

2 | **Het gebruik en de gebruikers van het Juridisch Loket**

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het gebruik en de gebruikers van het Juridisch Loket.⁹ Paragraaf 2.1 betreft de dienstverlening van het Juridisch Loket en paragraaf 2.2 bevat achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket.

De eerste loketvestigingen werden halverwege 2004 operationeel; de laatste van de dertig vestigingen werd op 19 juni 2006 officieel geopend. In de paragraaf die handelt over het Juridisch Loket zullen de cijfers van 2008 worden vergeleken met de cijfers over 2005 tot en met 2007, met dien verstande dat 2007 het eerste jaar was dat alle vestigingen gedurende het gehele jaar operationeel waren.

2.1 De dienstverlening van het Juridisch Loket

In deze paragraaf wordt onder meer beschreven dat het Juridisch Loket meer klanten heeft aangetrokken dan in de voorafgaande jaren en dat de belangrijkste kanalen waarlangs klanten contact hebben gezocht de telefoon en de balie zijn. Verder blijkt uit de cijfers dat het meest aangeboden product het verstrekken van informatie en het verhelderen van vragen is. Ten slotte blijkt dat de meeste hulpvragen betrekking hebben op het terrein van het verbintennisrecht, het arbeidsrecht en het personen- en familierecht. De aard van de hulpvragen wijkt in 2008 nauwelijks af van het jaar daarvoor. Dit geldt ook voor de verdelingen van de contactkanalen en van de producten.

2.1.1 Contacten

In totaal hebben alle dertig vestigingen van het Juridisch Loket in 2008 tezamen 644.563 klantcontacten gehad. Ten opzichte van 2007 is het aantal klantcontacten gestegen met 8%.

Uit de cijfers in tabel 1 blijkt dat het aantal contacten sinds de start van het Juridisch Loket voortdurend is gestegen.¹⁰

9 De gegevens in dit hoofdstuk zijn hoofdzakelijk ontleend aan bestanden met gegevens uit het registratiesysteem van het Juridisch Loket (Webtop) die zijn aangeleverd door GPR (Getronics PinkRocade).

10 Omdat in 2005 ook enkele bureaus voor rechtshulp nog hulp verleenden en niet alle loketten operationeel waren, zou indexering op het jaar 2005 een vertekend beeld geven.

Tabel 1 Balie-, telefoon-, spreekuur-, e-mail- en websitecontacten tussen klanten en HJL

Jaar	Aantal contacten HJL	Index
2005	261.700	-
2006	575.315	100
2007	599.382	104
2008	644.563	112

2.1.2 Contactkanalen

In deze paragraaf wordt beschreven via welke kanalen het Juridisch Loket door de klanten wordt benaderd.

Soorten contactkanalen

De juridisch medewerkers registreren elk contact dat zij met een klant hebben. Een contact kan via vier verschillende kanalen plaatsvinden, te weten: balie, telefoon, spreekuur of e-mail via het webformulier van de website. Doordat een klant via meerdere kanalen contact kan hebben voor één unieke hulpvraag en ook meerdere problemen per contact aan de orde kan stellen, is het aantal contacten niet gelijk aan het aantal unieke hulpvragen. De relatie tussen het aantal contacten en het aantal unieke hulpvragen kan worden verduidelijkt aan de hand van de volgende voorbeelden.

Iemand heeft een probleem met zijn werkgever en belt het Juridisch Loket. Tijdens dat telefonische contact wordt zijn hulpvraag met betrekking tot dit probleem afdoende beantwoord. Zijn hulpvraag wordt geregistreerd als één telefooncontact. Iemand anders heeft ook een probleem met zijn werkgever. Deze persoon stuurt een e-mail naar het Juridisch Loket. Deze e-mail wordt als één (e-mail)contact geregistreerd. De juridisch medewerker die de e-mail beantwoordt, heeft onvoldoende informatie gekregen van de klant en vraagt hem telefonisch contact op te nemen. De klant voldoet aan dit verzoek. Dat telefoongesprek wordt geregistreerd als één (telefoon)contact. Tijdens het telefoongesprek blijkt de zaak echter gecompliceerder te zijn dan de juridisch medewerker op basis van de e-mail kon vermoeden. Om de rechtzoekende goed te kunnen helpen, wordt hij uitgenodigd voor het spreekuur. Als de rechtzoekende daar verschijnt, wordt dat gesprek geregistreerd als één (spreekuur)contact. De hulpvraag met betrekking tot het probleem wordt in dit geval geregistreerd als drie contacten: e-mail, telefoon en spreekuur.

Door de hiervoor beschreven manier van registreren is het niet mogelijk om na te gaan hoeveel unieke hulpvragen de juridisch medewerkers behandelen. Alleen ten aanzien van de spreekuurzaken is met vrij grote zekerheid aan te

nemen dat het aantal contacten dat is geregistreerd overeenkomt met het aantal unieke hulpvragen dat via dat kanaal wordt afgehandeld. Slechts incidenteel wordt er een tweede spreekurafspraak gemaakt voor hetzelfde juridische probleem (zie tabellen 4 en 5). In tabel 2 wordt een overzicht gegeven van de kanalen waarlangs klanten in 2008 contact zochten met de loketvestigingen. De belangrijkste waren de telefoon en de balie; meer dan de helft van de contacten vond plaats via de telefoon en iets minder dan een kwart via de balie. Deze verdeling verschilt nauwelijks van die in 2005 tot en met 2007. Het aantal spreekuurcontacten is in 2008 licht afgenomen, zowel relatief als in absolute aantallen, terwijl het aantal e-mailcontacten voor het derde jaar op rij is gestegen.

Tabel 2 Kanalen waarlangs klanten contact opnemen met het Juridisch Loket in 2005 t/m 2008 (in aantallen en percentages)

Contactkanaal	2005		2006		2007		2008	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Telefoon	163.086	62	344.836	60	347.819	58	375.631	58
Balie	58.277	22	124.100	22	131.187	22	149.363	23
Spreekuur	35.557	14	86.639	15	97.414	16	86.619	13
E-mail en website	4.780	2	19.740	3	22.962	4	32.950	5
Totaal	261.700	100	575.315	100	599.382	100	644.563	100

2.1.3 Hulpproducten

In deze paragraaf wordt beschreven welke vormen van hulp, verder te noemen hulpproducten, de medewerkers van het Juridisch Loket verlenen.

Soorten hulpproducten

De medewerkers van het Juridisch Loket kunnen hun klanten vier soorten hulpproducten bieden. De eerste vorm is het verstrekken van informatie. Als de hulpvraag te ingewikkeld is om via de telefoon, balie of e-mail af te handelen, bijvoorbeeld omdat de juridisch medewerker schriftelijke stukken van de klant moet raadplegen, wordt een afspraak voor het spreekuur aangeboden. Deze verwijzing naar het spreekuur betreft de tweede soort hulpproduct. Als duidelijk is dat de klant een advocaat nodig heeft voor het oplossen van de hulpvraag, wordt hij daarnaar doorverwezen. Dit is de derde soort hulpproduct. Sinds 1 april 2005 is daarnaast een vierde soort hulpproduct mogelijk: verwijzing naar mediation.¹¹

11 Bij de berekening van het totale aantal hulpproducten zijn de verwijzingen naar mediation *niet* meegenomen. Het aantal verwijzingen naar mediation wordt sinds januari 2008 in Webtop geregistreerd. In paragraaf 2.1.5 worden deze cijfers weergegeven. In de huidige monitor zijn de cijfers over eerdere jaren hiervoor gecorrigeerd.

Tijdens één contact kunnen meerdere hulpproducten worden verstrekt. Het gevolg hiervan is dat het totale aantal hulpproducten dat de loketvestigingen verstrekken, hoger is dan het totale aantal contacten dat zij registreren.

De verhouding tussen het aantal contacten en het aantal hulpproducten kan verduidelijkt worden aan de hand van een voorbeeld.

Iemand komt op het spreekuur, omdat hij op staande voet ontslagen is. Aan de balie krijgt de klant het advies een protestbrief te schrijven en om deze reden krijgt hij een modelprotestbrief mee. Daarnaast wordt hij doorverwezen naar een advocaat. In dit ene contact worden twee loketproducten verstrekt, te weten informatieverstrekking en een verwijzing naar de advocatuur.

Aantal hulpproducten

In 2008 zijn er 715.471 hulpproducten verstrekt per 644.563 contacten; dit is een stijging van 9% ten opzichte van 2007. Gemiddeld is er net als in 2007 1,1 hulpproduct per contact verstrekt.

Het meest aangeboden hulpproduct is het verstrekken van informatie en het verhelderen van vragen (84%); 11% van de hulpproducten betrof een verwijzing naar het spreekuur en 5% van de hulpproducten betrof een verwijzing naar de advocatuur. In vergelijking met eerdere jaren is er slechts een kleine verschuiving te zien. Het aandeel informatieverstrekking van het totale aantal producten nam licht toe en het aandeel verwijzing naar advocatuur nam licht af.¹²

Tabel 3 Soort hulpproduct dat is verstrekt door HJL in 2005 t/m 2008 (in aantallen en percentages)

Soort hulpproduct	2005		2006		2007		2008	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Informatieverstrekking/ vraagverheldering	222.985	80	515.901	82	545.039	83	600.232	84
Interne verwijzing naar spreekuur	29.770	11	69.959	11	71.553	11	78.228	11
Externe verwijzing naar advocatuur	26.395	9	40.756	7	39.099	6	37.011	5
Totaal	279.150	100	626.616	100	655.691	100	715.471	100

12 Dit getal betekent echter niet dat 5% van alle loketklanten wordt verwezen naar de advocatuur, maar dat 5% van het aantal hulpproducten een verwijzing naar de advocaat betreft. Als het aantal verwijzingen wordt gedeeld op het aantal klantcontacten, ligt dit percentage hoger, te weten 6%. Om te kunnen achterhalen welk percentage van de klanten niet door HJL zelf wordt geholpen, maar wordt verwezen naar de advocatuur, moet het getal van 37.011 verwijzingen worden gedeeld door het aantal unieke klanten. Dit aantal is echter niet bekend.

2.1.4 Contactkanalen en hulpproducten

In deze paragraaf wordt beschreven hoe de contactkanalen en de hulpproducten zich tot elkaar verhouden. De hulpproducten worden niet in gelijke mate per contactkanaal verstrekt. Door de hulpproducten en de contactkanalen met elkaar in verband te brengen, is enerzijds af te lezen hoe de verdeling is van kanalen per hulpproduct. Hoeveel procent van de verwijzingen vindt bijvoorbeeld via de telefoon plaats? Anderzijds wordt inzichtelijk gemaakt hoe de verdeling is van hulpproducten per contactkanaal. Hoeveel procent van de telefooncontacten leidt tot een verwijzing naar de advocaat?

Contactkanaal per hulpproduct

Een meerderheid van de verwijzingen naar het spreekuur en van de informatieverstrekking vindt plaats via de telefoon (resp. 71% en 58%), terwijl een verwijzing naar de advocatuur meer in gelijke mate via de telefoon (33%), de balie (39%) en op het spreekuur (27%) plaatsvindt.

Tabel 4.1 Informatieverstrekking/vraagverheldering per contactkanaal in 2005 t/m 2008 (in aantallen en percentages)

Contactkanaal	Informatie verstrekt/vraag verhelderd				Aantal 2008
	Percentage 2005	Percentage 2006	Percentage 2007	Percentage 2008	
Telefoon	63	60	58	58	349.138
Balie	20	21	21	23	138.289
Spreekuur	14	16	17	13	80.476
E-mail	2	4	4	5	32.329
Totaal	100	100	100	100	600.232

Tabel 4.2 Interne verwijzing naar spreekuur per contactkanaal in 2005 t/m 2008 (in aantallen en percentages)

Contactkanaal	Interne verwijzing naar spreekuur				Aantal 2008
	Percentage 2005	Percentage 2006	Percentage 2007	Percentage 2008	
Telefoon	69	69	70	71	55.464
Balie	28	27	25	26	20.237
Spreekuur	3	3	5	2	1.918
E-mail	<1	<1	<1	1	609
Totaal	100	100	100	100	78.228

Tabel 4.3 Externe verwijzing naar advocatuur per contactkanaal in 2005 t/m 2008 (in aantallen en percentages)

Contactkanaal	Externe verwijzing naar advocatuur				Aantal 2008
	Percentage 2005	Percentage 2006	Percentage 2007	Percentage 2008	
Telefoon	42	33	34	33	12.213
Balie	40	39	36	39	14.602
Spreekuur	18	28	30	27	9.975
E-mail	<1	<1	<1	1	221
Totaal	100	100	100	100	37.011

Hulpproduct per contactkanaal

Over het algemeen blijkt dat er, als 2008 wordt vergeleken met 2007, procentueel gezien nauwelijks verschillen optreden bij de verdeling van hulpproducten per contactkanaal.

Uit de cijfers over de soort hulpproduct per contactkanaal blijkt dat informatieverstrekking en vraagverheldering relatief vaak voorkomen middels de e-mail (97% van de e-mailcontacten), in vergelijking met de kanalen telefoon (84%), spreekuur (87%) en balie (80%). De verwijzingen naar de advocatuur vinden in verhouding vaker plaats via het spreekuur en de balie dan via de andere kanalen: respectievelijk 11% en 8% van alle verstrekte producten.

Tabel 5.1 Soort hulpproduct per telefoon in 2006 t/m 2008 (in aantallen en percentages)

	Percentage 2006	Percentage 2007	Percentage 2008	Aantal 2008
Informatieverstrekking/vraagverheldering	83	83	84	349.138
Verwijzing naar spreekuur	13	13	13	55.464
Verwijzing naar advocatuur	4	4	3	12.213
Totaal	100	100	100	416.815

Tabel 5.2 Soort hulpproduct per spreekuur in 2006 t/m 2008 (in aantallen en percentages)

	Percentage 2006	Percentage 2007	Percentage 2008	Aantal 2008
Informatieverstrekking/vraagverheldering	86	86	87	80.476
Verwijzing naar spreekuur	2	3	2	1.918
Verwijzing naar advocatuur	12	11	11	9.975
Totaal	100	100	100	92.369

Tabel 5.3 Soort hulpproduct per balie in 2006 t/m 2008 (in aantallen en percentages)

	Percentage 2006	Percentage 2007	Percentage 2008	2008
Informatieverstrekking/vraagverheldering	75	79	80	138.289
Verwijzing naar spreekuur	14	12	12	20.237
Verwijzing naar advocatuur	11	9	8	14.602
Totaal	100	100	100	173.128

Tabel 5.4 Soort hulpproduct per e-mail in 2006 t/m 2008 (in aantallen en percentages)

	Percentage 2006	Percentage 2007	Percentage 2008	2008
Informatieverstrekking/vraagverheldering	96	97	97	32.329
Verwijzing naar spreekuur	3	2	2	609
Verwijzing naar advocatuur	1	1	1	221
Totaal	100	100	100	33.159

Als wordt berekend hoeveel hulpproducten er gemiddeld per contactkanaal worden verstrekt, blijkt er nauwelijks verschil tussen de vier contactkanalen. Aan de balie wordt gemiddeld 1,2 hulpproduct per contact verstrekt. In het spreekuur en aan de telefoon wordt gemiddeld 1,1 hulpproduct per contact verstrekt. Via de e-mail worden gemiddeld per contact iets minder hulpproducten verstrekt, namelijk 1,0.

Tabel 6 Soort contactkanaal en het aantal contacten en producten in 2008 en het gemiddelde aantal producten per contact per contactkanaal in 2007 en 2008

Contactkanaal	Aantal contacten 2008	Aantal producten 2008	Gemiddelde aantal producten/contact 2007	Gemiddelde aantal producten/contact 2008
Telefoon	375.631	416.815	1,1	1,1
Balie	149.363	173.128	1,1	1,2
Spreekuur	86.619	92.369	1,1	1,1
E-mail	32.950	33.159	1,0	1,0
Totaal	644.563	715.471	1,1	1,1

2.1.5 *Andere producten van het Juridisch Loket*

Verwijzing naar mediation¹³

De cijfers in deze paragraaf zijn vanaf 1 januari 2008 afkomstig uit Webtop; voordien werden ze handmatige geregistreerd. In tabel 7 staat weergegeven hoe vaak er vanuit het Juridisch Loket naar mediation is verwezen.

Tabel 7 Verwijzingen naar mediation in 2005 t/m 2008

	Totale aantal verwijzingen*
2005	166
2006	1.413
2007	2.137
2008	2.419

* Inclusief verwijzingen naar mediators die staan ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand.

Eerstelijns hulpverlening via de website van het Juridisch Loket

Uit de jaarrapportage van het Juridisch Loket ten behoeve van de Raad voor Rechtsbijstand blijkt dat er in 2008 in totaal 422.907 (maandelijks unieke) bezoekers van de website zijn geweest.¹⁴ Dit is een kwart meer dan in 2007. Deze bezoekers hebben 1.589.264 pagina's geraadpleegd. Dit is een stijging van 8% ten opzicht van 2007. Dit betekent dat het gemiddelde aantal geraadpleegde pagina's per bezoeker afneemt. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat een bezoeker bij herhaald gebruik doelgerichter gebruikmaakt van de website.

2.1.6 *Rechtsterreinen*

In tabel 8 wordt een overzicht gegeven van de rechtsterreinen waarop de hulpvragen van loketklanten betrekking hebben.¹⁵ De meeste hulpvragen hebben betrekking op het verbintenissenrecht (23%), arbeidsrecht (21%) en personen- en familierecht (16%).

13 Voor meer informatie over verwijzingen naar mediation wordt verwezen naar de Mediation Monitor van het WODC.

14 Elke maand wordt de teller op nul gezet en wordt elke bezoeker (opnieuw) geteld.

15 Tabel 8 is gemaakt op basis van het aantal hulpproducten en niet op basis van het aantal klantcontacten. Per klant kan sprake zijn van meer hulpproducten per rechtsterrein.

Tabel 8 Rechtsterreinen waarop de hulpvragen bij het Juridisch Loket betrekking hebben in 2005 t/m 2008 (absoluut en procentueel)

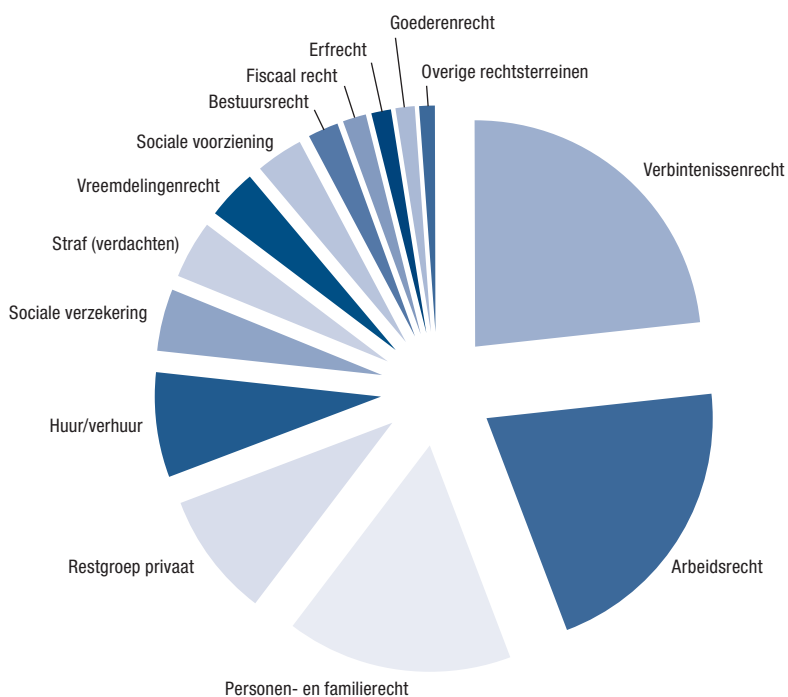
Soort zaak	Totaal absoluut	Totaal procentueel			
	2008	2005	2006	2007*	2008*
Verbintenissenrecht	166.027	19	20	23	23
Arbeidsrecht	149.738	22	20	19	21
Personen- en familierecht	115.888	13	14	16	16
Restgroep privaat	63.238	11	14	10	9
Huur/verhuur	53.539	9	8	8	7
Sociale verzekering	31.410	6	5	5	4
Straf (verdachten)	29.823	4	4	4	4
Vreemdelingenrecht	25.409	5	4	4	4
Sociale voorziening	25.293	5	4	4	4
Bestuursrecht	14.879	2	2	2	2
Fiscaal recht	13.103	1	2	2	2
Erfrecht	9.879	1	1	1	1
Goederenrecht	9.067	1	1	1	1
Straf (overig)	3.199	1	1	1	<1
Wonen	1.724	1	1	<1	<1
Faillissementsrecht	1.630	<1	<1	<1	<1
Ambtenarenrecht	1.625	<1	<1	<1	<1
Totaal	715.471	100	100	100	100

* De percentages van 2007 en 2008 zijn gebaseerd op de hulpproducten exclusief de verwijzingen naar mediation.

Ten opzichte van vorige jaren zijn er nauwelijks verschuivingen opgetreden tussen de verdelingen per rechtsterrein. Het is wel opvallend dat de percentages bij verbintenissenrecht en personen- en familierecht gedurende de afgelopen jaren continu licht toenemen.

Figuur 1 geeft de verdeling van de rechtsterreinen grafisch weer, waarbij alleen de rechtsterreinen waarop minimaal 1% van het aantal hulpvragen betrekking heeft, apart zijn afgebeeld; de overige rechtsterreinen – straf (overig), wonen, faillissementsrecht en ambtenarenrecht – zijn in figuur 1 samengevoegd tot de categorie 'Overige rechtsterreinen'.

Figuur 1 Rechtsterreinen waarop minimaal 1% van de hulpvragen bij het Juridisch Loket betrekking heeft in 2008



Van welke soort hulpproducten maken de loketklanten gebruik als ze met een bepaald soort probleem bij het Juridisch Loket aankloppen? Wanneer de verdeling van de rechtsterreinen per type hulpproduct wordt geanalyseerd (zie bijlage 4), valt op dat er slechts enkele verschillen zijn tussen de rechtsterreinen. Alleen bij het personen- en familierecht wordt in verhouding vaker verwezen naar een advocaat. Dit is logisch, gezien de wettelijke noodzaak een advocaat en een rechter in te schakelen voor een aantal problemen op dit terrein, zoals echtscheiding of een geschil over gezag, omgang of alimentatie. Van alle verwijzingen naar de advocatuur heeft ruim een kwart betrekking op een hulpvraag op het terrein van het personen- en familierecht, terwijl 16% van alle hulpvragen betrekking heeft op dit terrein. Ook bij strafrechtelijke kwesties zien we een verschil in soort hulpproduct: 8% van de verwijzingen naar een advocaat heeft hier betrekking op, tegen slechts 4% van alle hulpvragen.

2.1.7 Verwijsarrangement

In 2008 waren er 4.401 advocaten die een verwijsarrangement hadden afgesloten, verdeeld over 1.903 kantoren. Dit is 62% van de advocaten die jaarlijks rechtsbijstand op toevoegingsbasis verlenen.

Onderzoek naar de ervaringen van advocaten met het verwijsarrangement

In het najaar van 2008 is er een enquête gehouden onder (bijna 1.500) advocaten die in de eerste twee weken van september via het verwijsarrangement een cliënt toebedeeld hebben gekregen. Met behulp van deze enquête is opnieuw informatie verzameld over de ervaringen van de advocaten met het verwijsarrangement en is onderzocht waar mogelijke verbeterpunten liggen. Uit een eerdere enquête onder de advocatuur in 2006 is gebleken dat advocaten op een aantal punten niet altijd even tevreden zijn over het verwijsarrangement.¹⁶ Zo kwam uit deze enquête naar voren dat de kwaliteit van de verwijzing door het Juridisch Loket beter kan – ruim de helft van de advocaten beoordeelt de inschatting van een zaak door het Juridisch Loket als matig tot slecht – en dat zij te weinig zaken krijgen verwezen: drie kwart van hen geeft aan dat er minder zaken zijn toegewezen dan gewenst. Ook gaven de advocaten destijds aan de communicatie met het Juridisch Loket niet optimaal te vinden. Men zou de mogelijkheid willen hebben om contact te zoeken met de juridisch medewerker die een zaak heeft verwezen. Opvallend in dit kader is dat 70% van de advocaten destijds aangaf hun (negatieve) ervaring nooit terug te koppelen naar het Juridisch Loket.

Conclusie enquête 2008

De resultaten van deze enquête leiden tot de conclusie dat het verwijsarrangement vanuit de perceptie van de advocaten naar behoren werkt, maar dat er in de communicatie nog een aantal verbeterpunten mogelijk is. De Raad voor Rechtsbijstand zou ten eerste iets beter kunnen uitleggen wat een elektronisch dossier behelst. Daarnaast blijkt er bij de advocaten behoefte te zijn aan mondelinge toelichting op het elektronisch dossier door de juridisch medewerkers van het Juridisch Loket. En ten slotte zouden de advocaten op hun beurt moeten investeren in het geven van feedback en het actief opvragen van informatie, zodat de juridisch medewerkers in de toekomst nog beter leren inschatten welke soort toevoeging er nodig is om een zaak op te lossen. De dienstverlening richting klant zal hierdoor verbeteren. Hierna worden de resultaten van de enquête verder uitgewerkt.

¹⁶ MGR 2006, paragraaf 6.1. De gemiddelde tevredenheid over het verwijsarrangement als geheel was 6,1 op een schaal van 1 tot 10.

Respons

Van de 1.479 aangeschreven advocaten die in de eerste twee weken van september 2008 daadwerkelijk een verwijzing kregen, hebben 491 advocaten gereageerd.¹⁷ Met deze groep advocaten hadden 445 cliënten binnen twee maanden na de verwijzing contact gezocht met de advocaat. Met 416 cliënten was er een afspraak gemaakt en 407 cliënten waren inmiddels bij de advocaat langs geweest. De advocaten van deze laatste groep hebben de gehele enquête ingevuld.

Het gemiddelde aantal verwijzingen per advocaat binnen de steekproef komt overeen met het landelijk gemiddelde. Uit deze enquête blijkt immers dat 48% van de advocaten per jaar 8 of meer cliënten via het verwijzarrangement binnenkrijgt, 45% van de advocaten krijgt op deze manier 4 tot en met 7 cliënten verwezen, en 7% minder dan vier cliënten.

Het aantal verwijzingen vanuit het Juridisch Loket ligt in 2008 op ruim 37.000. Verdeeld over het aantal advocaten dat meedoet (4.276 in 2008) levert dit een gemiddeld aantal verwijzingen op van 9 per advocaat.

Tabel 9 **Aantal cliënten per advocaat per jaar**

	Percentage
Slechts incidenteel (1 t/m 3 cliënten per jaar)	7
Regelmatig (4 t/m 7 cliënten per jaar)	45
Vaak (8 of meer cliënten per jaar)	48
Totaal	100

Uitval tussen het Juridisch Loket en de advocaat

De uitval tussen het Juridisch Loket en de advocatuur is 9%. Van de 491 advocaten geven er 46 (9%) aan dat de betreffende cliënt twee maanden na dato in het geheel nog geen contact met hen heeft gezocht. Het is hen niet bekend wat hiervan de reden is. Op basis van eerder onderzoek onder de cliënten binnen het verwijzarrangement is het aannemelijk dat in dat geval een afspraak met een advocaat veelal niet meer nodig was. Dit percentage kan dus worden beschouwd als uitval en dit komt overeen met de resultaten van een onderzoek uit 2006 onder verwezen cliënten (zie MGR 2006, p. 107: uitval ongeveer 10%). Deze uitval is grotendeels verklaarbaar en niet per definitie als ongewenst te beschouwen.

Van de 445 rechtzoekenden die wél contact hebben opgenomen met de betreffende advocaat, maakten er 416 daadwerkelijk een afspraak met hem. Van

17 Dit responspercentage van 33% is vergelijkbaar met dat van eerdere metingen onder toevoegingsadvocaten, resp. 26% in 2006 en 25% in 2004.

de 29 rechtzoekenden die wel contact opnamen, maar geen afspraak maakten, was het bij de helft van de advocaten niet bekend wat hiervoor de reden was (het gaat hierbij om 15 advocaten). 9 Advocaten wisten te melden dat een afspraak niet meer nodig was (omdat het probleem inmiddels was opgelost, omdat het probleem bij nader inzien niet ernstig genoeg bleek, of omdat een toevoeging voor de betreffende cliënt niet mogelijk bleek), terwijl 5 van deze 29 advocaten aangaven dat de betreffende cliënt bij een andere advocaat terecht kon.

Het elektronisch dossier

Het elektronisch dossier blijkt een verwarrende term binnen het verwijzarrangement. Van de ondervraagde advocaten geeft 83% aan een elektronisch dossier te hebben ontvangen waarin de verwezen zaak wordt beschreven. Echter, 4% van de advocaten geeft aan wel een dossier te hebben ontvangen, maar geen zaaksomschrijving, en 14% van de advocaten meent in het geheel geen elektronisch dossier ontvangen te hebben (dit was bij de vorige meting nog 30%), hoewel vaststaat dat een verwijzing door het Juridisch Loket naar een advocaat alleen kán plaatsvinden middels het versturen van het elektronisch dossier. Geconcludeerd kan worden dat 14% van de advocaten niet beseft dat het 'elektronisch dossier' de e-mail is die ze van het Juridisch Loket ontvangen. De Raad zou bij het afsluiten van het arrangement helderder kunnen communiceren over de reikwijdte van de term 'elektronisch dossier'.

Tabel 10 De beschrijving van de zaak in het elektronisch dossier

	Percentage
Ja, de zaak werd beschreven in het elektronisch dossier	83
Nee, de zaak werd niet beschreven in het elektronisch dossier	4
Voor zover ik weet heb ik geen elektronisch dossier ontvangen	14
Totaal	100

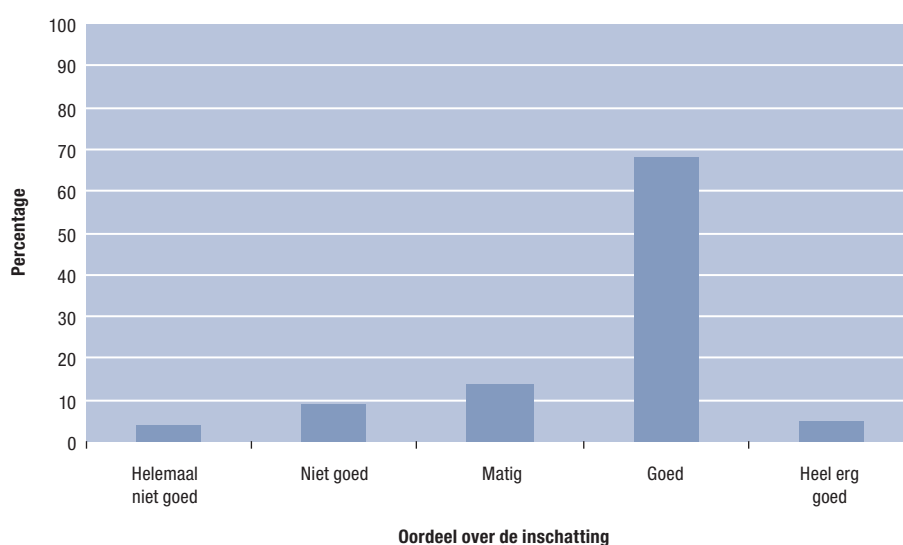
* Afgeronde getallen, lijken niet op te tellen tot 100%.

Inschatting van de zaak door het Juridisch Loket

Een ruime meerderheid van de advocaten is goed te spreken over de kwaliteit van de inschatting van de verwezen zaken door de medewerkers van het Juridisch Loket. Als een medewerker een klant verwijst, wordt hierbij aangegeven om wat voor soort zaak het naar zijn of haar inschatting gaat. Het zal hierbij in principe gaan om een zaak die men bij het Juridisch Loket niet zelf kan afdoen en waarvoor de klant bijstand van een advocaat in de vorm van een Lat of een reguliere toevoeging nodig heeft. In de enquête is gevraagd naar de ervaringen van de advocaat met de als laatste naar hem verwezen zaak en naar zijn beeld met betrekking tot alle verwezen zaken tot nu toe.

De advocaten vinden de inschatting van de loketmedewerker ten aanzien van *de laatste aan hen verwezen zaak* over het algemeen goed. Op een vijf-puntsschaal (waarin 1=helemaal niet goed; 2=niet goed; 3=matig; 4=goed; 5=heel erg goed) wordt op deze vraag gemiddeld een 3,6 gegeven. Drie kwart van de advocaten (73%) die een oordeel hebben gegeven, vindt de inschatting goed of heel erg goed.

Figuur 2 Oordeel van de advocaten over de inschatting van de juridisch medewerkers



Een belangrijke reden voor de toekenning van het oordeel 'matig', 'niet goed' of 'helemaal niet goed' voor de inschatting van de laatste verwijzing is dat een lichte adviestoevoeging uiteindelijk een reguliere toevoeging blijkt te zijn.¹⁸ Minder dan 10% van alle advocaten is deze mening toegedaan. Minder vaak (steeds <5% van alle advocaten) beoordelen de advocaten de inschatting als minder goed omdat:

- het Juridisch Loket de kwestie zelf had kunnen afdoen (3%);
- voor een bepaalde zaak op inhoudelijke gronden geen toevoeging mogelijk was of dat het verlenen van rechtsbijstand zinloos was (3%);
- het Juridisch Loket de zaak juridisch verkeerd beoordeeld heeft of de juridisch medewerker het probleem niet goed heeft weergegeven of begrepen (3%);

¹⁸ Bij de vorige meting was dit ook de belangrijkste reden: toen was het verreweg de vaakst genoemde reden (87% van de respondenten die de kwaliteit van de verwijzing als matig of slecht inschatten).

- het een verwijzing betrof voor een klant die uiteindelijk een inkomen bleek te hebben boven de Wrb-grens (2%);
- de gegeven informatie te summier was (2%).

Als dezelfde vraag gesteld wordt ten aanzien van *de inschatting over alle verwezen zaken tot nu toe*, dan oordelen de advocaten hetzelfde; gemiddeld wordt weer een 3,6 gegeven. Dit is ongeveer gelijk aan de vorige meting, waarbij naar een oordeel over alle tot dan toe verwezen zaken werd gevraagd.¹⁹ Iets minder dan twee derde (64% van de advocaten die een oordeel hebben gegeven) blijkt de inschatting over alle zaken tot nu toe goed tot heel goed te vinden. Dit percentage ligt iets lager dan het oordeel ten aanzien van de laatste zaak (73%). Bij de vorige meting in 2006 was dit nog geen 40% in de categorie 'goed'. Hieruit blijkt dat de inschatting door de loketmedewerkers is verbeterd.

Een belangrijke reden van het oordeel 'matig' of '(helemaal) niet goed' van de inschatting van de verwijzingen voor alle tot nu toe verwezen zaken is dat de soort toevoeging (regulier of Lat) verkeerd wordt ingeschat.

Communicatie tussen het Juridisch Loket en de advocaten

De kwaliteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket zou kunnen worden verhoogd als advocaten die niet tevreden zijn over de kwaliteit van de inschatting door de verwijzende loketmedewerker, contact zouden zoeken met de persoon die in casu heeft verwezen. Uit de enquête blijkt echter dat de advocaten het over het algemeen *niet* aan het Juridisch Loket laten weten wanneer zij de inschatting van de zaak matig of slecht vonden (91% onderneemt geen actie *in een dergelijk geval*). Bij de enquête in 2006 gaf 70% aan *los van het resultaat* nooit feedback te geven aan het Juridisch Loket.

De advocaten is gevraagd of ze wel eens een bezoek hebben gebracht aan het Juridisch Loket. Bijna een derde (30%) van de respondenten geeft aan er geen behoefte aan te hebben om een bezoek te brengen aan het Juridisch Loket. De overige respondenten hebben wel eens een bezoek gebracht aan het Juridisch Loket (38%), brengen regelmatig een bezoek aan het Juridisch Loket (3%) of zijn nog van plan om een bezoek te brengen aan het Juridisch Loket (29%).

Tabel 11 Frequentie bezoek advocaten aan het Juridisch Loket

	Percentage
Ja, ik doe dit regelmatig	3
Ja, ik heb dat wel eens gedaan	38
Nee, ik heb daar geen behoefte aan	30
Nee, maar ik ben het wel van plan	29
Totaal	100

19 Deze is gemeten op een driepuntsschaal: goed, matig en slecht.

Verder geven de meeste respondenten aan dat een medewerker van het Juridisch Loket soms contact met hen zoekt als daar een concrete aanleiding toe is (62%). Voorts geeft 7% van hen aan dat dit regelmatig gebeurt, 13% dat dit niet gebeurt, maar dat dit ook niet nodig gevonden wordt, en 17% geeft aan dat dit niet gebeurt, hoewel het soms wel handig zou zijn.

Tabel 12 Frequentie contact juridisch medewerker met advocatuur

	Percentage
Ja, dat gebeurt regelmatig	7
Ja, dat gebeurt soms, als er een concrete aanleiding toe is	62
Nee, dat is niet nodig	13
Nee, dat gebeurt niet, hoewel het soms wel handig zou zijn	17
Totaal	100

Als redenen waarom het handig zou zijn dat de medewerker contact zou zoeken, wordt door advocaten aangegeven dat:

- hierdoor fouten kunnen worden voorkomen bij het kwalificeren van zaken;
- een zaak of een cliënt soms nadere toelichting behoeft;
- niet haalbare verwijzingen kunnen worden voorkomen;
- hierdoor de cliënt beter kan worden voorgelicht;
- complexere informatie kan worden uitgewisseld;
- het spoedeisende karakter van een zaak kan worden benadrukt (i.v.m. het verstrijken van termijnen);
- het de efficiëntie verhoogt.

2.1.8 Enquête naamsbekendheid HJL

In februari 2008 hebben 2.654 respondenten een internetenquête ingevuld over de naamsbekendheid van het Juridisch Loket, uitgezet door TNS NIPO. De resultaten zijn door toepassing van een weging voor geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte en regio representatief voor de Nederlandse bevolking.

Van de 2.654 respondenten weet bijna de helft (47%) dat er Juridisch Loketten bestaan. In 2005 lag dit rond de 20% (MGR 2005, p. 82). De bureaus rechtshulp waren toen bekend onder 90% van de Nederlandse bevolking (MGR 2004, p. 35 en MGR 2005, p. 82).

De overgrote meerderheid van deze mensen denkt dat het Juridisch Loket aan rechtzoekenden advies geeft. Slechts een klein gedeelte van de respondenten denkt dat het Juridisch Loket meer activiteiten verricht dan het daadwerkelijk verricht; hierbij schemeren vooral de taken door die de voormalige bureaus

rechtshulp wel uitvoerden, zoals het schrijven van brieven en het bijstaan van cliënten in rechtszaken.

De respondenten zijn het vaakst (28%) via familie, vrienden en bekenden op de hoogte gekomen van het bestaan van het Juridisch Loket. Daarna is de krant de belangrijkste bron van bekendheid van het Juridisch Loket (14%).

Tabel 13 Manier waarop mensen voor het eerst op de hoogte zijn gekomen van het bestaan van het Juridisch Loket

	Percentage
Via familie/vrienden/bekenden	28
Via de krant	14
Weet niet/ geen antwoord	14
Toevallig langsgelopen	9
Via een rechts- of wetswinkel	7
Via de gemeente(gids)	5
Via internet, anders dan Google	5
Via Google	3
Via een verzekering	3
Via een bureau rechtshulp	2
Via het telefoonboek	1
Via het arbeidsbureau/CWI	1
Via het maatschappelijk werk	1
Via een advocaat die mij niet kon helpen	1
Via de Gouden Gids	<1
Anders, nl. ...	9
Totaal	100

2.2 Achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket

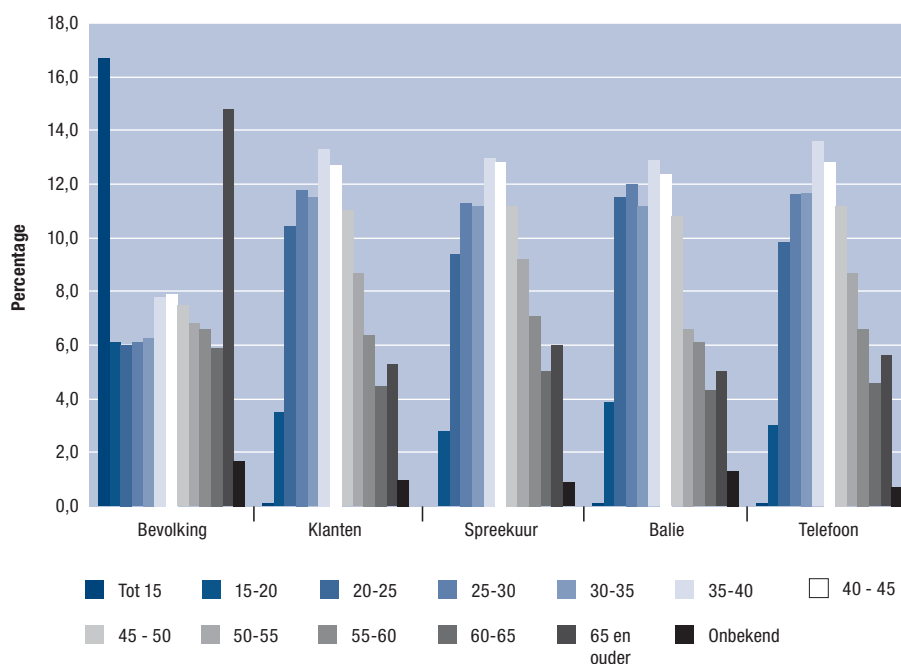
Deze paragraaf beschrijft de kenmerken van de klanten van het Juridisch Loket.²⁰ Deze gegevens zijn afkomstig van Webtop, waarna ze zijn gekoppeld aan bestanden van het CBS. Door technische problemen met de koppeling met het SSB-bestand is het niet mogelijk om alle achtergrondvariabelen, zoals die in MGR 2007 van de toevoegingsgebruikers werden gegeven, weer te geven. Dit zal in de volgende monitor gebeuren.

²⁰ In bijlage 5 zijn de achterliggende cijfers opgenomen.

Leeftijd

De categorie van 35 tot en met 39 jaar is het grootst (ruim 13%). Ongeveer de helft van de loketklanten is jonger dan 40 jaar. De gemiddelde leeftijd van loketklanten is 37 jaar. Er zijn nauwelijks verschillen tussen leeftijdsgroepen in de wijze waarop men contact zoekt met het Juridisch Loket. Bij de balie zijn de 20- tot 25-jarigen licht oververtegenwoordigd en de 50- tot 55-jarigen licht ondervertegenwoordigd.²¹

Figuur 3 Leeftijdsverdeling van de loketklanten in percentages

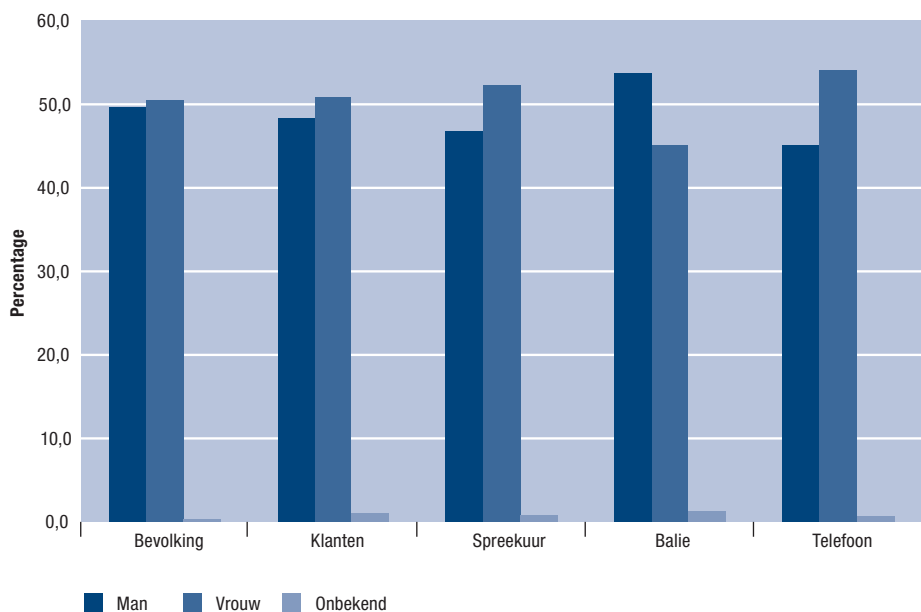


21 Het aantal gekoppelde e-mailcontacten is te laag om daaraan conclusies te kunnen verbinden.

Geslacht

Er zijn iets meer vrouwelijke dan mannelijke loketklanten, te weten 51% vrouwen tegenover 49% mannen. Bij de mate van gebruik van de verschillende contactkanalen treden enkele verschillen op tussen mannen en vrouwen. Het duidelijkst is het verschil tussen balie en telefoon: bij de balie zijn de mannen ruim in de meerderheid, terwijl vrouwen eerder de telefoon ter hand nemen.

Figuur 4 Verdeling van geslacht per contactkanaal in percentages

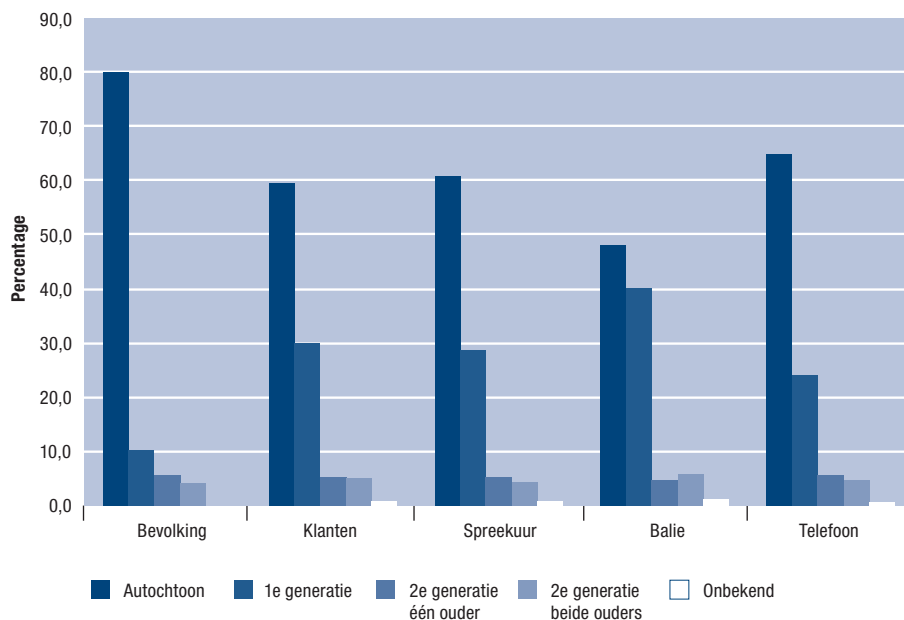


(Niet-westerse) allochtonen

Van alle ondervraagden is zowel in 2007 als in 2008 ongeveer 40% allochtoon, waarvan ruim twee derde niet-westers allochtoon is. Van de allochtonen is drie kwart een zogenaemde eerstegeneratieallochtoon, dit wil zeggen dat deze persoon zelf geboren is buiten Nederland.

Uit figuur 5 blijkt dat eerstegeneratieallochtonen relatief vaker naar de balie komen, terwijl autochtonen bij de telefooncontacten iets vaker voorkomen dan gemiddeld.

Figuur 5 Loketklanten naar herkomst in percentages



Als de allochtonen naar land van herkomst worden onderverdeeld, blijkt dat klanten die vallen binnen de categorie 'overig niet-westers' relatief vaak naar de balie gaan en minder vaak telefonisch contact zoeken. Dit eerste geldt ook in lichte mate voor klanten van Surinaamse afkomst.

Figuur 6 Loketklanten naar land van herkomst in percentages

