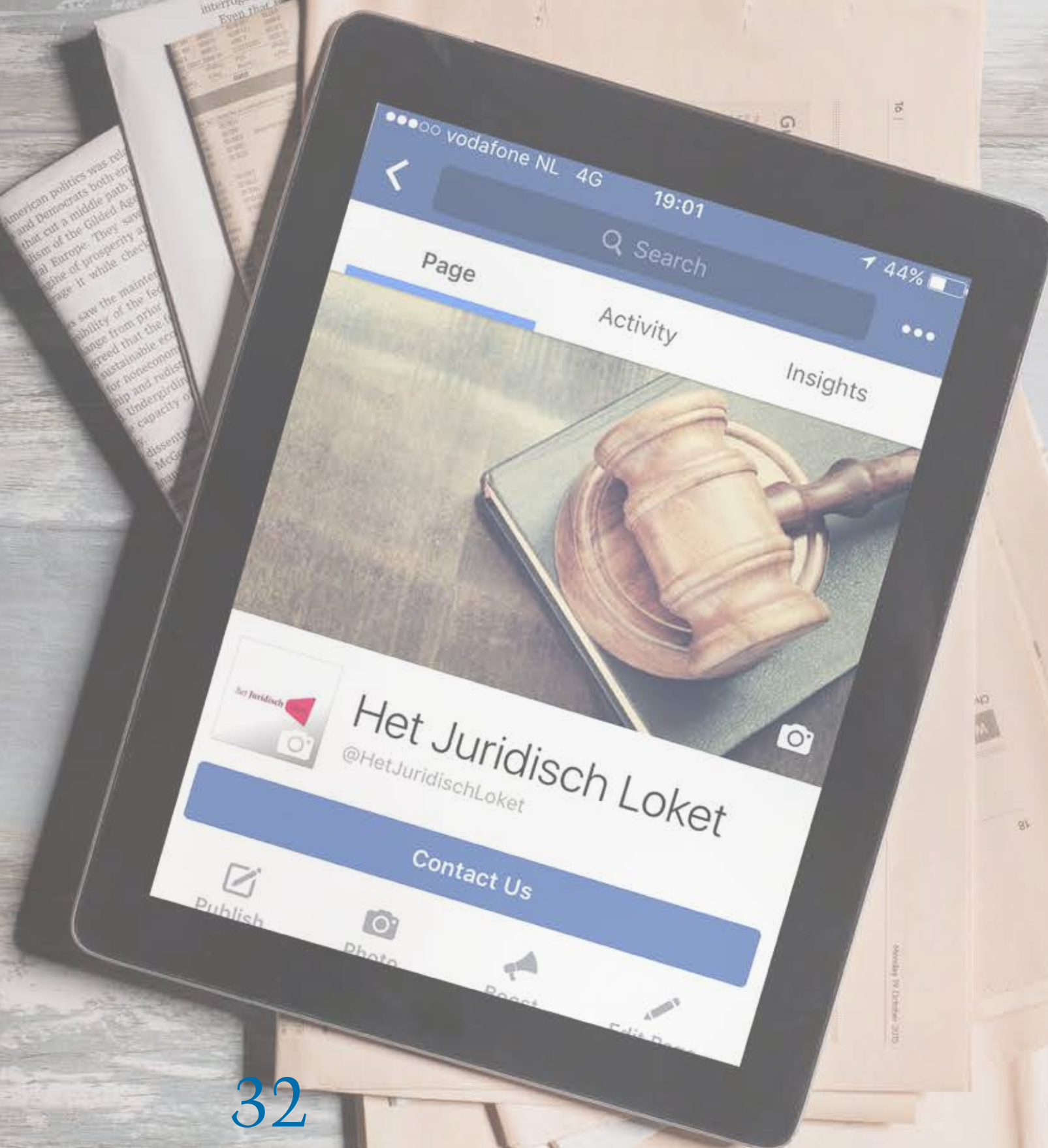


Balie, spreekuur en e-mail.

Het aantal baliecontacten daalde in 2016 tot 85.099 contacten. Ten opzichte van 2015 is dit een daling van 28,9 procent. Het aantal spreekuren steeg met 4,5 procent ten opzichte van 2015. Het Juridisch Loket hielp 53.112 klanten op een spreekuur.

31

het Juridisch Loket



Website

In het verslagjaar wisten 3,45 miljoen burgers online het Juridisch Locket te vinden. Dit betekent dat ook in 2016 de website een flinke stijging van het aantal bezoekers kende. In 2015 stond het aantal op 3,3 miljoen bezoeken. De bezoekers hebben meer dan 7,7 miljoen keer een pagina bekeken, dat betekent gemiddeld 2,24 pagina's per bezoek.

Sociale Media

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

Volgers en fans

De actieve aanwezigheid op sociale media zorgt voor een toename in het aantal volgers en fans. Het aantal fans dat de bedrijfspagina van het Juridisch Locket op Facebook heeft 'geliked' is gestegen van 24.329 in 2015 naar 38.683 in 2016. Het aantal volgers op Twitter steeg gestaag van 3.780 in 2015 naar 3.875 in 2016. Op YouTube steeg het aantal volgers van 86 in 2015 naar 114 in 2016. En ook op LinkedIn heeft het Juridisch Locket inmiddels 5.500 volgers.

Webcare via Facebook

Sinds juni 2015 beantwoordt het Juridisch Locket ook juridische vragen via Facebook. Wanneer een klant een vraag stelt via een persoonlijk bericht, krijgt hij antwoord van het WebCare team. Inmiddels helpen zes medewerkers van het contactcenter in Zutphen de klanten vooruit. Zij gebruiken hierbij laagdrempelig taalgebruik (je/jij-vorm, B1 taalniveau) en korte reacties met zoveel mogelijk verwijzingen naar online informatie of voorbeeldbrieven. De klant kan hierdoor makkelijk onze informatie en adviezen gebruiken om zich verder te verdiepen in een onderwerp.

In 2016 hebben 889 klanten gebruik gemaakt van de mogelijkheid om via Facebook vragen te stellen. Dit is een stijging van zestig procent ten opzichte van 2015. Gezamenlijk stelden ze 1164 vragen (1,3 vragen per klant). Na afloop kregen onze klanten een bericht met daarin een drietal vragen. Twintig procent van de klanten heeft hierop gereageerd. Zij beoordeelden onze hulp met gemiddeld een 8,4. De stijl van onze reacties kreeg van hen gemiddeld een 8,8.

Bijzondere spreekuurvoorzieningen

Speciaal voor verschillende categorieën binnen onze doelgroep verzorgde en onderzocht het Juridisch Loket in 2016 een aantal specifieke spreekuurvoorzieningen. Hieronder volgt een overzicht:

Skype

In 2016 hebben we de mogelijkheden onderzocht om via Skype dienstverlening aan te bieden aan onze klanten. Zij kunnen dan vanuit hun eigen huis of een andere locatie via videoverbinding in contact komen met het Juridisch Loket en juridische informatie en advies krijgen. In 2017 continueren we dit onderzoek.

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 2016 dan ook onveranderd voortgezet.

Spreekuur detentiecentra

Het spreekuur in het detentiecentrum in Zeist 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. Voor de zichtbaarheid op de locatie, zorgden wij voor nieuwe folders 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 ook in 2016 gemonitord om de zichtbaarheid en de effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket te verbeteren.

Spreekuur penitentiaire inrichtingen

Het Juridisch Loket verzorgt spreekuren in verschillende penitentiaire inrichtingen (PI) in Nederland. Hiermee hebben gedetineerden toegang tot onze laagdrempelige dienstverlening. Een gedetineerde kan op twee manieren in contact komen met het Juridisch Loket. Hij kan het 0900-8020 nummer bellen en hij kan een sprekersbriefje inzenden.

Tijdens het spreekuur in de PI geeft onze jurist de gedetineerde informatie en advies over zijn rechten als gedetineerde, maar ook over andere juridische onderwerpen als huurproblemen, ontslag of schulden. Indien noodzakelijk volgt een doorverwijzing naar een advocaat. Samen met de DJI hebben we in 2016 onderzocht of het mogelijk is om via videoverbinding spreekuren aan te bieden aan gedetineerden in een aantal inrichtingen.

Videospreekuur Apeldoorn

Ook in 2016 was het voor klanten mogelijk om vanuit het gemeentehuis in Apeldoorn gebruik te maken van het videospreekuur met het Juridisch Loket. Door middel van videoverbinding kunnen klanten spreken met een jurist van het Juridisch Loket. 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.

Experiment Mediation

In 2016 zijn we gestart met een experiment op het gebied van mediation. Op drie vestigingen is nu een mediator aanwezig tijdens de inloopspreekuren. Klanten die een geschil hebben waar mediation wellicht een oplossing voor biedt, kunnen direct terecht bij de aanwezige mediator. In 2017 zetten we het onderzoek voort en worden de resultaten geëvalueerd.

7.3 Verwijzingen

Advocatuur

Het aantal verwijzingen naar de advocatuur steeg in 2016 minimaal met 0,7 procent tot 129.108 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, blijkt geen remmend effect te hebben 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 2015. Toen vonden er nog 1948 verwijzingen plaats, in 2016 waren dat er 1658. Dit is een daling van 17,5 procent.

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.



7.4 Signaleringen

De juristen van het Juridisch Locket hebben naast adviseren, informeren en verhelderen een andere belangrijke functie: signaleren van manco's in wet- en regelgeving of de uitvoering daarvan. Ook misstanden met verstreckende gevolgen worden hierbij meegenomen.

In 2016 signaleerden onze juristen problemen die zich voordeden bij online aankopen. Denk hierbij aan onbedoelde aankopen en niet bestelde proefpakketten. Nieuwe trends in 2016 waren onbedoelde telefonisch aangegane overeenkomsten en spooknota's. Speciaal voor alle genoemde signaleringen stelt het Juridisch Locket voorbeeldbrieven en tips beschikbaar waarmee de klant zelf dit probleem kan oplossen, zonder tussenkomst van advocaat of rechter. Deze signaleringen worden uiteraard ook gemeld bij de Autoriteit Consument en Markt.

Top drie belangrijkste signaleringen



36

7.5 Klachten

De klachtencommissie van het Juridisch Locket, 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 Locket. Mocht een klager na deze procedure van mening zijn dat het Juridisch Locket 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 2016

Het Juridisch Locket heeft in het verslagjaar 733.900 klantcontacten gehad. Hierop zijn in totaal 34 klachten ontvangen; dat is 0,005 procent. Dit zijn 21 klachten meer dan in 2015, maar in relatie tot het aantal klantcontacten is dit aantal wederom uitzonderlijk laag.

Van deze klachten zijn er tweeëntwintig informeel en twaalf formeel behandeld. Twaalf informele klachten hadden betrekking op onze werkwijze, advisering of dienstverlening. Zes informele klachten hadden betrekking op de bejegening. Vier klachten werden veroorzaakt door een systeemstoring. Alle klachten zijn in goed overleg tussen de manager Uitvoering en de klant opgelost. De klachten die voortkwamen uit een systeemstoring zijn naar tevredenheid van de klant opgelost middels het schadeloos stellen van de betrokkenen (vergoeding onterecht gemaakte kosten telefonie naar aanleiding van systeemstoring). Acht van de formele klachten betroffen advisering of dienstverlening en vier klachten betroffen de bejegening. Alle klachten zijn afgehandeld.

	2015	% van het aantal klantcontacten	2016	% van het aantal klantcontacten
Formeel	7	0.001	12	0.002
Informeel	6	0.001	22	0.003
In behandeling	0	0	0	0
Totaal	13	0.002	34	0.005

Het Juridisch Locket is trots op het geringe aantal klachten dat de organisatie ontvangt. Het feit dat onze juristen steeds weer intensief worden geschoold - op zowel juridisch inhoudelijk vlak als op bijvoorbeeld gespreks- en de-escalatietechnieken - draagt naar alle waarschijnlijkheid bij aan dit lage aantal klachten.

37

Europees Consumenten Centrum

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.

8.1 Samenstelling personeel

Het team medewerkers van ECC Nederland bestond in 2016 uit een manager, drie juridisch adviseurs en een parttime PR- en communicatiemedewerker.

8.2 Klantcontacten

In 2016 lag de focus van ECC Nederland op de kwaliteit van de afhandeling van klachten, verbetering van de online communicatie, verbetering van de klanttevredenheid en de samenwerking met netwerkpartners. In het verslagjaar ontving het Nederlandse ECC in totaal 3038 grensoverschrijdende juridische vragen. Dat is een stijging van 40 procent ten opzichte van 2015. Daarnaast steeg ook het aantal grensoverschrijdende klachten met 22,2 procent naar in totaal 5859. De meest voorkomende klachten van consumenten binnen het ECC-Net gaan over:

- Transportdiensten (o.a. vervoer van personen en bagage per vliegtuig);
- Accommodaties (o.a. Timeshare en Holiday Clubs, hotel, appartementen);
- Verwerkingsapparatuur;
- Kleding en schoenen;
- Levering;
- Contractvoorwaarden;
- Product/service;
- Prijs en betaling;
- Verkooptechnieken en oneerlijke handelspraktijken;
- Culturele diensten.



8.3 Klanttevredenheidsonderzoek

In het laatste trimester van 2016 heeft het ECC-Nederland een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder ruim 417 Nederlandse consumenten waaruit blijkt dat de service van het ECC voor 92 procent goed tot uitstekend scoort. De algemene indruk die men heeft van het ECC werd door 78 procent van de respondenten goed tot zeer goed beoordeeld. Van deze respondenten is 36 procent via een zoekmachine bij het ECC terechtgekomen. Verder laat het onderzoek zien dat 85 procent van de respondenten het ECC aan anderen zou aanbevelen. Ongeveer 70 procent van de ondervraagden geeft aan dat het advies van het ECC hen heeft geholpen om hun rechten beter te begrijpen.

8.4 Samensmelting Europese markt

De Europese Unie heeft als doel om het consumentenvertrouwen in Europa te vergroten en zodoende 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.

Online Dispute Resolution (ODR)

Op 9 juli 2015 trad de 'Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten' in werking. Onderdeel van deze wet is de ODR-verordening (online beslechting van consumentengeschillen). Deze verordening regelt dat consumenten via een ODR-platform in eigen taal een klacht kunnen indienen over een online aankoop. Dit digitale platform verwijst de consument door naar een geschillencommissie die de klacht behandelt. Dit contactpunt is bij het Europees Consumenten Centrum (ECC) in Nederland ondergebracht. In 2016 is het platform van start gegaan.

8.5 Samenwerking partners en relaties

Het ECC hecht waarde aan een goede samenwerking met partners en relaties en is ook in 2016 actief betrokken geweest bij verschillende landelijke bijeenkomsten en samenwerkingsverbanden. Zo heeft het ECC deelgenomen aan het periodiek signaleringsoverleg met de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Het ECC neemt net als het Juridisch Loket deel aan het maatschappelijk overleg, waarin de strategische keuzes van de ACM worden besproken. Het ECC brengt hierbij de kennis en kunde over Europees consumentenrecht in.

In het verslagjaar heeft het ECC verder een aantal bijeenkomsten bijgewoond, onder andere met de Reclame Code Commissie, de Inspectie Leefomgeving en Transport (IL&T), de Kansspelautoriteit, en het ministerie van Economische Zaken. Daarnaast is er overleg geweest met de Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst (FIOD) over de thema's namaakgoederen en 'geo-blocking', waarbij consumenten uit een ander EU-land geen toegang krijgen tot een webwinkel of andere

prijzen moeten betalen.

Naast de uitbouw van bestaande contacten is het ECC gaan samenwerken met enkele nieuwe partners waaronder het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI) en de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringswet (SKGZ). Ook heeft het ECC diverse gastcolleges, workshops en presentaties gegeven.

8.6 Onderzoek en projecten

Het ECC-netwerk heeft zich in 2016 beziggehouden met een onderzoek naar discriminatie in strijd met de Dienstenrichtlijn, die discriminerende voorwaarden op basis van nationaliteit of verblijfplaats en ongeoorloofde 'geo-blocking' verbiedt. Het Nederlandse ECC is deelnemer geweest aan dit onderzoek waarbij onderzocht is of de online consument binnen de EU op onzichtbare grenzen stuit. De uitkomst was dat de Europese consumenten nog steeds niet vrij online kunnen winkelen in de EU.

Verder hebben wij bijgedragen aan gezamenlijke projecten met het ECC-Net. Deze projecten gingen onder andere over namaakartikelen en online vakantieboekingen. Ook heeft het ECC input geleverd voor vragenlijsten en consultaties van de Europese Commissie over de evaluatie van de belangrijkste richtlijnen in het Europees consumentenrecht, over de assessment of 'the Sales and Guarantees Directive' en de 'Impact of National Civil Procedure on the Protection of Consumer Rights'.

8.7 PR en communicatie

In 2016 lag wederom de focus van het ECC op het vergroten van de zichtbaarheid en naamsbekendheid in Nederland. Het doel is om zoveel mogelijk consumenten met grensoverschrijdende juridische problemen te helpen. Een van de belangrijkste pijlers is de online vindbaarheid van het ECC. Daarnaast verstuurdde het ECC drie persberichten en trad de organisatie reactief op in de media op verzoek van redacteuren van kranten, radio, tv en internet.

Website

In 2016 heeft het ECC de website aangepast aan de behoeften van de hedendaagse internetbezoeker. Het doel van de nieuw vormgegeven website is om bezoekers centraal te stellen en daarbij snel en helder naar de juiste informatie te leiden. Hiertoe is de website opnieuw ontworpen en is er een nieuwe 'tone-of-voice' gebruikt. Alle teksten zijn vanuit gebruikersperspectief herschreven en geoptimaliseerd. Deze worden daardoor goed gevonden via zoekmachines als Google (Search Engine Optimization).

In 2016 werd de website van het ECC in totaal 49.811 keer bezocht. Dit is een stijging van 32 procent ten opzichte van 2015. Het ging hierbij om 39.576 unieke bezoekers. Deze bezoekers hebben 149.017 keer een pagina bekeken.

Sociale media

Ook voor het ECC is het eigen Facebookprofiel een manier om 'sociaal' aanwezig te zijn. Deze pagina geeft vooral praktische juridische informatie aan consumenten. Het aantal volgers steeg in 2016 van 1282 op 1 januari 2016 naar 1818 volgers op 31 december 2016. Dit is een stijging van 40 procent. Door de stijl van de berichten zet het ECC consumenten aan om de berichten te delen, waardoor zij ambassadeur worden.

Ook via LinkedIn bereikt het ECC consumenten. Inmiddels zijn er 46 consumenten die het ECC volgen via LinkedIn.

Online en offline publiciteit

In 2016 zijn er 409 berichten over het Europees Consumenten Centrum verschenen op diverse websites, sociale media en fora. Dit genereerde een mediawaarde van € 796.551,- en hiermee werden 44 miljoen personen bereikt. De geprinte mediawaarde over 2016 bedraagt € 68.392,-.

8.8 Cooperation Day

Van 1 januari tot en met 30 juni 2016 vervulde Nederland het voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie. Dit bood een uitgelezen kans aan het Nederlandse ECC om zich hierbij aan te sluiten en zich zodoende te profileren. Het ECC deed dit door zijn jaarlijks terugkerende Cooperation Day – een netwerkdag – te koppelen aan de EU Consumer & Competition Day. De Cooperation Day biedt een platform aan de ECC-directors en juridisch medewerkers om strategieën vast te stellen voor de gemeenschappelijke zichtbaarheid, het gebruik van statistieken, het vaststellen van KPI's, en collectieve campagnes en projecten. Hiermee draagt het ECC bij aan een succesvolle periode van het Nederlandse voorzitterschap.

Samenwerking en relaties

Samenwerking met andere partijen is essentieel voor het Juridisch Locket. Vaak gaat een juridisch probleem gepaard met andere problemen. Ook treffen we in onze dagelijkse praktijk veel klanten met vragen die niet direct op te lossen zijn met een juridisch advies. We werken daarom samen met onze (keten) partners door naar elkaar te verwijzen, kennis uit te wisselen en gezamenlijk problemen te signaleren. Zo bieden we de beste oplossingen voor onze klanten. Het Juridisch Locket werkt samen met de volgende (keten)partners:



Raad voor Rechtsbijstand

In 2016 is de samenwerking met de Raad voor Rechtsbijstand geïntensiveerd. We hebben verschillende keren met elkaar overlegd over de manier waarop we onze werkwijze en onze systemen beter op elkaar kunnen laten aansluiten.

Huis voor klokkenluiders

Het Juridisch Loket heeft regulier werkcontact gehad met het Adviespunt Klokkenluiders. De werkafspraken over de mogelijke doorverwijzing van zaken om de klokkenluider juridisch advies te kunnen geven, zijn in het verslagjaar uitgevoerd. 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 (ACM) 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 eerstelijns dienstverlening van het Juridisch Loket kon in 2016 rekenen op aandacht vanuit het buitenland. Een Koreaanse delegatie bezocht het hoofdkantoor en onze vestiging in Utrecht. De groep bestond uit juristen die werkzaam zijn bij ministeries en de rechterlijke macht in Zuid-Korea. Ook een Chinese delegatie rondom de vice-minister van Justitie van China toonde interesse in de werkwijze en

dienstverlening van het Juridisch Loket. Zij kregen uitleg, informatie en een rondleiding op onze vestiging in Den Haag.

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

Het Juridisch Loket heeft met het CBS samenwerkingsafspraken gemaakt. Hierdoor kunnen onze klantgegevens 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.

College voor de Rechten van de Mens

Bij ons streven naar een rechtvaardige maatschappij, vindt het Juridisch Loket een waardige partner in het College voor de Rechten van de Mens. Als de mensenrechten van onze klanten in het geding zijn, maken wij dankbaar gebruik van de verwijsmogelijkheden naar dit college. Onze klanten kunnen daar kosteloos en laagdrempelig hun klachten deponeren. De verwijzingen en contacten worden ook in de toekomst voortgezet.

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.

Fraudehelpdesk

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 over signaleringen.

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 geïmmitteerden bij afstudeerzittingen.

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Het Juridisch Loket is op verschillende niveaus betrokken bij de ontwikkeling van de uitwerking van de beleidsvoorstellen van het ministerie van Veiligheid en Justitie die voortvloeien uit de adviezen van de Commissie Wolfsen. Alhoewel de politieke discussie in het verslagjaar nog niet is afgerond en dus ook het wetgevingstraject nog moet starten, zijn wij daar waar mogelijk reeds gestart met de voorbereidingen om de organisatie gereed te maken voor de verbreding en versterking van de eerste lijn. Daarnaast zijn er contacten geweest over de verdere versterking van de samenwerking met de Raad voor Rechtsbijstand. Het Juridisch Loket heeft al deze overleggen op verschillende niveaus als nuttig en positief ervaren, ook al was er uiteraard niet altijd sprake van overeenstemming.

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 decentraal 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 vindt telefonisch overleg plaats tussen de jurist van het Juridisch Loket en de advocaat of mediator wanneer dit de oplossing voor het probleem van de rechtzoekende ten goede komt. In sommige gevallen verwijst de jurist van het Juridisch Loket rechtzoekenden door naar een advocaat of mediator via het verwijzarrangement van de Raad voor Rechtsbijstand.

Nibud

Ook in 2016 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.

De burenenrechter

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 burenenrechter adviseert. Het Juridisch Loket is als bemiddelaar betrokken bij dit initiatief.

De Spreekuurrechter

In oktober 2016 is de rechtbank Noord-Nederland gestart met een pilot 'de Spreekuurrechter'. Onze vestiging in Assen doet mee aan deze pilot, waarbij partijen op gezamenlijk verzoek een geschil kunnen voorleggen aan de Spreekuurrechter. De procedure is goedkoper en sneller voor alle betrokken partijen. Deze pilot wordt in 2017 voortgezet.

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 2016 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 basiscursus. Dit is een cursus die door alle nieuwe juridisch medewerkers en stagiaires van het Juridisch Loket wordt gevolgd. Op deze manier zijn alle nieuwe juridisch medewerkers 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 deze dienstverlening is dat deze mensen weer zelf de regie over hun eigen leven krijgen. Het Juridisch Loket heeft ook in het verslagjaar samengewerkt 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)

De in 2015 gestarte 'warme' verwijzing tussen het Juridisch Loket en het CBR is in het verslagjaar voortgezet. Vanuit het Juridisch Loket kan direct contact worden opgenomen met een contactpersoon van het CBR. Als het nodig is, kan het gesprek met een klant overgenomen worden (warm doorverbinden) door een medewerker van het CBR. Dit kan bijvoorbeeld in het geval er een betalingsregeling moet worden getroffen of voor 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 Locket 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 Locket 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 Locket 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 radio items. 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 2016 bedraagt € 698.102. Dit is een daling van 16 procent.

Offline mediawaarde

In 2016 stuurde het Juridisch Locket twee persberichten aan diverse landelijke en regionale kranten. Ook publiceerden onze juristen op regelmatige basis gratis columns in regionale kranten. Dit vertegenwoordigt een mediawaarde van € 3.300,-. Dat is 0,5 procent van de totale offline mediawaarde in 2016. Maar liefst 99,5 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.

Online mediawaarde

In 2016 zijn er 3.761 berichten over het Juridisch Locket geschreven op diverse websites, sociale media en fora. Dat zijn er 3.339 minder dan in 2015. Hiermee is een online mediawaarde van € 801.378 gegenereerd. Dat is een daling van 47 procent ten opzichte van 2015.

Bereik sociale media

Het Juridisch Locket heeft via sociale media in 2016 in totaal 72.800.000 mensen bereikt. Dit zijn geen unieke personen. Het is een stijging van 590 procent ten opzichte van 2015. Dit valt mede te verklaren doordat het aantal fans en volgers op met name Facebook aanzienlijk toeneemt. Daarnaast heeft het Juridisch Locket diverse berichten gepusht om meer mensen te bereiken. Ook dat heeft zijn vruchten afgeworpen.



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 Locket. 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.

Ook de komende jaren willen we investeren in de wijze waarop we onze diensten aanbieden. We willen daartoe de meest effectieve organisatiestructuur creëren. De diverse dienstverleningskanalen en de daarbinnen gehanteerde werkwijze vragen om continue aandacht en aanpassing aan de wensen van de burger.

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 ook online een groot deel van hun vragen beantwoord kunnen 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.

Hetzelfde geldt voor onze partners in het maatschappelijke domein. Zonder goede relaties en vormen van samenwerking kan het Juridisch Locket haar rol niet spelen. Ook hier zullen we in blijven investeren.

Los van deze ontwikkelingen en maatregelen heeft de discussie over de vernieuwing van het stelsel van rechtsbijstand impact op onze organisatie. Het Juridisch Locket gelooft in oplossingen, waarbij onze helpende rol nog sterker kan worden benut en uitgebouwd dan nu het geval is. De komende jaren zullen we daar intensief mee aan de slag gaan. Ook vanwege de uitwerking van de rapportage van de Commissie Wolfsen, waarbij versterking van de eerstelijns rechtshulp centraal staat. Hoe deze versterking vorm zal krijgen, moet de komende periode 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 2016 lieten zien. Gelukkig is verandering als constante factor kenmerkend voor het Juridisch Locket. Eén ding verandert niet: wij dragen bij aan een rechtvaardige samenleving.

50

het Juridisch Locket



51

het Juridisch Locket

