



# STICHTING RECHTSWINKEL ZEIST

## **JAARVERSLAG 2014**

**Exploitatierkening 2014  
Begroting 2015/2016**



|   |   |
|---|---|
| VOORWOORD .....                           | 2 |
| 1. ORGANISATIE .....                      | 3 |
| 2. ACTIVITEITEN .....                     | 4 |
| 2.1 SPREEKUREN .....                      | 4 |
| 2.2 WERKWIJZE BESTUUR.....                | 5 |
| 2.3 DESKUNDIGHEID .....                   | 5 |
| 2.4 BIBLIOTHEEK EN FOLDERS .....          | 5 |
| 2.5 WERVING EN SELECTIE.....              | 5 |
| 2.6 CLIËNTINFORMATIE .....                | 6 |
| 3. DE RECHTSWINKEL IN CIJFERS.....        | 6 |
| 3.1 TABELLEN EN ALGEMENE TOELICHTING..... | 6 |
| 3.2 VOORUITBLIK 2015 EN 2016.....         | 8 |



## **VOORWOORD**

In dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over de werkzaamheden en financiën van Stichting Rechtswinkel Zeist ("de Rechtswinkel") in het jaar 2014. Wij lichten onze organisatie, werkwijze en activiteiten toe. Ook wordt vooruitgekeken naar onze activiteiten in 2015/2016. In de bijlage zijn de exploitatierekening 2014 en de begroting 2015/2016 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 2014 druk bezocht. Daarnaast is de Rechtswinkel ook regelmatig gebeld.

De formatie van het bestuur is eind 2014 op één punt gewijzigd. Gert-Jan Heinsman is Corine Waanders opgevolgd als penningmeester. Het bestuur is Corine dankbaar voor haar inspanningen in de afgelopen jaren. De overige bestuursleden Graas Teuben, Marieke Exler en Liselotte Jongejans zijn aangebleven als respectievelijk voorzitter, 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 2014 actief zijn geweest. Zonder hen kan de Rechtswinkel zijn werkzaamheden niet uitvoeren.

Zeist, 25 april 2015

Het bestuur van de Stichting Rechtswinkel Zeist.



## **1. ORGANISATIE.**

De Rechtswinkel bestaat sinds 15 juni 1973 en is dus ruim 40 jaar actief in Zeist.

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 2014 uit vier bestuursleden. Eind 2014 waren er 22 vrijwilligers verbonden aan de rechtswinkel, waaronder de vier bestuursleden. Er zijn in 2014 8 vrijwilligers vertrokken en 6 nieuwe vrijwilligers begonnen. Alle vrijwilligers 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 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. Na het lustrumjaar 2013 was het dit jaar op dit front iets rustiger. Tijdens de nieuwjaarsborrel hebben we teruggekeken op de lustrumactiviteiten en vooruitgeblikt naar het nieuwe jaar. In december vond de jaarlijkse medewerkersbijeenkomst met aansluitend etentje plaats. 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 2014 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 ruggenspraak 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.

Alle behandelde casus en de gegeven adviezen worden anoniem geregistreerd. Soms worden ingewikkelde casus uitgelicht en als voorbeeld behandeld tijdens medewerkersbijeenkomsten of deskundigheidstrainingen.

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. In 2014 heeft het bestuur alle advocatenkantoren in Zeist een brief met vragenlijst gestuurd. Aan de hand van de reacties hierop is de verwijslijst geactualiseerd en is beter inzichtelijk geworden naar welk kantoor in een betreffend geval kan worden doorverwezen.



## **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 2014 hebben wederom een aantal (nieuwe) medewerkers de training "Effectief communiceren met cliënten" gevolgd bij OSR juridische opleidingen in Utrecht.

In december 2014 heeft advocatenkantoor Zon Advocaten uit Utrecht een workshop Arbeidsrecht verzorgd voor de rechtswinkeliers.

Tijdens deze workshop zijn de rechtswinkeliers bijgepraat over de wijzigingen ten gevolge van de Wet Werk en Zekerheid per 1 januari 2015.

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 2014 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.

In 2014 is de website van de rechtswinkel vernieuwd. Op de website worden cliënten o.a. geïnformeerd over de werkwijze, de locatie en de openingstijden van de Rechtswinkel. Navraag bij cliënten leert dat zij enthousiast zijn over de nieuwe website. Ook sollicitanten weten de rechtswinkel via de website te vinden.

## **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               | 2010 | Aantal cliënten 2010 | 2011 | Aantal cliënten 2011 | 2012 | Aantal cliënten 2012 | 2013 | Aantal cliënten 2013 | 2014 | Aantal cliënten 2014 |
|------------------------|------|----------------------|------|----------------------|------|----------------------|------|----------------------|------|----------------------|
| De Bilt                | 1%   | 5                    | 1%   | 3                    | 1%   | 5                    | 1%   | 5                    | 2%   | 8                    |
| Bunnik/Odijk           | 2%   | 8                    | 2%   | 8                    | 2%   | 9                    | 2%   | 14                   | 2%   | 12                   |
| Heuvelrug (Driebergen) | 4%   | 17                   | 6%   | 23                   | 7%   | 28                   | 6%   | 27                   | 6%   | 27                   |
| Soest                  | 0%   | 0                    | 0%   | 0                    | 1%   | 3                    | 2%   | 7                    | 1%   | 4                    |
| Utrecht                | 0%   | 2                    | 0%   | 1                    | 0%   | 1                    | 0%   | 0                    | 0%   | 1                    |
| Zeist                  | 90%  | 350                  | 84%  | 297                  | 85%  | 363                  | 87%  | 402                  | 85%  | 393                  |
| Overig                 | 3%   | 9                    | 6%   | 20                   | 4%   | 19                   | 2%   | 10                   | 4%   | 18                   |
| <b>Totaal</b>          |      | <b>392</b>           |      | <b>352</b>           |      | <b>428</b>           |      | <b>465</b>           |      | <b>463</b>           |

Tabel II: Aantal cliënten per rechtsgebied

| Rechtsgebied                    | Aantal zaken 2010 | 2010 | Aantal zaken 2011 | 2011 | Aantal zaken 2012 | 2012 | Aantal zaken 2013 | 2013 | Aantal zaken 2014 | 2014 |
|---------------------------------|-------------------|------|-------------------|------|-------------------|------|-------------------|------|-------------------|------|
| arbeidsrecht                    | 124               | 32%  | 108               | 31%  | 113               | 26%  | 143               | 31%  | 110               | 24%  |
| belastingrecht                  | 7                 | 2%   | 11                | 3%   | 9                 | 2%   | 9                 | 2%   | 9                 | 2%   |
| bestuursrecht                   | 10                | 3%   | 20                | 6%   | 32                | 8%   | 17                | 4%   | 16                | 3%   |
| bijzondere overeenkomsten       | 5                 | 1%   | 0                 | 0%   | 0                 | 0%   | 0                 | 0%   | 0                 | 0%   |
| overig burgerlijk recht         | 54                | 14%  | 17                | 5%   | 30                | 7%   | 48                | 10%  | 68                | 15%  |
| consumentenrecht                | 28                | 7%   | 44                | 12%  | 49                | 11%  | 43                | 9%   | 44                | 9%   |
| goederenrecht                   | 2                 | 0    | 0                 | 0%   | 9                 | 2%   | 7                 | 2%   | 10                | 2%   |
| huurrecht                       | 47                | 12%  | 48                | 14%  | 40                | 9%   | 60                | 13%  | 55                | 12%  |
| personen-en familierecht        | 86                | 21%  | 58                | 16%  | 99                | 23%  | 88                | 19%  | 75                | 16%  |
| soc. Verzekeringsrecht          | 16                | 4%   | 30                | 8%   | 32                | 8%   | 34                | 7%   | 49                | 11%  |
| strafrecht                      | 10                | 3%   | 16                | 5%   | 12                | 3%   | 15                | 3%   | 23                | 5%   |
| vreemdelingenrecht              | 3                 | 1%   | 0                 | 0%   | 3                 | 1%   | 1                 | 0%   | 4                 | 1%   |
| <b>Totaal</b>                   | <b>392*</b>       | 100  | <b>352*</b>       | 100% | <b>428*</b>       | 100% | <b>465*</b>       | 100% | <b>463*</b>       | 100% |
| *waarvan telefonische contacten | 89                |      | 68                |      | 99                |      | 103               |      | 106               |      |





In 2014 was het aantal cliënten (463) nagenoeg hetzelfde als in het topjaar 2013 (465).

85 % van de cliënten kwam uit de gemeente Zeist. Ook dit percentage is nagenoeg gelijk aan dat van 2013. Slechts een beperkt aantal cliënten 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 het rechtsgebied waarover de meeste vragen werden gesteld. Het percentage daalde echter wel ten opzichte van 2013. Daar staat tegenover dat het aantal vragen op het gebied van sociaal zekerheidsrecht toenam. De grootste stijging van het aantal zaken zit op het gebied van "overig burgerlijk recht". Op verzoek van het Landelijk Platform hebben alle rechtswinkels in 2010 de rubriek overig burgerlijk recht ingevoerd. In de praktijk blijkt deze rubricering bij het inboeken van zaken mogelijk verwarring op te roepen. Gedacht zou kunnen worden aan zaken die wellicht beter thuis horen in de rubriek consumentenrecht. In 2014 kwamen vaker dan in het verleden problemen met telefoniebedrijven, energieleveranciers, webshops, e.d. aan de orde. Verder is opvallend dat de afname van het aantal zaken op het gebied van personen-en familierecht in 2014 doorzet. Voor het overige is de verdeling over de rechtsgebieden ongeveer gelijk gebleven.

### **3.2 VOORUITBLIK 2015 EN 2016**

Ook in 2015 en 2016 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 2015 ongeveer gelijk zal blijven.

In 2015 zal het kantoor van de rechtswinkel een opknappbeurt krijgen. Cliënten zullen dan weer kunnen worden ontvangen in een schone frisse ruimte.

Met een realistisch begrotingsbeleid wordt de kostenontwikkeling in de hand gehouden. De begroting voor 2015 en 2016 volgt de prijsontwikkeling voor huishoudens. Per 1 november 2014 is de huur geïndexeerd en, ten opzichte van vorig jaar, is de huur gestegen, gelijk aan de prijsontwikkeling voor huishoudens. In 2015 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 2015 en 2016 zullen wijzigen.



**3.3 EXPLOITATIEREKENING 2014 EN BEGROTING 2015/2016**

|                                       | 2011<br>werkelijk  | 2012<br>werkelijk  | 2013<br>werkelijk  | 2014<br>werkelijk  | 2015<br>begroting  | 2016<br>begroting  |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>inkomsten</b>                      |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| Raad van de Rechtsbijstand            | € 2.879,00         | € 2.879,00         | € 2.879,00         | € 2.879,00         | € 2.879,00         | € 2.879,00         |
| Gemeente Zeist                        | € 9.611,00         | € 9.611,00         | € 9.775,00         | € 9.946,00         | € 9.775,00         | € 10.016,00        |
| rente                                 | € 25,00            | € -                | € -                | € -                | € -                | € -                |
| 35 jarig bestaan                      | € -                | € -                | € -                | € -                | € -                | € -                |
| overig                                | € -                | € -                | € -                | € -                | € -                | € -                |
| <b>Totaal</b>                         | <b>€ 12.515,00</b> | <b>€ 12.490,00</b> | <b>€ 12.654,00</b> | <b>€ 12.825,00</b> | <b>€ 12.654,00</b> | <b>€ 12.895,00</b> |
| <b>Uitgaven</b>                       |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| porto                                 | € -                | € -                | € -                | € -                | € -                | € -                |
| schrijf- en drukwerk                  | € -                | € -                | € -                | € -                | € 200,00           | € 200,00           |
| bestuurskosten                        | € -                | € 446,06           | € -                | € -                | € 500,00           | € 450,00           |
| litteratuur/brochures                 | € 1.231,85         | € 1.210,06         | € 1.265,10         | € 860,00           | € 1.100,00         | € 1.100,00         |
| <b>organisatiekosten</b>              | <b>€ 1.231,85</b>  | <b>€ 1.656,12</b>  | <b>€ 1.265,10</b>  | <b>€ 860,00</b>    | <b>€ 1.800,00</b>  | <b>€ 1.750,00</b>  |
| huur                                  | € 4.790,04         | € 4.974,60         | € 4.914,60         | € 5.474,80         | € 5.100,00         | € 5.200,00         |
| gas/electra/ewater/lokale belastingen | € 827,54           | € 840,71           | € 1.583,93         | € 40,00            | € 1.000,00         | € 1.000,00         |
| zuiveringsheffing                     | € -                | € -                | € -                | € -                | € 225,00           | € 225,00           |
| <b>huisvestingskosten</b>             | <b>€ 5.617,58</b>  | <b>€ 5.815,31</b>  | <b>€ 6.498,53</b>  | <b>€ 5.514,80</b>  | <b>€ 6.325,00</b>  | <b>€ 6.425,00</b>  |
| reiskosten medewerkers                | € 143,20           | € 332,84           | € 151,74           | € 158,86           | € 250,00           | € 250,00           |
| onkosten medewerkers                  | € 1.114,30         | € 451,70           | € 669,32           | € 1.950,15         | € 825,00           | € 825,00           |
| Scholing                              | € 550,00           | € 3.112,98         | € 2.190,10         | € 2.178,00         | € 2.000,00         | € 2.000,00         |
| telefoon & internet                   | € 917,66           | € 667,30           | € 669,58           | € 808,10           | € 750,00           | € 750,00           |
| <b>activiteitenkosten</b>             | <b>€ 2.725,16</b>  | <b>€ 4.564,82</b>  | <b>€ 3.680,74</b>  | <b>€ 5.095,11</b>  | <b>€ 3.825,00</b>  | <b>€ 3.825,00</b>  |
| Platform Rechtswinkeliers             | € 50,00            |                    | € -                | € -                | € -                | € -                |
| kamer van koophandel                  | € 37,64            | € 24,08            | € -                | € -                | € -                | € -                |
| bankkosten                            | € 117,63           | € 71,27            | € 98,19            | € 101,67           | € 100,00           | € 100,00           |
| verzekeringen                         | € 144,56           | € 144,56           | € 159,44           | € 316,74           | € 180,00           | € 180,00           |
| Onderhoud inventaris                  | € 215,10           | € 360,00           | € 368,66           | € 520,17           | € 360,00           | € 360,00           |
| schilderwerk                          | € -                | € -                | € -                | € -                | -                  | € -                |
| <b>overige kosten</b>                 | <b>€ 564,93</b>    | <b>€ 599,91</b>    | <b>€ 626,29</b>    | <b>€ 938,58</b>    | <b>€ 640,00</b>    | <b>€ 640,00</b>    |
| <b>Totaal uitgaven</b>                | <b>€ 10.139,52</b> | <b>€ 12.636,16</b> | <b>€ 12.070,66</b> | <b>€ 12.408,49</b> | <b>€ 12.590,00</b> | <b>€ 12.640,00</b> |