

STICHTING RECHTSWINKEL ZEIST

JAARVERSLAG 2018

**Exploitatierkening 2018
Begroting 2019/2020**



VOORWOORD	2
1. ORGANISATIE.	3
2. SAMENSTELLING BESTUUR EN MEDEWERKERS (niet opgenomen i.v.m. publiek karakter)4	
3. ACTIVITEITEN	5
3.1 SPREEKUREN	5
3.2 WERKWIJZE BESTUUR.....	6
3.3 DESKUNDIGHEID.....	6
3.4 BIBLIOTHEEK EN FOLDERS	6
3.5 WERVING EN SELECTIE	6
3.6 CLIËNTINFORMATIE	7
4. DE RECHTSWINKEL IN CIJFERS	8
4.1 TABELLEN EN ALGEMENE TOELICHTING.....	8
4.2 VOORUITBLIK 2019 EN 2020.....	10
5.VASTSTELLING JAARVERSLAG	12



VOORWOORD

In dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over de werkzaamheden en financiën van Stichting Rechtswinkel Zeist (hierna: de Rechtswinkel) in het jaar 2018. Wij lichten onze organisatie, werkwijze en activiteiten toe. Ook wordt vooruitgekeken naar onze activiteiten in 2019/2020. In de bijlage zijn de exploitatierekening 2018 en de begroting 2019/2020 opgenomen.

De doelstelling van de Rechtswinkel luidt: eenieder die met vragen van juridische aard zit, kosteloos informeren en adviseren. Dat stelt hoge eisen aan onze medewerkers, die allen 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 2018 goed bezocht. Daarnaast is de Rechtswinkel ook regelmatig gebeld.

De formatie van het bestuur is in 2018 wat gewijzigd. Tom Binder (oud-penningmeester) is uit het bestuur getreden. Toegetreden zijn Robbin Veen (penningmeester) en Jessica Everett (algemeen bestuurslid). Het bestuur werd verder gevormd door Gert-Jan Heinsman (voorzitter), Maud Kleuver (secretaris), en Isabelle van Schip (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 2018 actief zijn geweest. Zonder hen kan de Rechtswinkel zijn werkzaamheden niet uitvoeren.

Zeist, 12 februari 2019

Het bestuur van de Stichting Rechtswinkel Zeist.



1. ORGANISATIE.

De Rechtswinkel bestaat sinds 15 juni 1973 en is dus ruim 45 jaar actief in Zeist.

Doel van de stichting is het verschaffen van eerstelijns rechtshulp aan eenieder 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, en
- er worden geen dossiers aangelegd en bijgehouden.

Het bestuur bestond eind 2018 uit vijf bestuursleden. Eind 2018 waren er 20 vrijwilligers verbonden aan de rechtswinkel, waaronder de vijf bestuursleden. 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 exit-gesprekken 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. Evenals in het jaar 2016 was het dit jaar op dit front rustig. 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.



3. ACTIVITEITEN

3.1 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 2018 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.



3.2 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.

3.3 DESKUNDIGHEID

Op verschillende manieren wordt de deskundigheid van de medewerkers vergroot. Naar verwachting zullen in het jaar 2019 wederom een aantal (nieuwe) medewerkers de training "Effectief communiceren met cliënten" gaan volgen bij OSR juridische opleidingen in Utrecht.

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

3.4 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 2018 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.

3.5 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.



3.6 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.



4. DE RECHTSWINKEL IN CIJFERS

4.1 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	2014	Aantal cliënten 2014	2015	Aantal cliënten 2015	2016	Aantal cliënten 2016	2017	Aantal cliënten 2017	2018	Aantal cliënten 2018
De Bilt	2%	8	2%	11	2%	11	1%	4	2%	8
Bunnik/Odijk	2%	12	2%	9	2%	9	2%	6	1%	3
Heuvelrug	6%	27	4%	20	5%	23	6%	22	2%	8
Soest	1%	4	1%	6	0%	2	1%	2	1%	4
Utrecht	0%	1	1%	4	1%	3	1%	5	2%	6
Zeist	85%	393	83%	394	87%	407	86%	326	89%	304
Overig	4%	18	7%	31	3%	15	4%	14	3%	9
Totaal		463		475		470		379		342

Tabel II: Aantal cliënten per rechtsgebied



Rechtsgebied	Aantal zaken 2014	2014	Aantal zaken 2015	2015	Aantal zaken 2016	2016	Aantal zaken 2017	2017	Aantal zaken 2018	2018
Arbeidsrecht	110	24%	119	25%	126	27%	94	25%	64	19%
Belastingrecht	9	2%	10	2%	8	2%	9	2%	8	2%
Bestuursrecht	16	3%	26	5%	19	4%	22	6%	12	4%
Bijzondere overeenkomsten	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Overig burgerlijk recht	68	15%	43	9%	66	14%	61	16%	81	24%
Consumentenrecht	44	9%	39	8%	23	5%	28	8%	20	6%
Goederenrecht	10	2%	10	2%	6	1%	5	1%	16	5%
Huurrecht	55	12%	63	13%	56	12%	42	11%	26	8%
Personen-en familierecht	75	16%	88	19%	100	21%	67	18%	76	20%
Soc. Verzekeringsrecht	49	11%	54	11%	41	9%	30	8%	28	8%
Strafrecht	23	5%	13	3%	23	5%	16	4%	14	4%
Vreemdelingenrecht	4	1%	10	2%	0	0%	5	1%	6	2%
Totaal	463*	100%	475*	100%	470*	100%	379*	100%	342*	100%
*Waarvan telefonische contacten	106		121			74	79		65	

89 % van de cliënten kwam uit de gemeente Zeist. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan dat van voorgaande jaren. 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.

In tegenstelling tot voorgaande jaren, betroffen de meest gestelde vragen het overig burgerlijk recht. Daar komt bij dat het aantal vragen op het gebied van (onder andere) het arbeidsrecht afnam. 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 thuishoren in de rubriek consumentenrecht.

4.2 VOORUITBLIK 2019 EN 2020

Ook in 2019 en 2020 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 2019 zal gaan stijgen. Dit met het oog op de samenwerking met andere lokale organisaties en de inzet op meer PR-materiaal.



Momenteel is de Rechtswinkel contact aan het leggen met het Sociaal Team en het Centrum voor Jeugd en gezin, om in overleg te bezien wat we voor elkaar kunnen betekenen. Daarnaast onderhoudt de Rechtswinkel intensief contact met het inloophuis dat ook is gevestigd op de Promenade. Over een weer worden cliënten naar beide instanties doorverwezen.

In 2019 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 bestaan uit subsidie van de gemeente Zeist en de Raad van de Rechtsbijstand, in 2019 en 2020 zullen wijzigen.






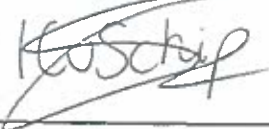
4.3 EXPLOITATIEREKENING 2018 EN BEGROTING 2019/2020

	2011 werkelijk	2012 werkelijk	2013 werkelijk	2014 werkelijk	2015 werkelijk	2016 werkelijk	2017 werkelijk	2018 werkelijk	2019 begroting	2020 Begroting
Inkomsten										
Raad van de Rechtsbijstand	€ 2.879,00	€ 2.879,00	€ 2.879,00	€ 2.879,00	€ 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	€ 10.016,00	€ 9.775,00	€ 10.016,00	€ 10.016,00	€ 10.016,00	€ 10.016,00
Rente	€ 25,00	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 4,27	€ 4,50	€ 4,50
Overig	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 54,45	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 12.515,00	€ 12.490,00	€ 12.654,00	€ 12.825,00	€ 12.895,00	€ 12.654,00	€ 12.949,45	€ 12.899,27	€ 12.899,50	€ 12.899,50
Uitgaven										
Porto	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Schrijf- en drukwerk	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 250,00	€ 250,00
Bestuurskosten	€ -	€ 446,06	€ -	€ -	€ 228,63	€ 518,14	€ 75,00	€ 247,90	€ 300,00	€ 300,00
Literatuur/brochures	€ 1.231,85	€ 1.210,06	€ 1.265,10	€ 860,00	€ 894,70	€ 932,10	€ 1015,34	€ 713,78	€ 800,00	€ 800,00
Organisatiekosten	€ 1.231,85	€ 1.656,12	€ 1.265,10	€ 860,00	€ 1.123,33	€ 1.450,24	€ 1.090,34	€ 961,68	€ 1.450,00	€ 1.450,00
Huur	€ 4.790,04	€ 4.974,60	€ 4.914,60	€ 5.474,80	€ 5.035,20	€ 5.035,20	€ 5.065,20	€ 4.709,74	€ 5.000,00	€ 5.000,00
Gas/electrica/ewater/lokale Belastingen	€ 827,54	€ 840,71	€ 1.583,93	€ 40,00	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Zuiveringsheffing	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Huisvestingskosten	€ 5.617,58	€ 5.815,31	€ 6.498,53	€ 5.514,80	€ 5.035,20	€ 5.035,20	€ 5.065,20	€ 4.709,74	€ 5.000,00	€ 5.000,00
Reiskosten medewerkers	€ 143,20	€ 332,84	€ 151,74	€ 158,86	€ 408,75	€ 344,10	€ 307,54	€ 133,51	€ 250,00	€ 250,00
Onkosten medewerkers	€ 1.114,30	€ 451,70	€ 669,32	€ 1.950,15	€ 543,48	€ 2.655,14	€ 361,75	€ 1.150,00	€ 1.000,00	€ 1.200,00
Scholing	€ 550,00	€ 3.112,98	€ 2.190,10	€ 2.178,00	€ 32,49	€ 79,87	€ 1.930,98	€ -	€ 1.900,00	€ 1.900,00
Telefoon & internet	€ 917,66	€ 667,30	€ 669,58	€ 808,10	€ 726,49	€ 539,28	€ 515,45	€ 595,86	€ 600,00	€ 600,00
Activiteitenkosten	€ 2.725,16	€ 4.564,82	€ 3.680,74	€ 5.095,11	€ 1.711,21	€ 3.618,39	€ 3.115,72	€ 1.879,37	€ 3.750,00	€ 3.750,00
Platform Rechtswinkeliers	€ 50,00	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Kamer van koophandel	€ 37,64	€ 24,08	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Bankkosten	€ 117,63	€ 71,27	€ 98,19	€ 101,67	€ 135,99	€ 127,50	€ 159,10	€ 258,39	€ 275,00	€ 275,00
Verzekeringen	€ 144,56	€ 144,56	€ 159,44	€ 316,74	€ 275,83	€ 275,83	€ 275,83	€ 221,38	€ 250,00	€ 250,00
Onderhoud inventaris	€ 215,10	€ 360,00	€ 368,66	€ 520,17	€ 496,33	€ 674,79	€ 728,44	€ 360,00	€ 500,00	€ 500,00
Schilderwerk	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
35-jarig bestaan	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 1.895,37	€ -	€ -
Overige kosten	€ 564,93	€ 599,91	€ 626,29	€ 938,58	€ 908,15	€ 1.078,12	€ 1.163,37	€ -	€ 500,00	€ 500,00
Totaal uitgaven	€ 10.139,52	€ 12.636,16	€ 12.070,66	€ 12.408,49	€ 8.777,89	€ 11.181,95	€ 10.434,63	€ 10.285,93	€ 11.725,00	€ 11.725,00



5. Vaststelling jaarverslag

Het bestuur van de rechtswinkel gaat akkoord met het gestelde in dit verslag en stelt dit jaarverslag ex. art. 9 lid 3 der statuten vast d.d. 12 februari 2019:

Voorzitter (G.J. Heinsman)	
Secretaris (M. Kleuver)	
Penningmeester (R.S. Veen)	
Lid (I. van Schip)	
Lid (J. Everett)	