

# Raad voor Rechtsbijstand

## Nuldelijnsrechtshulp in 2014

Voor burgers met een conflict of probleem voorziet de Raad, in samenwerking met de Universiteit Tilburg, middels het project Rechtwijzer in een 'nuldelijnsfunctie' binnen de keten van rechtshulp in Nederland. Het project bestaat uit een aantal applicaties en websites, waaronder [www.rechtwijzer.nl](http://www.rechtwijzer.nl), [www.echtscheidingsplan.nl](http://www.echtscheidingsplan.nl), [www.ouders-uit-elkaar.nl](http://www.ouders-uit-elkaar.nl), [www.wijzeruitelkaar.nl](http://www.wijzeruitelkaar.nl), de kinderalimentatierekentool (KART) en de pensioencalculator. Met Rechtwijzer 1.0 kan de burger zelf actief aan de slag om een oplossing te zoeken voor zijn conflict of probleem. Waar nodig, wordt hij doorverwezen naar de juiste persoon of instantie. De versie 2.0 van Rechtwijzer, die wordt ontwikkeld in samenwerking met HiiL en sinds eind 2014 operationeel is, biedt de mogelijkheid om deskundigen te betrekken in het echtscheidingsproces. De website van het Juridisch Loket is eveneens te beschouwen als een vorm van nuldelijnsrechtshulp.

De diverse websites voorzien, gezien het opnieuw toegenomen gebruik in 2014 ten opzichte van 2013, in toenemende mate in een behoefte. De site van Rechtwijzer 1.0 werd in 2014 door ongeveer 151.000 unieke bezoekers bezocht, bij de site van het Juridisch Loket waren dat er 2,1 miljoen, een stijging van 17% ten opzichte van 2013.

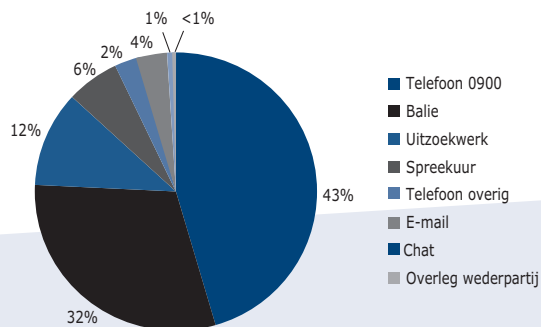
## Eerstelijns rechtshulp: het Juridisch Loket in 2014

Naast de hierboven genoemde website van het Juridisch Loket, kunnen burgers met juridische problemen in de eerste lijn bij het Juridisch Loket terecht voor gratis advies, informatie of een verwijzing naar een andere persoon of instantie.

### Klantactiviteiten

Bij het Juridisch Loket vonden in 2014 ruim 873.000 klantactiviteiten plaats. De belangrijkste klantactiviteiten waren in 2014 (opnieuw) 'telefoon' en 'balie'.

#### Verdeling van de klantactiviteiten in percentages



Op iedere unieke klant hebben, op basis van cijfers uit diverse bronnen, gemiddeld 2 à 3 klantactiviteiten betrekking.

## **Rechtsgebieden**

De meeste vragen waarmee burgers het Juridisch Loket benaderden, hadden, net als in voorgaande jaren, betrekking op het arbeids- en ontslagrecht (20%), het personen- en familierecht (20%) en het verbintenissenrecht (16%).

## **Verwijzingen vanuit het Juridisch Loket**

Sinds de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' worden rechtzoekenden gestimuleerd zo veel mogelijk gebruik te maken van het Juridisch Loket bij het oplossen van een juridisch probleem. Deze stimulering bestaat uit een korting op de eigen bijdrage voor gesubsidieerde rechtsbijstand die wordt verleend als men eerst contact heeft gehad met het Juridisch Loket.

In 2014 werd er vanuit het Juridisch Loket ruim 130.000 maal naar een advocaat verwezen. Vóór de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage' per 1 juli 2011 werd er jaarlijks 33.500 keer naar een advocaat verwezen (totaal aantal over het jaar 2010).

Het aantal klanten dat naar mediation is verwezen, is in 2014 met een kleine 3.000 ongeveer gelijk gebleven aan het voorgaande jaar.

## **De klant**

Klanten van het Juridisch Loket waren ook in 2014 veelal tussen de 25 en 55 jaar oud. Zij behoorden, in vergelijking met de Nederlandse bevolking als geheel, relatief vaak tot de groep eerste generatie niet-Westerse allochtonen en waren vaak woonachtig in grotere gemeenten. Ze waren vaak gescheiden en minder vaak weduwe/weduwenaar, ze maakten vaker deel uit van een eenpersoons- of eenouderhuishouden, waren relatief vaak werknemer, WW'er/WIA'er of bijstands- of uitkeringsgerechtigd en minder vaak gepensioneerd of 65 jaar of ouder.

Voor meer informatie zie [www.rvr.org](http://www.rvr.org)

*Bron: Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2014.*