



STICHTING RECHTSWINKEL ZEIST

JAARVERSLAG 2013

**Exploitatierkening 2013
Begroting 2014/2015**



VOORWOORD	2
. ORGANISATIE.....	3
2. ACTIVITEITEN	4
2.1 SPREEKUREN	4
2.2 WERKWIJZE BESTUUR	4
2.3 DESKUNDIGHEID	5
2.4 BIBLIOTHEEK EN FOLDERS.....	5
2.5 WERVING EN SELECTIE.....	5
2.6 CLIËNTINFORMATIE.....	5
3. DE RECHTSWINKEL IN CIJFERS.....	6
3.1 TABELLEN EN ALGEMENE TOELICHTING	6
3.2 VOORUITBLIK 2014/2015.....	8



VOORWOORD

In dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over de werkzaamheden en financiën van Stichting Rechtswinkel Zeist ("de Rechtswinkel") in het jaar 2013. Wij lichten onze organisatie, werkwijze en activiteiten toe. Ook wordt vooruitgekeken naar onze activiteiten in 2014/2015. In de bijlage zijn de exploitatierekening 2013 en de begroting 2014/2015 opgenomen.

De doelstelling van de Rechtswinkel is: een ieder die met vragen van juridische aard zit, kosteloos te informeren en adviseren. Dat stelt hoge eisen aan onze medewerkers, die alle op vrijwillige basis bij de Rechtswinkel werkzaam zijn. Behalve over voldoende juridische kennis moeten zij ook beschikken over adviesvaardigheden en inlevingsvermogen. Meestal kunnen wij onze cliënten direct afdoende informeren en/of adviseren. Zij kunnen dan hun zaak verder zelf behartigen. Als dat niet mogelijk is verwijzen wij onze cliënten door naar een advocaat, notaris of andere hulpverlener.

De spreekuren van de Rechtswinkel zijn in 2013 druk bezocht. Daarnaast is de Rechtswinkel ook regelmatig gebeld.

De formatie van het bestuur is ten opzichte van 2012 gelijk gebleven. Graas Teuben, Corine Waanders, Marieke Exler en Liselotte Jongejans zijn aangebleven als respectievelijk voorzitter, penningmeester, secretaris en algemeen bestuurslid.

Het medewerkersbestand heeft enkele wijzigingen ondergaan. Een aantal medewerkers heeft afscheid genomen, anderen hebben de opengevallen plaatsen ingenomen. Onze bijzondere dank gaat uit naar de medewerkers die in 2013 actief zijn geweest. Zonder hen kan de Rechtswinkel zijn werkzaamheden niet uitvoeren.

Zeist, 18 mei 2014

Het bestuur van de Stichting Rechtswinkel Zeist.



1. ORGANISATIE.

De Rechtswinkel bestaat sinds 15 juni 1973 en vierde dus in 2013 haar 40-jarig bestaan.

Doel van de stichting is het verschaffen van eerstelijns rechtshulp aan een ieder die zich tot de rechtswinkel wendt met een juridisch probleem.

De toegang tot de rechtshulp is zeer laagdrempelig:

- er wordt geen geldelijke bijdrage gevraagd van cliënten;
- cliënten blijven anoniem;
- er worden geen dossiers aangelegd en bijgehouden.

Het bestuur bestond in 2013 uit vier bestuursleden. Eind 2013 waren er 24 vrijwilligers verbonden aan de rechtswinkel, waaronder de vier bestuursleden. Er zijn in 2013 4 vrijwilligers vertrokken en 5 nieuwe medewerkers begonnen. Alle medewerkers hebben een juridische achtergrond: het betreft studenten Nederlands Recht in de laatste fase van hun studie en afgestudeerden, die als jurist werkzaam (geweest) zijn.

Om de instroom van nieuwe medewerkers te structureren wordt sinds 1993 een werkwijze gehanteerd, die geregeld wordt geëvalueerd. Deze werkwijze voorziet onder andere in een kennismakingsgesprek met iedere kandidaat, waarbij verwachtingen over inhoud en omvang van de werkzaamheden worden uitgewisseld. Met nieuwe medewerkers wordt na afloop van een proefperiode van ongeveer 6 maanden een evaluatiegesprek gehouden om te bezien of de samenwerking gecontinueerd wordt. Met vertrekkende medewerkers worden exitgesprekken gehouden, welke als nuttig worden ervaren door de medewerkers en het bestuur.

In het kader van teambuilding kunnen medewerkers ideeën aandragen met betrekking tot sociale activiteiten. 2013 was een bijzonder jaar in verband met het 40-jarig bestaan van de Rechtswinkel. De speciaal samengestelde lustrumcommissie heeft voor alle rechtswinkeliers een uitstapje georganiseerd naar de Europese Commissie in Brussel. Tijdens dit gezellige en leerzame uitstapje hebben wij kennis gemaakt met de diverse werkterreinen van de Europese Commissie. Wij volgden een drietal workshops op het hoofdkantoor. Dit uitstapje is gecombineerd met het jaarlijkse etentje; uiteraard in een echt Brussels café met Belgische spijzen en dranken. Het bestuur merkt dat dergelijke sociale activiteiten zeer bevorderlijk zijn voor de onderlinge verstandhoudingen. Doordat de medewerkers elkaar beter leren kennen voelen ze elkaar tijdens het spreekuur ook beter aan.



2. ACTIVITEITEN

2.1 SPREKUREN

De Rechtswinkel houdt twee keer per week een inloopspreekuur:

maandagmiddag : 14.00 tot 15.30 uur;
donderdagavond : 19.30 tot 20.30 uur.

Tijdens deze spreekuren kunnen cliënten ook telefonisch contact opnemen, waarna zij zo mogelijk telefonisch worden geadviseerd. Tot 2009 was de rechtswinkel gedurende de zomermaanden juli en augustus beperkt geopend en wel alleen op donderdagavond. Vanaf 2009 is er, naar aanleiding van het in 2008 gestarte klanttevredenheidsonderzoek, voor gekozen om in de zomermaanden ook op de maandagmiddagen spreekuur te houden. Dit is ook in 2013 een succes gebleken.

De spreekuren worden altijd door minimaal 2 en maximaal 4 medewerkers gehouden. Op deze manier kan er voldoende aandacht geschonken worden aan de verschillende aspecten van de problematiek van de cliënt. De ene keer is de vraag eenduidig en vlot te beantwoorden, in andere gevallen is de zaak complex en vergt advisering meer tijd. Tijdens alle spreekuren, is er voor medewerkers de mogelijkheid telefonisch ruggespraak te houden met andere medewerkers van de rechtswinkel. Ook is er gelegenheid om gebruik te maken van de beschikbare actuele literatuur (ook via internet), of een bepaalde passage te kopiëren en aan cliënten mee te geven. In nabesprekingen na afloop van een spreekuur kunnen de medewerkers de gegeven adviezen collegiaal toetsen.

Het komt voor dat de voorgelegde problematiek te complex is voor de behandeling tijdens een spreekuur in de rechtswinkel. In die gevallen worden cliënten zo goed mogelijk doorverwezen. Met de plaatselijke advocatuur wordt sinds 1998 een structureel contact onderhouden. Alle behandelde casus en de gegeven adviezen worden anoniem geregistreerd. Soms worden ingewikkelde casus uitgelicht en als voorbeeld behandeld tijdens medewerkersbijeenkomsten of deskundigheidstrainingen.

2.2 WERKWIJZE BESTUUR

Het bestuur van de Rechtswinkel komt ongeveer 6 keer per jaar bij elkaar. In die vergaderingen komen onder meer de volgende zaken aan de orde: organisatorische zaken, deskundigheidsbevordering, promotie en sociale activiteiten.

Het bestuur voert regelmatig sollicitatiegesprekken, evaluatiegesprekken en exit-gesprekken met (kandidaat-)medewerkers.

Het bestuur brengt ieder seizoen een nieuwsbrief uit voor de medewerkers.



2.3 DESKUNDIGHEID

Op verschillende manieren wordt de deskundigheid van de medewerkers vergroot.

In het voorjaar van 2013 hebben wederom een aantal (nieuwe) medewerkers de training "Effectief communiceren met cliënten" gevolgd bij OSR juridische opleidingen in Utrecht.

Ook woonden vrijwel alle rechtswinkeliers in februari 2013 een workshop personen- en familierecht bij op het kantoor van Immix Advocaten.

Tijdens medewerkersbijeenkomsten vindt er intervisie plaats tussen beginnende medewerkers en de meer ervaren medewerkers. Daarbij worden ervaringen uitgewisseld en probleemgevallen besproken.

2.4 BIBLIOTHEEK EN FOLDERS

Het is van het grootste belang dat bij het geven van goede adviezen de meest actuele informatie beschikbaar is. Wettelijke bepalingen zijn aan veelvuldige veranderingen onderhevig. In 2013 is daarom weer aandacht besteed aan het 'up to date' houden van zowel vakliteratuur als brochures. De medewerkers worden door degene die verantwoordelijk is voor deze activiteit geïnformeerd over de aankoop van nieuwe brochures en boeken. Daarbij zij wel opgemerkt dat steeds minder instanties papieren brochures verspreiden. Daarom wordt ook verwezen naar websites.

2.5 WERVING EN SELECTIE

Het lukt de Rechtswinkel elk jaar weer de aandacht te trekken van gemotiveerde studenten en reeds afgestudeerden. Dit gebeurt onder andere via de website en oproepen in de Nieuwsbode. Sollicitanten wordt gevraagd om een curriculum vitae en motivatiebrief toe te zenden. Vervolgens wordt een sollicitatiegesprek georganiseerd met twee bestuursleden. Deze bestuursleden beslissen in overleg met de andere bestuursleden of de sollicitant medewerker kan worden. De Rechtswinkel hanteert motivatie, relevante juridische kennis, communicatieve vaardigheden, inlevingsvermogen, verantwoordelijkheidsgevoel en beschikbaarheid als criteria.

2.6 CLIËNTINFORMATIE

Uitgangspunt is cliënten nog tijdens het spreekuur ofwel op zo kort mogelijke termijn van een adequaat advies te voorzien en te informeren. Hierbij wordt de cliënt zo actief mogelijk bij de oplossing van het probleem betrokken. Afhankelijk van de voorgelegde vraag bestaat de rechtshulp uit:

- een eerste beoordeling van de juridische positie van de cliënt;
- een globaal advies over de wijze waarop het voorgelegde probleem kan worden opgelost;



- zo nodig verwijzing naar andere instanties, zoals advocatuur, rechtsbijstandverzekeraar, geschillencommissies, notariaat en instellingen voor maatschappelijke hulpverlening.

Het schrijven van brieven en het opstellen van bezwaarschriften wordt aan de hulpvrager zelf overgelaten. Alleen in uitzonderingsgevallen zullen medewerkers van de rechtswinkel hierbij assisteren.

Op de website worden cliënten o.a. geïnformeerd over de werkwijze, de locatie en de openingstijden van de Rechtswinkel. Navraag bij cliënten leert dat de website aan de verwachtingen voldoet.

3. DE RECHTSWINKEL IN CIJFERS

3.1 TABELLEN EN ALGEMENE TOELICHTING

De hierna opgenomen tabellen geven inzicht in:

TABEL I: De herkomst van de cliënten.

TABEL II: Het aantal cliënten dat de rechtswinkel heeft bezocht of gebeld, en de verdeling van dit aantal over de diverse rechtsgebieden.



Tabel I: Herkomst van de cliënten

Herkomst	2009	Aantal cliënten 2009	2010	Aantal cliënten 2010	2011	Aantal cliënten 2011	2012	Aantal cliënten 2012	2013	Aantal cliënten 2013
De Bilt	1%	4	1%	5	1%	3	1%	5	1%	5
Bunnik/Odijk	2%	10	2%	8	2%	8	2%	9	2%	14
Heuvelrug (Driebergen)	5%	20	4%	17	6%	23	7%	28	6%	27
Soest	2%	9	0%	0	0%	0	1%	3	2%	7
Utrecht	0%	1	0%	2	0%	1	0%	1	0%	0
Zeist	85%	371	90%	350	84%	297	85%	363	87%	402
Overig	4%	19	3%	9	6%	20	4%	19	2%	10
Totaal		434		392		352		428		465

Tabel II: Aantal cliënten per rechtsgebied

Rechtsgebied	Aantal zaken 2009	2009	Aantal zaken 2010	2010	Aantal zaken 2011	2011	Aantal zaken 2012	2012	Aantal zaken 2013	2013
arbeidsrecht	122	28%	124	32%	108	31%	113	26%	143	31%
belastingrecht	23	5%	7	2%	11	3%	9	2%	9	2%
bestuursrecht	7	2%	10	3%	20	6%	32	8%	17	4%
bijzondere overeenkomsten	15	3%	5	1%	0	0%	0	0%	0	0%
burgerlijk recht	75	17%	54	14%	17	5%	30	7%	48	10%
consumentenrecht	38	9%	28	7%	44	12%	49	11%	43	9%
goederenrecht	2	0%	2	0	0	0%	9	2%	7	2%
huurrecht	37	9%	47	12%	48	14%	40	9%	60	13%
personen-en familierecht	70	16%	86	21%	58	16%	99	23%	88	19%
soc. Verzekeringsrecht	32	7%	16	4%	30	8%	32	8%	34	7%
%strafrecht	12	3%	10	3%	16	5%	12	3%	15	3%
vreemdelingenrecht	1	0%	3	1%	0	0%	3	1%	1	0%
Totaal	434*	100%	392*	100	352*	100%	428*	100%	465	100%
*waarvan telefonische contacten	95		89		68		99		103	



In 2013 is sprake van een substantiële toename van het aantal cliënten ten opzichte van voorgaande jaren. Ten opzichte van 2012 is het aantal cliënten gestegen van 428 naar 465. Mogelijke oorzaken zijn de economische crisis en de verslechterde toegang tot de sociale advocatuur.

87 % van de cliënten komen uit de gemeente Zeist. Slechts een beperkt aantal komt uit omliggende gemeenten. Meestal komen de cliënten uit de omliggende gemeenten omdat er in die plaats geen rechtswinkel aanwezig is. Als er wel een rechtswinkel in die gemeente is, wordt vaak als reden opgegeven dat de openingstijden niet uitkomen. Ook komt het voor dat van anderen is vernomen over de rechtswinkel in Zeist.

Net als in vorige jaren was arbeidsrecht weer het rechtsgebied waarover de meeste vragen werden gesteld. De grootste stijging van het aantal zaken zit ook op het gebied van arbeidsrecht. Opvallend is verder de toename van het aantal zaken op het gebied van huurrecht en de afname van het aantal zaken op het gebied van personen-en familierecht. Voor het overige is de verdeling over de rechtsgebieden ongeveer gelijk gebleven.

3.2 VOORUITBLIK 2014 EN 2015

Ook in 2014 en 2015 zullen de activiteiten bestaan uit het adviseren en informeren van cliënten over allerlei juridische problemen. De Rechtswinkel zal iedere maandagmiddag en donderdagavond spreekuur houden. De Rechtswinkel verwacht dat het aantal cliënten in 2014 ongeveer gelijk zal blijven.

In 2013 is begonnen met de ontwikkeling van een nieuwe website. Naar verwachting zal deze in 2014 in gebruik worden genomen. Wij hopen hiermee onze naamsbekendheid en toegankelijkheid verder te verbeteren.

In 2014 zal ook een brief uitgaan naar de Zeister advocatenkantoren, waarbij de mogelijkheden tot verwijzing en samenwerking worden geïnventariseerd. Aan de hand hiervan zal de verwijzingslijst worden geactualiseerd.

Met een realistisch begrotingsbeleid wordt de kostenontwikkeling in de hand gehouden. De begroting voor 2014 en 2015 volgt de prijsontwikkeling voor huishoudens. Per 1 november 2013 is de huur geïndexeerd en, ten opzichte van vorig jaar, is de huur gestegen, gelijk aan de prijsontwikkeling voor huishoudens. In 2014 zal een aantal medewerkers wederom een cursus "Effectief communiceren met cliënten" volgen bij de OSR. Daarnaast zullen er weer diverse interne en externe workshops worden georganiseerd.

Er zijn geen aanwijzingen dat de inkomsten, die met name bestaan uit subsidie van de gemeente Zeist en de Raad van de Rechtsbijstand, in 2014 en 2015 zullen wijzigen. Met deze inkomsten is de stichting in staat om de huisvestingskosten, die voor deskundigheidsbevordering en de beperkte doch noodzakelijke organisatiekosten te financieren.