

Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2007

MONITOR GESUBSIDIEERDE
RECHTSBIJSTAND
2007

S.L. PETERS & L. COMBRINK-KUITERS

Boom Juridische uitgevers
Den Haag
2008

© 2008 S.L. Peters & L. Combrink-Kuiters / Boom Juridische uitgevers

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978-90-8974-010-6

NUR 820

www.bju.nl

VOORWOORD

De Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand, die nu voor u ligt, beoogt meer te zijn dan een geactualiseerd overzicht van de ontwikkeling van het gebruik en van het aanbod. Elk jaar worden bepaalde onderwerpen extra belicht of uitgediept. Wat is het specifiek interessante aan de monitor van 2007?

In deze monitor wordt speciaal aandacht besteed aan de dienstverlening van het Juridisch Loket. Hierover is in het najaar van 2007 reeds een afzonderlijk rapport verschenen.

Voor het eerst heeft ten behoeve van deze monitor een koppeling plaatsgevonden met de gegevens van het CBS. Hierdoor wordt inzichtelijk welke de achtergrondkenmerken zijn van de gebruikers van toevoegingen. Voor het totstandkomen van deze koppeling is nauw samengewerkt met drs. Frits Huls van het CBS. De resultaten van deze koppeling worden beschreven in hoofdstuk 3, Het gebruik en de gebruikers van toevoegingen.

Tevens nieuw in deze monitor is de berekening van het bereik van de Wet op de rechtsbijstand. Aan de hand van de gegevens van het CBS over huishoudsamenstelling en huishoudinkomen en -vermogen is de berekening van het bereik verder verfijnd. Voor de levering van de betreffende gegevens is nauw samengewerkt met drs. Wim Bos van het CBS in Heerlen.

Maar er is meer aan de hand in rechtshulp land. Het kabinet heeft besloten dat er structureel € 50 mln. op de rechtshulp bezuinigd moet worden. De afgelopen maanden is in een interactief proces uitvoerig gediscussieerd over de wenselijkheid, de haalbaarheid, de invulling en de effecten van die bezuiniging. De bevindingen uit de voorgaande versies van de monitor en aanvullende analyses op de cijfers van 2007 hebben hierbij een belangrijke rol gespeeld. De monitor beschrijft immers hoe het jaarlijks met de toegang tot de rechtshulp gesteld is in Nederland. Beleidsmakers en politici hebben met de monitor een belangrijk instrument in handen om het debat op basis van een veelheid van betrouwbare en controleerbare gegevens te voeren.

Het is verleidelijk zich bij het lezen van de monitor te beperken tot de samenvatting en de nabeschouwing, waarin de doelstellingen van de Wet op de rechtsbijstand worden geconfronteerd met de onderzoeksresultaten. De

afzonderlijke hoofdstukken geven echter de noodzakelijke diepgang die u niet wilt missen.

Met trots dank ik het onderzoeksteam dat aan deze monitor heeft gewerkt: Lia Combrink en Susanne Peters. Dank gaat eveneens uit naar voornoemde collega's van het CBS en naar Jeroen Groeneveld, voor hun inbreng bij het totstandkomen van deze monitor. De begeleidingscommissie heeft als vanouds op een constructieve en prikkelende wijze commentaar gegeven op de opzet en uitwerking van het onderzoek.

Juli 2008

F.A. Ohm

Directeur Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam

INHOUD

SAMENVATTING	1
1 INLEIDING	11
1.1 Uitvoering en publicatie	12
1.2 Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand	12
1.2.1 Het Juridisch Loket	12
1.2.2 Rechtsbijstand op basis van een toevoeging	13
1.2.3 Mediation op basis van een toevoeging	14
1.3 Recente wijzigingen in het stelsel	15
1.3.1 VIValt	15
1.3.2 Voorziening deskundigenbericht	16
1.4 Definities en afkortingen	17
1.5 Indeling van het rapport	18
2 HET GEBRUIK EN DE GEBRUIKERS VAN HET JURIDISCH LOKET	19
2.1 De dienstverlening van het Juridisch Loket	19
2.1.1 Contacten	19
2.1.2 Contactkanalen	20
2.1.3 Hulpproducten	21
2.1.4 Contactkanalen en hulpproducten	23
2.1.5 Andere producten van het Juridisch Loket	25
2.1.6 Rechtsterreinen	26
2.1.7 Meervoudig gebruik	28
2.1.8 Verwijsarrangement	28
2.2 Enquête onder klanten van het Juridisch Loket	29
2.2.1 Bekendheid van het Juridisch Loket	29
2.2.2 Toegankelijkheid van het Juridisch Loket	31
2.2.3 Hulpverleningstraject voorafgaand aan het Juridisch Loket	32
2.2.4 Effectiviteit van dienstverlening van het Juridisch Loket	33
2.2.5 Ernst van de problemen van de klanten van het Juridisch Loket	36
2.2.6 Overige enquêteresultaten	38
2.3 Achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket	40

3	HET GEBRUIK EN DE GEBRUIKERS VAN TOEVOEGINGEN	43
3.1	Aantal toevoegingen en rechtsterreinen	43
3.1.1	Ontwikkeling in het aantal afgegeven toevoegingen	43
3.1.2	Rechtsterreinen	47
3.1.3	Voorziening deskundigenbericht	58
3.2	Toevoegingsgebruik per rechtzoekende	60
3.2.1	Aantal rechtzoekenden	60
3.2.2	Meervoudig gebruik	60
3.2.3	Eigen bijdrage	65
3.3	Gebruikers van toevoegingen	67
3.3.1	Het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking	67
3.3.2	Vastgestelde draagkracht toevoegingsgebruikers	69
3.3.3	Vergelijking van de verdeling van de Wrb-gebruikers met de Wrb-gerechtigden	70
3.3.4	Achtergrondkenmerken van de gebruikers van toevoegingen	73
4	HET AANBOD VAN RECHTSBIJSTANDVERLENERS	85
4.1	De rechtsbijstandverleners	86
4.1.1	De advocaten	88
4.1.2	De mediators	88
4.2	Kenmerken rechtsbijstandverleners	88
4.2.1	Geslacht rechtsbijstandverleners	89
4.2.2	Ervaring rechtsbijstandverleners	89
4.2.3	Aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener	90
4.2.4	Instromers: nieuwkomers in het stelsel	92
4.3	Verloop onder de rechtsbijstandverleners	93
4.4	Profielschets van de praktijk van rechtsbijstandverleners	96
5	KWALITEIT	99
5.1	Het oordeel van de klanten van het Juridisch Loket	99
5.1.1	Klanttevredenheid	100
5.1.2	Snelheid afhandeling e-mailcontacten	102
5.1.3	Opnieuw kiezen voor het Juridisch Loket	103
5.1.4	Oordeel over website, internetzuil en folder	104
5.1.5	Verwijsarrangement	104
5.2	Het imago van het Juridisch Loket	105
5.3	De mening van de rechtsbijstandverleners	107
5.3.1	Advocaten over de dienstverlening van de raden voor rechtsbijstand	107
5.3.2	Samenvatting enquête rechtsbijstandverleners Monitor 2006	109
5.4	Onderzoek naar de kwaliteit van de auditrapporten	111

6	NABESCHOUWING	113
	LITERATUUR	129
	BIJLAGEN	131
BIJLAGE 1	INKOMEN, VERMOGEN EN EIGEN BIJDRAGE 2007	133
BIJLAGE 2	FORFAITAIRE VERGOEDING ADVOCATUUR	135
BIJLAGE 3	HET JURIDISCH LOKET: VERDELING VAN RECHTSTERREINEN PER TYPE HULPPRODUCT	137
BIJLAGE 4	ENQUÊTE HET JURIDISCH LOKET	139
BIJLAGE 5	HET BEREIK VAN DE WRB ONDER DE NEDERLANDSE BEVOLKING	145
BIJLAGE 6	ACHTERGRONDKENMERKEN CBS	161
BIJLAGE 7	PERCENTAGE TOEVOEGINGEN DAT WORDT BEHANDELD, AFGEZET TEGEN HET BEËDIGINGSJAAR VAN DE RECHTSBIJSTANDVERLENERS	155
BIJLAGE 8	LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN	157
BIJLAGE 9	BEGELEIDINGSKOMMISSIE	163

SAMENVATTING

Eerstelijnsrechtshulp: het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket heeft in 2007, net als in 2006, meer klanten aangetrokken dan het jaar ervoor en dan conform het jaarplan werd verwacht. Het totale aantal klantcontacten was in 2007 bijna 600.000.

Het belangrijkste kanaal waarlangs klanten contact hebben gezocht is de telefoon (58%), gevolgd door de balie (22%). Het meest aangeboden product is het verstrekken van informatie en het verhelderen van vragen. In 6% van de contacten wordt de klant naar een advocaat verwezen. In 2007 waren er 4.261 advocaten die een verwijsarrangement hadden afgesloten; dit is ruim 60% van de advocaten die jaarlijks rechtsbijstand op toevoegingsbasis verlenen. De verwijzing naar mediation is vanaf het begin, maar vooral in 2007, binnen de loketorganisatie een belangrijk aandachtspunt geweest, met als resultaat een toename in het aantal doorverwijzingen naar mediation. De meeste hulpvragen hebben betrekking op het terrein van het verbintenissenrecht, het arbeidsrecht en het personen- en familierecht. De aard van de hulpvragen wijkt in 2007 nauwelijks af ten opzichte van het jaar daarvoor. Dit geldt ook voor de gebruikte contactkanalen en de geleverde producten.

Opvallend, maar niet verrassend, is dat klanten in 2007 gemiddeld vaker contact hadden met het Juridisch Loket dan in voorgaande jaren. Ook dit gegeven wijst erop dat het meervoudig gebruik is toegenomen.

De grootste groep klanten van het Juridisch Loket valt in de leeftijdscategorie 40-44 jaar. Bijna de helft van de cliënten is jonger dan 40 jaar. De helft van de gebruikers van het Juridisch Loket is man. Aan de balie zijn mannen in de meerderheid, terwijl vrouwen juist zijn oververtegenwoordigd aan de telefoon. Verder blijkt dat het aantal eenoudergezinnen is oververtegenwoordigd onder de loketklanten ten opzichte van de Nederlandse bevolking.

Het Juridisch Loket is inmiddels onder bijna de helft van de Nederlandse bevolking bekend. Voor ruim 70% van de per enquête ondervraagde klanten is het Juridisch Loket de eerste instantie waar men langs gaat voor informatie en advies. Bijna de helft van de ondervraagde loketklanten kent buiten

het Juridisch Loket geen andere instantie voor eerstelijns hulpverlening. De meeste klanten komen via familie, vrienden of bekenden bij het Juridisch Loket terecht. Daarnaast speelt het internet hierbij een belangrijke rol.

Het is inmiddels algemeen bekend dat de dienstverlening van het Juridisch Loket gratis is. Twee derde van de ondervraagde loketklanten wist dit voorafgaand aan het eerste bezoek.

Slechts een klein deel van de ondervraagden vond het (zeer) moeilijk om bij het Juridisch Loket terecht te komen. De afstand die klanten moeten afleggen om een vestiging van het Juridisch Loket te bereiken, blijkt geen obstakel bij het gebruik van de diensten van het Juridisch Loket.

De klanten hebben zelf niet de beleving dat ze voor een bagatel bij het Juridisch Loket aankloppen: meer dan drie kwart van de klanten benoemt het probleem waarmee zij bij het Juridisch Loket aanklopten als (zeer) ernstig.

Ten aanzien van de effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket blijkt dat twee derde van de klanten acht maanden na het bezoek aangeeft dat het probleem is opgelost. Als het probleem niet is opgelost, is dit meestal omdat de zaak nog loopt. Door de klanten bij wie het probleem is opgelost wordt driemaal zo vaak aangegeven dat het advies van het Juridisch Loket *wel* heeft bijgedragen aan de oplossing van het probleem als dat het hieraan *niet* heeft bijgedragen.

Tweedelijnsrechtshulp: toevoegingen

In 2007 zijn in totaal 405.825 toevoegingen afgegeven. Dit zijn er 8.937 minder dan het jaar daarvoor. Deze daling is echter relatief en wordt veroorzaakt door een meer dan gemiddelde stijging van het aantal afgegeven toevoegingen in 2006. Het cijfermateriaal doet vermoeden dat deze relatief sterke stijging zich mede laat verklaren door de inwerkingtreding van de wet VIValt.

Op de meeste rechtsterreinen is het aantal afgegeven *reguliere* toevoegingen in vergelijking met 2004 gestegen. Het grootste aandeel van deze stijging ligt op het terrein van het strafrecht en het personen- en familierecht; dit zijn ook de twee grootste categorieën toevoegingen.

Vanaf 1 april 2005 is het mogelijk een toevoeging aan te vragen voor mediation. In de loop van 2006 is mediation op toevoegingbasis op gang gekomen en in 2007 zet deze trend goed door. Het merendeel van de mediationzaken heeft betrekking op het personen- en familierecht.

De toename van het aantal lichte adviestoevoegingen heeft in 2007 niet verder doorgezet. Er was nog slechts sprake van een lichte groei ten opzichte van 2006 (<10%). Hierbij moet echter wel de kanttekening worden geplaatst dat 2005 het eerste jaar was waarin de lichte adviestoevoeging kon worden

aangevraagd. Binnen de lichte adviestoevoegingen werden de meeste toevoegingen afgegeven op het gebied van verbintenissen- en arbeidsrecht.

In deze monitor wordt voor het eerst een kostenoverzicht per rechtsterrein gegeven.

In het kader van de bijzondere subsidieregeling 'voorziening deskundigenbericht' zijn in 2007 in totaal 460 subsidies verstrekt voor een medisch haalbaarheidsonderzoek.

Aantal rechtzoekenden

In 2007 werden aan 273.603 rechtzoekenden toevoegingen afgegeven. Ook dit aantal is licht gedaald ten opzichte van 2006, terwijl 2006 nog een stijging liet zien van 13% ten opzichte van 2005. Ook deze relatief sterke stijging in 2006 lijkt toegeschreven te kunnen worden aan de inwerkingtreding van de wet VIValt. Als wordt vergeleken met het jaar 2000, blijkt sprake te zijn van een toename van 24% van het aantal rechtzoekenden aan wie per jaar ten minste een toevoeging werd afgegeven, waarbij de sterkste stijging zich juist in 2006 heeft voorgedaan.

Meervoudig gebruik

Het gemiddelde aantal afgegeven toevoegingen per rechtzoekende per jaar steeg in de jaren 2000 tot en met 2007 van 1,33 naar 1,48. Na een forse stijging in 2002 is het beeld over de laatste jaren redelijk constant.

De verdeling van het aantal toevoegingen over de rechtzoekenden is daardoor in dezelfde periode ook licht veranderd. In 2000 en 2001 was het aandeel rechtzoekenden met slechts een toevoeging iets hoger (respectievelijk 78% en 77%) dan in de daaropvolgende jaren. In 2007 was dit aandeel 72%.

Om na te gaan hoe het meervoudig gebruik is van toevoegingen waarbij de rechtzoekende (in het algemeen) meer keuzevrijheid heeft, is geanalyseerd hoe het meervoudig gebruik is bij civiele toevoegingen.¹ Hieruit blijkt dat in 2007 gemiddeld 1,50 civiele toevoeging is afgegeven per toevoegingsgebruiker; in 2000 was dit 1,30.

Het percentage rechtzoekenden aan wie meer dan een civiele toevoeging is afgegeven, is tussen 2000 en 2007 dan ook licht gestegen, van 20 tot 25.

Vanaf 2000 tot 2007 is het gemiddelde aantal straf toevoegingen per rechtzoekende langzaam opgelopen van 1,45 tot 1,57. Ook binnen de strafzaken is dus een lichte stijging in het meervoudig gebruik te constateren. Het percen-

1 Onder civiele toevoegingen worden alle toevoegingen verstaan met moduultype 'Civiel'. Deze indeling heeft als gevolg dat toevoegingen op bijvoorbeeld het terrein van het bestuurs- of socialezekerheidsrecht hier ook onder civiele toevoegingen vallen.

tage rechtzoekenden die per jaar meer dan een strafrechtelijke toevoeging hebben, is over de jaren heen dan ook licht gestegen. In 2000 werd aan 22% van de rechtzoekenden meer dan één strafrechtelijke toevoeging afgegeven, in 2007 is dit percentage inmiddels gestegen tot 27.

Verder blijkt dat in 2007 4,5% van de rechtzoekenden minimaal een straf-toevoeging én een civiele toevoeging heeft ontvangen. Sinds 2000 is dit percentage sterk gestegen; er zijn dus steeds meer rechtzoekenden die binnen één kalenderjaar én een civiele én een straftoevoeging krijgen. Op zich is dit niet verwonderlijk, gezien het feit dat het meervoudig gebruik in beide categorieën afzonderlijk ook licht is toegenomen. Rechtzoekenden krijgen in 2007 gemiddeld meer toevoegingen dan in 2000, dus de kans dat dit twee verschillende soorten toevoegingen betreft neemt ook toe.

Er worden in totaal 39.290 toevoegingen (9,7% van het aantal toevoegingen) gebruikt door 6.250 meervoudiggebruikers met 5 of meer toevoegingen (2,3%)

In 2007 was de anticumulatieregeling van toepassing op bijna 23% van alle afgegeven toevoegingen.

Eigen bijdrage

Toevoegingsgebruikers worden ingeschaald in één van de vijf treden van de eigen bijdrage. Het grootste gedeelte van de rechtzoekenden wordt ingeschaald in de laagste trede (80%). Opvallend is dat het percentage toevoegingsgebruikers in de hoogste (en duurste) trede is afgenomen in 2007 ten opzichte van 2006, terwijl het percentage in de laagste trede juist licht is toegenomen. De trend die zich vóór de inwerkingtreding van VIValt ook al aftekende, zet hiermee door.

Het percentage toevoegingen waarvoor een eigen bijdrage is verschuldigd, is bovendien de afgelopen jaren langzaam toegenomen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het aantal asielzaken, waarvoor geen eigen bijdrage verschuldigd is, in die periode is afgenomen.

Peiljaarverlegging

In 2007 zijn 8.547 peiljaarverleggingen aangevraagd. Dit is 2,1% van het totale aantal afgegeven toevoegingen in 2007.

Resultaatsbeoordeling

In 2007 is er 476 keer een in 2007 afgegeven toevoeging ingetrokken: 85% van deze zaken had betrekking op echtscheidingsprocedures en 4% op zaaksoorten die met arbeid en ontslag te maken hebben. Als wordt gekeken naar het aantal intrekkingen naar aanleiding van een resultaatsbeoordeling vanaf 1 april 2006, het moment waarop VIValt in werking is getreden, dan zijn er

(per 31 december 2007 gemeten) 1.216 toevoegingen ingetrokken naar aanleiding van een resultaatsbeoordeling.

Het bereik van het stelsel

Aan de hand van de gegevens van het CBS over huishoudsamenstelling en huishoudinkomen en -vermogen en deze gegevens van de toevoegingsgebruikers is het sinds VIValt mogelijk geworden om nauwkeuriger dan voorheen het bereik van het stelsel te schatten. In de MGR 2006 is hiertoe al een eerste aanzet gedaan. In de huidige monitor is deze methode verder verfijnd door te corrigeren op vermogen in box 3, gezinsgrootte en gezinssamenstelling. Uit deze verfijnde analyse blijkt dat ongeveer 40% van de Nederlandse bevolking aanspraak zou kunnen maken op een toevoeging.

Vastgestelde draagkracht toevoegingsgebruikers

Dankzij de koppeling met de gegevens van de Belastingdienst is het mogelijk een overzicht te geven van door de Belastingdienst vastgestelde fiscale jaarincomens voor t-2 van de gebruikers, zowel de alleenstaanden als de personen in meerpersoonshuishoudens. Een kwart van de alleenstaanden heeft een fiscaal inkomen van € 0, de grootste groep in deze categorie. Bij de categorie personen in meerpersoonshuishoudens zien we weliswaar ook een piek in deze inkomensgroep, maar het aandeel van die inkomensgroep binnen de categorie is veel kleiner, te weten 10%. De grootste groep binnen deze categorie (18%) heeft een inkomen tussen de € 15.000 en € 17.500.

Vergelijking van de verdeling van de Wrb-gebruikers met die van de Wrb-gerechtigden

Naast de berekening van het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking is het nu ook mogelijk een vergelijking te maken van verdelingen van de Wrb-gebruikers met die van de Wrb-gerechtigden. Hieruit komt naar voren dat men in de laagste inkomensklasse relatief het vaakst gebruikmaakt van de mogelijkheid een toevoeging aan te vragen. Naarmate de eigen bijdrage hoger wordt – dit geldt met name voor personen uit meerpersoonshuishoudens – is er sprake van een toenemende ondervertegenwoordiging van de gebruikers ten opzichte van de gerechtigden.

Profiel van de gemiddelde Wrb-gebruiker

De resultaten van een koppeling van het GRAS-bestand met cijfers van het CBS bevestigen in grote lijnen het beeld dat bestaat van de gemiddelde gebruiker van gesubsidieerde rechtsbijstand. Wrb-gebruikers zijn gemiddeld vaker van het mannelijk geslacht, tussen de 20 en 45 jaar oud en minder vaak jonger dan 15 jaar en ouder dan 60 jaar. Relatief vaak behoren zij tot de groep niet-werkenden. Als wordt ingedeeld in sociaaleconomische categorieën,

blijkt dat scholieren/studenten, werknemers en gepensioneerden zijn ondervertegenwoordigd en dat uitkeringsgerechtigden en overige inactieven zijn oververtegenwoordigd. De gemiddelde Wrb-gebruiker is vaker gescheiden en minder vaak gehuwd – met name de gehuwden zonder kinderen zijn ondervertegenwoordigd –, terwijl personen die leven in een eenoudergezin zijn oververtegenwoordigd. De Wrb-gebruikers behoren gemiddeld vaker tot de categorie ‘niet-westerse allochtonen’. Ze wonen relatief vaak in gemeenten met meer dan 250.000 inwoners en minder vaak in gemeenten met minder dan 50.000 inwoners.

Het aanbod van rechtsbijstandverleners

De rechtsbijstandverleners

In 2007 verleenden 7.041 rechtsbijstandverleners in ten minste één zaak gesubsidieerde rechtsbijstand. Het aantal rechtsbijstandverleners die binnen het stelsel actief zijn, is in 2007 ongeveer gelijk aan dat van 2006. De toename van de jaren daarvoor heeft zich niet verder doorgezet. Bijna de helft van de rechtsbijstandverleners neemt deel aan het piket.

In 2007 is het aantal mediators die op toevoegingsbasis hebben gewerkt wel gestegen ten opzichte van 2006 (+15%). In 2007 waren er 374 mediators die ten minste 1 toevoeging aanvroegen. Bijna de helft van deze mediators (49%) is tevens als advocaat bij een van de raden ingeschreven als rechtsbijstandverlener.

De stijging van het aandeel van vrouwelijke advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, zet door. In 2007 is het aantal reguliere toevoegingen per rechtsbijstandverlener door de daling in het aantal toevoegingen licht gedaald tot 55 toevoegingen per rechtsbijstandverlener. De rechtsbijstandverleners in het stelsel zijn gemiddeld 12,1 jaar beëdigd.

Verloop onder de rechtsbijstandverleners

In 2007 is er een opvallend grote uitstroom van rechtsbijstandverleners te zien; mogelijk is dit een gevolg van een piek in de instroom in 2005 en 2006. Verder blijkt er een grote stabiele groep rechtsbijstandverleners te zijn die jaar in jaar uit in het stelsel actief blijft (87% tot 89% van de deelnemende rechtsbijstandverleners).

Profiel van de praktijk

De cijfers die afkomstig zijn van een enquête die eind 2006 is gehouden onder 1.741 advocaten, geven een beeld van de praktijk van de rechtsbijstandverleners. Deze cijfers zijn, waar mogelijk, vergeleken met de resultaten van de eerste enquête uit 2004. Hieruit blijkt dat de groep rechtsbijstandverleners die meer dan drie kwart van de werktijd besteden aan toevoegingszaken, sinds

2004 is toegenomen. Het percentage advocaten die aangeven te werken in een in hoofdzaak toevoegingspraktijk, is ten opzichte van 2004 gestegen, ten koste van de groep die haar praktijk als in hoofdzaak commercieel bestempelt.

De ondervraagde advocaten zijn het vaakst afkomstig van kantoren waarbij 2 tot en met 5 advocaten (inclusief stagiairs) werkzaam zijn. De kleinere kantoren (tot en met 5 advocaten) vormen vaker een in hoofdzaak toevoegingspraktijk of een gemengde praktijk en minder vaak een in hoofdzaak commerciële praktijk, terwijl de grotere kantoren (vanaf 11 advocaten) gemiddeld vaker in hoofdzaak commercieel georiënteerd zijn. De inkomensverdeling binnen de in hoofdzaak toevoegingskantoren, de gemengde praktijken en de in hoofdzaak commerciële kantoren waar de advocaten werken, is nagenoeg gelijk. Ruim een kwart van de ondervraagden (28%) geeft aan meer toevoegingszaken te zijn gaan doen in de afgelopen drie jaar (was 21%), ongeveer eenzelfde percentage geeft aan in deze periode minder toevoegingszaken te zijn gaan doen (29%; was 37%) en 40% schat dat dit aantal gelijk is gebleven. Op de vraag of men verwacht dat er in de nabije toekomst een verandering zal optreden in het aantal toevoegingszaken dat men persoonlijk behandelt, antwoordt 28% (was 35%) een afname en 16% (was 14%) een toename te verwachten. De overige 50% (was 44%) verwacht dat het percentage gelijk blijft. Dit leidt tot de conclusie dat er ondanks een meerderheid die de voorkeur geeft aan commerciële zaken, tussen 2004 en 2006 een verschuiving lijkt te hebben plaatsgevonden naar een voorkeur voor toevoegingszaken. Volgens de rechtsbijstandverleners zou 10% van de cliënten afzien van rechtsbijstand vanwege de hoogte van de eigen bijdrage.

Aansluiting vraag en aanbod

De vraag naar en het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand zijn in 2007 goed in balans. Zowel het aantal afgegeven toevoegingen als het aantal rechtsbijstandverleners die rechtshulp verlenen, is licht gedaald. Voor de nabije toekomst is er geen reden om aan te nemen dat er problemen zullen ontstaan ten aanzien van vraag en aanbod binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand in de huidige vorm.

Kwaliteit

Het oordeel van de klanten van het Juridisch Loket

Uit het resultaat van de enquête onder klanten van het Juridisch Loket blijkt dat de klanttevredenheid hoog is. Gemiddeld wordt door hen een score gegeven van een 8,1 over 11 verschillende aspecten van dienstverlening tezamen. Het merendeel van de klanten zegt van plan te zijn met een volgend juridisch probleem bij het Juridisch Loket terug te komen. Meer dan 90% van de klanten die aangeven terug te zullen komen, zal dit doen vanwege de deskundigheid

van de vestigingsmedewerker en/of omdat men goed geholpen is. De telefoon zal bij een volgend contact, zoals nu ook al het geval is, het vaakst worden gebruikt.

Wat de verschillende modaliteiten van het verwijzarrangement betreft, geven de ondervraagde klanten er de voorkeur aan dat de vestigingsmedewerker de advocaat selecteert en zij vervolgens zelf de afspraak maken. Deze werkwijze is in 2008 landelijk ingevoerd.

Het imago van het Juridisch Loket

Uit een onderzoek onder drie doelgroepen, te weten de netwerkpartners (bijvoorbeeld sociaal raadslieden), de ketenpartners (bijvoorbeeld advocaten) en de relaties (bijvoorbeeld UWV), blijkt dat alle drie de doelgroepen bekend zijn met het Juridisch Loket. Bijna alle respondenten weten dat het Juridisch Loket tot de non-profitsector behoort. 14% van de respondenten denkt dat het Juridisch Loket alleen bedoeld is voor de 'minderbedeelde burgers'.

De netwerkpartners, ketenpartners en relaties weten niet precies over welke rechtsgebieden het Juridisch Loket advies geeft. Ook over de taken van het Juridisch Loket bestaat nog enige onduidelijkheid.

De helft van de ketenpartners blijkt van oordeel te zijn dat het Juridisch Loket hoogwaardig juridisch advies verstrekt en zij zijn tevreden over (de dienstverlening van) het Juridisch Loket. Zij vinden het daarnaast over het algemeen makkelijk om informatie van of over het Juridisch Loket te vinden.

Hoewel een meerderheid van de ketenpartners tevreden is over de huidige communicatie, blijkt er behoefte te zijn aan persoonlijk contact met medewerkers, bijvoorbeeld bij doorverwijzingen.

Advocaten over de dienstverlening van de raden voor rechtsbijstand

De meningen over de dienstverlening van de raden voor rechtsbijstand zijn minder positief. De rechtsbijstandverleners staan kritisch ten opzichte van de raden voor rechtsbijstand. De algehele beeldvorming van rechtsbijstandverleners blijkt vooral te worden bepaald door de lange doorlooptijden. Hoewel bekend was dat ten tijde van het klanttevredenheidsonderzoek de werkvoorraad bij de raden een grote omvang had, mede als gevolg van de in 2006 tijdelijk zeer sterke volumestijging in verband met de implementatie van VIValt, bleek dit een groter effect te hebben op de beleving van de totale dienstverlening door de raden dan werd verwacht.

Verder blijkt dat 40% van de ondervraagde advocaten het kennisniveau van de medewerkers van de raden voor rechtsbijstand als matig of slecht beoordeelt. Het tempo van afwikkeling van toevoegingszaken is volgens drie kwart van de respondenten matig of slecht. Een kwart van de respondenten geeft aan dat de attitude ten aanzien van de inname van extra bewerkelijke

zaken wordt beïnvloed door het nieuwe beleid van de raden. Zowel deze uiterst bewerkelijke zaken als de aanvraag peiljaarverlegging zorgen voor ontevredenheid onder de rechtsbijstandverleners. Het oordeel over communicatie met en informatieverstrekking door de raden is positief.

Enquête onder rechtsbijstandverleners Monitor 2006

Uit de enquête onder advocaten, die in 2006 gehouden is (zie MGR 2006), blijkt dat een kleine meerderheid van de advocaten die gesubsidieerde rechtshulp verlenen, van mening is dat de audit een goede aanleiding biedt om de gang van zaken op het kantoor kritisch te bekijken. Het draagvlak voor het auditsysteem is in de afgelopen jaren niet groter geworden. Toen de audit in 2004 net verplicht was gesteld, waren advocaten ongeveer dezelfde mening toegedaan als in de laatste enquête.

In januari 2007 is de derde auditronde van start gegaan, waarbij wordt gewerkt met de Kwaliteitsstandaard 2007.² Nieuw in deze standaard is dat men ten tijde van de audit een cliënttevredenheidsonderzoek dient te hebben uitgevoerd, ieder kantoor met intervisie aan de slag dient te gaan en dat ieder kantoor dient te beschikken over een klachtenregeling. Deze nieuwe norm komt deels tegemoet aan het bezwaar dat audits alleen iets zeggen over de kantoororganisatie en niets over de inhoudelijke kwaliteit van advocaten.

De kantoren zijn vrij te bepalen op welke wijze de cliënttevredenheid wordt gemeten. Uit de advocatenenquête van 2006 blijkt overigens dat toen ruim een derde in de afgelopen twee jaar al een cliënttevredenheidsonderzoek heeft uitgevoerd, meestal schriftelijk.

De tegenhanger van het cliënttevredenheidsonderzoek is de *zelfevaluatie*. Van de in 2006 ondervraagde advocaten heeft een kwart deze vorm van onderzoek uitgevoerd.

Het bewustzijn met betrekking tot intervisie zou nog vergroot kunnen worden; mogelijk dat de Kwaliteitsstandaard 2007 hieraan kan bijdragen, gezien het feit dat daarin opgenomen is dat advocatenkantoren deelname aan intervisie moeten stimuleren. Uit de cijfers blijkt dat intervisie in eigenlijke zin (vooraf gepland, buiten eigen kantoor, alle vakgebieden) nog niet veel voorkomt (8%).

Van de ondervraagde advocaten werkt 35% op een kantoor dat in de afgelopen twee jaar een *handboek* heeft ontwikkeld of heeft verbeterd, terwijl bijna de helft van de advocaten aangeeft dat dit niet is gebeurd (49%).

Bijna twee derde (60%) van de respondenten werkt op een kantoor waar men in de afgelopen twee jaar veranderingen in de automatisering heeft

2 De Kwaliteitsstandaard 2007 is de opvolger van de Kwaliteitsstandaard 2004, die op zijn beurt werd voorafgegaan door de Kwaliteitstoets uit 2002.

doorgevoerd ter verhoging van de kwaliteit, terwijl ruim een kwart aangeeft (29%) dat dit niet het geval is.

Van de ondervraagde advocaten is ongeveer de helft lid van een specialisatievereniging. Een overgrote meerderheid van de advocaten die lid zijn van een specialisatievereniging, geeft aan dat dit bijdraagt aan de kwaliteit van hun dienstverlening (91%).

Wijzigingen op het gebied van de automatisering leiden het vaakst tot verbeteringen van de kwaliteit van de dienstverlening, gevolgd door de veranderingen ten aanzien van het handboek, de zelfevaluatie, het lidmaatschap van de specialisatievereniging en het cliënttevredenheidsonderzoek.

Opvallend is verder dat 8% van de advocaten eind 2006 niet voldoet aan de verordening op de permanente educatie.

Onderzoek naar de kwaliteit van de auditrapporten

In 2007 werd door B&M Business Development in opdracht van de Orde een analyse uitgevoerd van auditrapporten. Uit deze analyse bleek dat in 87% van de audits geen enkel verbeterpunt is toegekend en een auditverklaring is uitgereikt. Er kunnen dan echter wel aanbevelingen zijn gegeven. In ongeveer de helft van de audits was dit het geval. Veel aanbevelingen of verbeterpunten hebben betrekking op het afsluiten van dossiers, het meten van cliënttevredenheid en de wijze waarop de opdracht door de advocaat wordt geaccepteerd. Eenmanskantoren blijken significant meer aanbevelingen en verbeterpunten te ontvangen dan praktijken met twee of meer advocaten. Dit verschil wordt met name veroorzaakt door het niet voldoen aan de normen die betrekking hebben op overdracht en waarneming en archivering.

Auditoren blijken niet altijd even consequent zijn met het toekennen van aanbevelingen en verbeterpunten. Er is verschil tussen de auditoren, maar ook bij beoordeling door dezelfde auditor blijken er verschillen op te treden. De onderzoekers pleiten voor nader onderzoek naar de werkwijze van de auditoren en voor richtlijnen bij het toekennen van verbeterpunten dan wel aanbevelingen. Ook zou er een maximum kunnen worden gesteld aan het aantal aanbevelingen. Een andere mogelijkheid is het wegeven van de aanbevelingen en verbeterpunten.

Een van de voorwaarden voor een goed functionerende rechtsstaat is dat burgers met een juridisch probleem toegang hebben tot betaalbare rechtsbijstand van goede kwaliteit. Om te voorkomen dat iemand met een juridisch probleem vanwege de kosten afziet van het inschakelen van rechtsbijstand, voorziet de Wet op de rechtsbijstand (Wrb) in een subsidiestelsel. Op grond van deze wet krijgen rechtzoekenden met een inkomen onder een bepaalde grens en personen die ambtshalve een toevoeging krijgen, zoals verdachten die in hechtenis zitten, gesubsidieerde rechtsbijstand. In Nederland zijn er vijf raden voor rechtsbijstand die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Wrb. De vijf raden krijgen hun budget van en zijn verantwoording schuldig aan het ministerie van Justitie. Om na te gaan hoe het stelsel zich ontwikkelt, heeft het ministerie van Justitie de raden de opdracht gegeven om een periodiek registratiesysteem, verder te noemen 'de monitor gesubsidieerde rechtsbijstand (MGR)', op te zetten. Door middel van deze monitor wordt jaarlijks aandacht besteed aan de ontwikkeling van de vraag naar en het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand. Naast deze algemene ontwikkelingen wordt specifiek aandacht besteed aan effecten van wijzigingen in het stelsel en andere actuele onderwerpen.

De vraag naar gesubsidieerde rechtsbijstand is geen constante. Er zijn drie clusters van factoren die de vraag naar gesubsidieerde rechtsbijstand beïnvloeden (Rijkschroeff e.a., 2001, p. 15; zie ook Van Velthoven & Ter Voert, 2004). *Maatschappelijke ontwikkelingen* kunnen leiden tot veranderingen in het aantal personen die om rechtsbijstand vragen en tot veranderingen in het type kwesties waarvoor om hulp wordt gevraagd. Daarnaast is de ontwikkeling van de Nederlandse *rechtscultuur* van invloed. Processen zoals (de)juridisering, ADR en een toenemend aantal rechtsbijstandsverzekeringen beïnvloeden de vraag eveneens. Op de derde plaats beïnvloedt de *rechtsstructuur* de vraag naar rechtsbijstand. Veranderingen in bijvoorbeeld de hoogte van de eigen bijdrage kunnen directe gevolgen hebben voor de vraag naar gesubsidieerde rechtsbijstand. Wijzigingen binnen het stelsel, zoals de oprichting van het Juridisch Loket, de introductie van de lichte adviestoevoeging, de diverse prijsmaatregelen en de inwerkingtreding van de wet VIValt, kunnen

van invloed zijn op het beroep dat op de voorziening wordt gedaan. In theorie kunnen de vraag naar en het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand dus door verschillende factoren beïnvloed worden.

1.1 Uitvoering en publicatie

De monitor wordt in opdracht van het ministerie van Justitie uitgevoerd door de Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam als portefeuillehouder monitor/onderzoek van de vijf raden voor rechtsbijstand. Bij het opstellen van de onderzoeksagenda laat de opdrachtgever zich adviseren door alle raden tezamen. Een begeleidingscommissie ziet toe op de wetenschappelijke kwaliteit van de monitor. De monitor bevat geen concrete aanbevelingen met betrekking tot gewenst beleid. Wel genereert en stimuleert hij de discussie daarover.

1.2 Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand

Gesubsidieerde rechtsbijstand wordt in de eerste lijn verstrekt door het Juridisch Loket (afgekort als HJL) en in de tweede lijn door rechtsbijstandverleners (advocaten en mediators) die bij één van de raden zijn ingeschreven.³ In deze paragraaf worden beide vormen van gesubsidieerde rechtsbijstand beschreven.

1.2.1 *Het Juridisch Loket*

Voor vraagverheldering, informatie en advies en verwijzingen naar advocaten kunnen rechtzoekenden terecht bij een van de vestigingen van de landelijke stichting het Juridisch Loket. In 2005/2006 is er een landelijk dekkend netwerk van dertig vestigingen gerealiseerd, zodat rechtzoekenden niet al te ver hoeven te reizen om van de diensten van het Juridisch Loket gebruik te kunnen maken.⁴ Rechtzoekenden kunnen op diverse manieren contact leggen met het Juridisch Loket. De belangrijkste contactmogelijkheid is het landelijk telefoonnummer (0900-8020). Daarnaast kunnen rechtzoekenden een bezoek brengen aan de balie en het spreekuur, waar zij terecht kunnen voor *face-to-face* contact, of gebruikmaken van de centrale website (www.juridischloket.nl), die voorziet in de mogelijkheid om via e-mail een vraag te stellen.

In tegenstelling tot de voormalige bureaus rechtshulp biedt het Juridisch Loket rechtzoekenden alleen eerstelijnsrechtshulp in de vorm van vraagverheldering/informatie en advies. Als dit in een balie-, telefoon- of e-mailcontact niet

3 In het systeem komen ook enkele deurwaarders voor.

4 Sinds juni 2007 is er tevens een spreekuurvoorziening in Terneuzen geopend om klanten in Zeeuws-Vlaanderen tegemoet te komen.

afdoende kan worden gegeven, dan kan de rechtzoekende gebruikmaken van een gratis spreekuur van maximaal een uur. Mocht een klant verdergaande rechtsbijstand nodig hebben, dan wordt deze doorverwezen naar een advocaat, mediator, sociaal raadsman of een andere hulpverlener. De verwijzing naar een advocaat vindt plaats op basis van een zogenoemd verwijsarrangement. Door rechtzoekenden het telefoonnummer van een beschikbare advocaat te geven of direct in de agenda van een advocaat een afspraak te maken, wordt beoogd om uitval tussen het Juridisch Loket en de advocatuur zo veel mogelijk te beperken.

Bij verwijzingen door het Juridisch Loket wordt onderscheid gemaakt tussen zaken die voor een reguliere toevoeging in aanmerking komen en zaken die op basis van een zogenoemde lichte adviestoevoeging (Lat) kunnen worden afgedaan. Voor een lichte adviestoevoeging betalen rechtzoekenden een lagere eigen bijdrage dan voor een reguliere toevoeging. De lichte advies-toevoeging beoogt, als laagdrempelige mogelijkheid tot het verkrijgen van gesubsidieerde rechtsbijstand, te voorkomen dat de toegankelijkheid van het stelsel in het gedrang komt na de afschaffing van de verlengde spreekuurvoorziening van de bureaus rechtshulp. De lichte adviestoevoeging kan door de raden worden verleend voor zaken die eenvoudig van aard zijn, maar niet kunnen worden afgedaan in het kader van de spreekuurvoorziening van het Juridisch Loket. De aard van de zaken en niet de factor tijd is doorslaggevend voor de beoordeling of een zaak als lichte adviestoevoeging kan worden afgedaan. De tijdsduur van drie uur is dan ook slechts indicatief. Sinds 1 januari 2006 kunnen advocaten ook zelf een lichte adviestoevoeging aanvragen.

Tot de inwerkingtreding van het wetsvoorstel Juridisch Loket dient voor de lichte adviestoevoeging een eigen bijdrage van € 13,50 te worden betaald. Vanaf het moment dat dit wetsvoorstel, dat thans voorligt bij de Eerste Kamer, in werking treedt, zal de eigen bijdrage – afhankelijk van het inkomen – voor een lichte adviestoevoeging € 36 of € 66 gaan bedragen.

1.2.2 *Rechtsbijstand op basis van een toevoeging*

Advocaten verlenen gesubsidieerde rechtsbijstand op basis van een toevoeging. Dit is een recht op vergoeding van verkregen rechtsbijstand door een raad voor rechtsbijstand. Op grond van de Wrb zijn inkomensgrenzen en vermogensgrenzen vastgesteld. Rechtzoekenden die een draagkracht hebben die onder beide grenzen valt en voor een serieus juridisch probleem een rechtsbijstandverlener willen inschakelen, kunnen een toevoeging aanvragen. De verstrekte rechtsbijstand wordt dan deels of volledig vergoed door een raad voor rechtsbijstand. Hiermee wordt beoogd te voorkomen dat minder draagkrachtige rechtzoekenden vanwege de kosten afzien van het inschakelen van rechtsbijstand. Wel dient door de rechtzoekende een inkomensafhankelijke

eigen bijdrage te worden betaald. De heffing van een eigen bijdrage moet een prijsprikkel vormen om rechtzoekenden ertoe aan te zetten een afweging te maken of een juridisch probleem serieus genoeg is om er rechtsbijstand voor in te schakelen.

In de Wet op de rechtsbijstand is voor een aantal specifieke gevallen vastgelegd dat de rechtsbijstand ongeacht het inkomen kosteloos is. Daarbij gaat het om zaken waarin de raden op ambtshalve last van de rechter een toevoeging verstrekken, dan wel andere kwetsbare situaties, zoals een gedwongen opname in een psychiatrische kliniek.

Bij de inwerkingtreding van het wetsvoorstel VIValt per 1 april 2006, waarbij de Wet op de rechtsbijstand is aangepast aan het fiscaal inkomensbegrip, is het aantal categorieën van de eigen bijdrage teruggebracht van twaalf naar vijf. Sindsdien bedraagt de eigen bijdrage maximaal € 690 (zie bijlage 1).

Op grond van de in het Besluit draagkrachtcriteria rechtsbijstand opgenomen anticumulatieregeling krijgen rechtzoekenden die binnen een periode van zes maanden meerdere toevoegingen aanvragen, een korting van 50% van de eigen bijdrage die geldt voor de tweede, derde en vierde toevoeging. Voor eventuele daaropvolgende toevoegingen binnen die termijn wordt geen korting meer gegeven.

Advocaten die rechtzoekenden op basis van een toevoeging helpen, krijgen per zaak een forfaitaire vergoeding. De hoogte daarvan staat in het Besluit vergoedingen rechtsbijstand en bedraagt omgerekend naar een uurtarief sinds 1 juli 2007 gemiddeld € 103,19 per uur (zie bijlage 2).⁵

1.2.3 *Mediation op basis van een toevoeging*

Vanaf 1 april 2005 kunnen rechtzoekenden ook voor een mediation een toevoeging aanvragen. Bij mediation wordt een onafhankelijk bemiddelingsdeskundige ingeschakeld die beide partijen helpt hun conflict op te lossen. De mediator moet wel voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen. Naast de certificeringseisen van het NMI gelden voor inschrijving bij de raden voor rechtsbijstand nog enkele aanvullende voorwaarden.

Er zijn drie wegen waarlangs een aanvraag voor een mediationtoevoeging tot stand kan komen. De eerste is via de vrije markt. Wanneer partijen zelf een mediator inschakelen, kan deze mediator de rechtzoekenden voorstellen om een toevoeging aan te vragen. Daarnaast kunnen rechtzoekenden op twee manieren verwezen worden naar een mediator: door het Juridisch Loket en

5 Van 1 juli 2006 tot 1 juli 2007 bedroeg deze forfaitaire vergoeding €100,69 per uur.

vanuit een gerechtelijke procedure. Bij een verwijzing door het Juridisch Loket zal in veel gevallen ten minste een van de partijen in aanmerking komen voor een toevoeging. Sinds eind december 2006 is de doorverwijzingsvoorziening naar mediation bij alle 30 loketten operationeel en alle juridisch medewerkers zijn inmiddels geschoold in het doorverwijzen naar mediation vanuit het Juridisch Loket. Het jaar 2007 laat dus voor het eerst een volledig beeld zien van doorverwijzingen naar mediation. In de hoofdstukken die betrekking hebben op vraag en aanbod wordt speciaal aandacht besteed aan mediation als aparte voorziening binnen het stelsel.

1.3 Recente wijzigingen in het stelsel

Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand is in 2006 en 2007 op een aantal punten (ingrijpend) gewijzigd. In deze paragraaf worden de belangrijkste wijzigingen en hun doelstellingen kort beschreven.

1.3.1 VIValt

Op 1 april 2006 is VIValt in werking getreden. Door deze wetswijziging is onder meer de aanvraagprocedure voor toevoegingen vereenvoudigd. Voorheen moest een rechtzoekende, wilde deze in aanmerking komen voor een toevoeging, op het gemeentehuis een Verklaring omtrent Inkomen en Vermogen (een VIV) laten opmaken. De advocaat stuurde deze VIV vervolgens naar een raad voor rechtsbijstand, tezamen met het verzoek om een toevoeging. Tegenwoordig kan een advocaat namens de rechtzoekende een aanvraag indienen door opgave van enkele persoonlijke gegevens waaronder het bsn/sofinummer van de cliënt. Op basis daarvan vraagt de raad zelf de relevante financiële gegevens op bij de Belastingdienst⁶ en beoordeelt op grond daarvan of de rechtzoekende in aanmerking komt voor een toevoeging. Deze gewijzigde aanvraagprocedure hangt samen met de in hetzelfde wetsvoorstel doorgevoerde wijziging van het inkomens- en vermogensbegrip. In plaats van het nettohuishoudinkomen vormt tegenwoordig het verzamelinkomen, en als dat ontbreekt het belastbaar loon, het criterium waarop wordt beoordeeld of iemand in aanmerking komt voor een toevoeging. Ten aanzien van het vermogen wordt getoetst of het fiscale vermogen hoger is dan het heffingsvrije vermogen in box 3. Het belangrijkste gevolg van deze laatste wijziging is dat de overwaarde van een eigen woning als vermogen buiten beschouwing wordt gelaten.

6 In de toekomst zal het authentieke inkomensgegeven worden opgevraagd bij de Basis Registratie Inkomens.

Peiljaarverlegging

Om te toetsen of iemand voor een toevoeging in aanmerking komt, wordt gekeken naar het inkomen dat iemand twee jaar geleden (t-2) had (aangeduid als het inkomen in het peiljaar). De reden hiervoor is dat dit de meest recente gegevens zijn waarover de Belastingdienst beschikt en die in de meeste gevallen definitief als correct zijn vastgesteld. Indien een cliënt op basis van het inkomen in het peiljaar niet, maar op basis van het huidige inkomen wel in aanmerking zou kunnen komen voor een toevoeging en als er bovendien sprake is van een vermindering van het inkomen of vermogen van ten minste 15%, kan er een peiljaarverlegging worden aangevraagd.

Resultaatsbeoordeling

Sinds de inwerkingtreding van VIValt vindt op het moment van de definitieve afhandeling van de zaak waarvoor de toevoeging was verleend, een resultaatsbeoordeling plaats. In vrijwel alle zaken (behalve bij strafzaken en vreemdelingenzaken) wordt dan door de raad beoordeeld of de aanvrager op basis van het financiële resultaat in staat moet worden geacht de kosten van rechtsbijstand zelf te voldoen. Dit laatste is het geval indien de cliënt op basis van de uitkomst van de procedure een vordering heeft op de wederpartij tot een geldsom waarvan de hoogte ten minste 50% van het heffingsvrij vermogen bedraagt. Als dit het geval blijkt te zijn, dan wordt de afgegeven toevoeging alsnog ingetrokken en de cliënt dient de rechtsbijstand dan zelf te betalen. Bij een reeks van toevoegingen in eenzelfde zaak dient de cliënt alleen de kosten van de laatst afgegeven toevoeging op grond van het voldoende resultaat in laatste instantie zelf te bekostigen. Overigens wordt een eventuele proceskostenveroordeling hieraan voorafgaand verrekend.

1.3.2 Voorziening deskundigenbericht

In 2005 is een wijzigingsverordening van de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA, hierna te noemen de Orde) waarin een experiment met de resultaatgerelateerde beloningvorm 'no cure, no pay' zou worden toegestaan, bij koninklijk besluit vernietigd wegens het in het gedrang komen van de kernwaarden van de advocatuur. Een reden van de Orde om een dergelijk beloningssysteem toe te passen was het vergemakkelijken van de toegang tot het recht in overlijdens- en letselschadezaken. De medische kosten kunnen in dergelijke zaken zo hoog zijn dat het voor een rechtzoekende een voordeel kan zijn op basis van no cure, no pay rechtsbijstand te verkrijgen. Om te voorkomen dat rechtzoekenden met letselschade om financiële redenen geen beroep op rechtshulp doen en afzien van een claim, heeft de minister de voorziening deskundigenbericht in het leven geroepen (Kamerstukken II 2004/05, 29 800 VI, nr. 114). Deze voorziening bestaat uit het bekostigen

van een medisch haalbaarheidsonderzoek (een *quick-scan*-faciliteit, waarmee in korte tijd meer duidelijkheid wordt verkregen over de haalbaarheid van een letselschadezaak) en een voorschotregeling voor de kosten van de benodigde deskundigenberichten. Voor een deskundigenbericht kan maximaal € 3.000 worden geleend. Deze procedures zijn er met name op gericht om de causaliteitsvraag te onderzoeken. Op grond van deze voorziening kunnen *alle* rechtzoekenden tegen een gematigd tarief van € 200, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting, een medisch haalbaarheidsonderzoek laten uitvoeren. Degenen die onder de Wrb vallen, komen voor vergoeding van deze kosten door de raad voor rechtsbijstand in aanmerking.

1.4 Definities en afkortingen

In de monitor komt regelmatig een aantal begrippen terug waarvan de strekking niet voor iedereen duidelijk is. In deze paragraaf worden de definities daarvan gegeven en worden afkortingen uitgelegd.

Draagkracht (sinds april 2006): het belastbaar loon of verzamelinkomen in het peiljaar in combinatie met het belastbaar vermogen in het peiljaar.

Gesubsidieerde rechtsbijstand: rechtsbijstand die wordt verstrekt door het Juridisch Loket of door een rechtsbijstandverlener op basis van een toevoeging.

Lat: een lichte adviestoevoeging die is ingesteld ter vervanging van het verlengde spreekuur van de bureaus rechtshulp waarop kortdurende (adviserende) rechtsbijstand in eenvoudige zaken verstrekt kan worden.

Loketmedewerker: juridisch dienstverlener in dienst van een van de vestigingen van het Juridisch Loket.

Mediation: een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de onderhandelingen tussen partijen begeleidt teneinde vanuit hun werkelijke belangen tot gezamenlijk gedragen en voor iedereen optimale resultaten te komen.

Peiljaar (sinds april 2006): het jaar waarin de draagkracht is vastgesteld. In de meeste gevallen zal dit het tweede jaar zijn voorafgaand aan het jaar waarin de aanvraag voor toevoeging wordt gedaan (t-2).

Rechtsbijstandverlener: een advocaat en in deze monitor ook een mediator, hoewel deze laatste geen rechtsbijstand verleent in de zuivere zin van het woord.

Toevoeging: een recht op gehele of gedeeltelijke vergoeding van verkregen rechtsbijstand door een raad voor rechtsbijstand.

Toevoegingsgebruikers: burgers aan wie een toevoeging is afgegeven.

Bureaugebruiker: burgers die gebruikmaakten van de diensten die de bureaus rechtshulp aanboden.

Wrb-gerechtigden: burgers die op grond van onvoldoende financiële middelen aanspraak kunnen maken op gesubsidieerde rechtsbijstand bij het oplossen van een (serieus) juridisch probleem.

1.5 Indeling van het rapport

In deze monitor is in grote lijnen de structuur van de eerdere monitors aangehouden. De cijfermatige analyses zijn opnieuw uitgevoerd op basis van de meest recente cijfers. Daarnaast is er aanvullend onderzoek uitgevoerd onder klanten van het Juridisch Loket. Verder heeft er voor het eerst een koppeling plaatsgevonden met gegevens van het CBS. In hoofdstuk 3 zullen daarom de achtergrondkenmerken van de toevoegingsgebruikers met nog meer nauwkeurigheid kunnen worden weergegeven. Hierna wordt beschreven welke onderwerpen in de verschillende hoofdstukken aan de orde komen.

Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van de werkzaamheden van de vestigingen van het Juridisch Loket. Er wordt beschreven wat de kenmerken zijn van de dienstverlening en van de aard van de problemen waarvoor rechtzoekenden om hulp vragen. Daarnaast bevat dit hoofdstuk achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket.

Hoofdstuk 3 bevat gegevens over het aantal en het soort afgegeven toevoegingen en de ontwikkeling daarvan in de afgelopen jaren. Daarnaast bevat dit hoofdstuk achtergrondkenmerken van de toevoegingsgebruikers. Tevens worden gegevens gepresenteerd over meervoudig gebruik, de toepassing van de anticumulatieregeling en de eigen bijdragen die sinds de inwerkingtreding van VIValt worden betaald.

Hoofdstuk 4 behandelt de ontwikkeling van het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand. Er worden kenmerken van rechtsbijstandverleners beschreven die in de afgelopen jaren minimaal 1 toevoeging per jaar behandelde. Ook wordt aandacht besteed aan de in- en uitstroom van rechtsbijstandverleners die op toevoegingsbasis werken en aan de praktijk van de rechtsbijstandverleners volgens de rechtsbijstandverleners zelf.

Hoofdstuk 5 heeft betrekking op de kwaliteitszorg. Hier wordt stilgestaan bij de kwaliteit van het Juridisch Loket als gesubsidieerde eerstelijnsvoorziening, van advocaten als rechtsbijstandverleners op basis van toevoegingen en van de raden voor rechtsbijstand als verstrekker van toevoegingen.

Ten slotte bevat hoofdstuk 6 een nabeschuiving waarin wordt beschreven in hoeverre in 2007 aan de doelstellingen van de Wrb wordt voldaan.

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het gebruik en de gebruikers van het Juridisch Loket.⁷ Paragraaf 2.1 betreft de dienstverlening van het Juridisch Loket en paragraaf 2.2 bevat achtergrondkenmerken over de klanten van het Juridisch Loket. In paragraaf 2.3 worden de belangrijkste resultaten weergegeven van een enquête onder 700 klanten van het Juridisch Loket die werd gehouden in 2007.

De eerste loketvestigingen werden halverwege 2004 operationeel; de laatste van de 30 vestigingen werd op 19 juni 2006 officieel geopend. In de paragraaf die handelt over het Juridisch Loket zullen de cijfers van 2007 worden vergeleken met de cijfers over 2006 en 2005, met dien verstande dat 2007 het eerste jaar is 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 net als in 2006 meer klanten heeft aangetrokken dan conform het jaarplan werd verwacht 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 verbintenissenrecht, het arbeidsrecht en het personen- en familierecht. De aard van de hulpvragen wijkt in 2007 nauwelijks af van het jaar daarvoor. Dit geldt ook voor de contactkanalen en producten.

2.1.1 Contacten

In totaal hebben alle vestigingen van het Juridisch Loket tezamen in 2007 599.382 klantcontacten gehad. De doelstelling voor 2007 om 500.000

⁷ 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. De gegevens uit paragraaf 2.2 zijn afkomstig van een enquête onder loketklanten die in mei 2007 werd gehouden.

klantcontacten te realiseren is dus met bijna 20% overschreden. Ten opzichte van 2006 is het aantal klantcontacten gestegen met ruim 4%.

In 2004, toen de eerste loketten operationeel werden, was het totale aantal contacten van bureaus en loketten samen bijna 10% lager dan het aantal contacten dat de bureaus rechtshulp in 2003 registreerden. Uit de cijfers in tabel 1 blijkt dat het aantal contacten van het Juridisch Loket in 2007 een derde hoger is dan dat van de bureaus rechtshulp in de jaren 2000 tot en met 2003. Hierbij moet echter worden opgemerkt dat een vergelijking van de cijfers van de bureaus rechtshulp met die van het Juridisch Loket bemoeilijkt wordt doordat de wijze van registreren van de contacten door bureaus en loketvestigingen enigszins van elkaar verschilt.

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

Jaar	Aantal contacten bureaus rechtshulp	Aantal contacten HJL	Totaal	Index totaal
2000	448.091	0	448.091	100
2001	429.697	0	429.697	96
2002	457.004	0	457.004	102
2003	440.158	0	440.158	98
2004	358.854	39.604*	398.458	89
2005**	niet beschikbaar	261.700	niet beschikbaar	niet beschikbaar
2006	-	575.315	575.315	128
2007	-	599.382	599.382	134

* Dit aantal betreft de contacten die bij de loketvestigingen in Breda, Den Bosch, Eindhoven, Leiden en Rotterdam zijn geregistreerd. Breda en Rotterdam werden in juni 2004 operationeel, de andere drie aan het einde van dat jaar. Dit heeft tot gevolg dat 80% van de contacten bij de twee eerstgenoemde vestigingen zijn geregistreerd.

** De meeste cijfers van 2005 zijn niet beschikbaar, omdat in dat jaar de meeste bureaus rechtshulp zijn overgegaan in juridisch loketten.

2.1.2 Contactkanalen

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

Soorten contactkanalen

De loketmedewerkers 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 loketmedewerker 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 loketmedewerker 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 loketmedewerkers 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 spreekuurafpraak gemaakt voor hetzelfde juridische probleem. (zie tabellen 4 en 5).

In tabel 2 wordt een overzicht gegeven van de kanalen waarlangs klanten in 2007 contact zochten met de loketvestigingen. De belangrijkste zijn de telefoon en de balie; meer dan de helft van de contacten vindt plaats via de telefoon en iets minder dan een kwart via de balie. Deze verdeling verschilt nauwelijks van die in 2005 en 2006.

Tabel 2 Kanalen waarlangs klanten contact opnemen met het Juridisch Loket in aantallen en percentages in 2005 t/m 2007

Contactkanaal	2005		2006		2007	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Telefoon	163.086	62	344.836	60	347.819	58
Balie	58.277	22	124.100	22	131.187	22
Spreekuur	35.557	14	86.639	15	97.414	16
E-mail en website	4.780	2	19.740	3	22.962	4
Totaal	261.700	100	575.315	100	599.382	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 loketmedewerker 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 direct duidelijk is dat de klant een advocaat nodig heeft voor het oplossen van de hulpvraag, wordt hij daar naar doorverwezen. Dit is de derde soort hulpproduct. Sinds 1 april 2005 is daarnaast een vierde soort hulpproduct mogelijk: verwijzing naar mediation.⁸

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, te weten 655.691 hulpproducten per 599.382 contacten.

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 2007 zijn er 655.691 hulpproducten verstrekt; dit is een stijging van 5% ten opzichte van 2006. Gemiddeld is er net als in 2006 1,1 hulpproduct per contact verstrekt.

Het meest aangeboden hulpproduct is het verstrekken van informatie en het verhelderen van vragen (83%); 11% van de hulpproducten betreft een doorverwijzing naar het spreekuur en 6% van de hulpproducten betreft een verwijzing naar de advocatuur. In vergelijking met eerdere jaren is er slechts

⁸ Bij de weergave van het aantal hulpproducten zijn de verwijzingen naar mediation *niet* opgeteld. Het aantal verwijzingen naar mediation werd in 2007 nog niet in Webtop geregistreerd maar handmatig bijgehouden. In paragraaf 2.1.5 worden deze cijfers weergegeven. In de *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2006 en 2005* zijn de verwijzingen naar mediation ten onrechte beschouwd als eenduidig geregistreerde hulpproducten. In de huidige monitor zijn de cijfers over eerdere jaren hier dan ook voor gecorrigeerd.

een kleine verschuiving te zien. Het aandeel informatieverstrekking neemt licht toe en het aandeel verwijzing naar advocatuur neemt licht af.

Tabel 3 Soort hulpproduct dat is verstrekt door HJL in (aantallen en percentages in 2005 t/m 2007

Soort hulpproduct	2005		2006		2007	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Informatieverstrekking/ vraagverheldering	222.985	80	515.901	82	545.039	83
Verwijzing naar spreekuur	29.770	11	69.959	11	71.553	11
Verwijzing naar advocatuur	26.395	9	40.756	7	39.099	6
Totaal	279.150	100	626.616	100	655.691	100

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 (respectievelijk 70% en 58%), terwijl een verwijzing naar de advocatuur meer in gelijke mate via de telefoon (34%), de balie (36%) en op het spreekuur (30%) plaatsvindt.

Tabel 4 Soort contactkanaal per hulpproduct in 2006 en 2007 in (aantallen en percentages

Contactkanaal	Verwijzing naar spreekuur			Informatie verstrekt/ vraag verhelderd			Verwijzing naar advocatuur		
	% 2006	2007	% 2007	% 2006	2007	% 2007	% 2006	2007	% 2007
Telefoon	69	49.880	70	60	314.977	58	33	13.256	34
Balie	27	17.918	25	21	116.842	21	39	13.972	36
Spreekuur	3	3.220	5	16	90.800	17	28	11.633	30
E-mail	<1	535	<1	4	22.420	4	<1	238	<1
Totaal	100	71.553	100	100	545.039	100	100	39.099	100

Hulpproduct per contactkanaal

Over het algemeen blijkt dat er, als 2007 wordt vergeleken met 2006, procentueel gezien nauwelijks verschillen optreden bij de verdeling van hulpproducten per contactkanaal. Alleen aan de balie zijn kleine verschillen zichtbaar; daar werd in 2007 relatief vaker informatie verstrekt en minder vaak verwezen naar het spreekuur en de advocatuur.

Tabel 5 Soort hulpproduct per contactkanaal in 2006 en 2007 in (aantallen en) percentages

Hulp-product	Telefoon			Spreekuur			Balie			E-mail		
	% 2006	2007	% 2007	% 2006	2007	% 2007	% 2006	2007	% 2007	2006	2007	% 2007
Informatieverstrekking/ vraagverheldering	83	314.977	83	86	90.800	86	75	116.842	79	96	22.420	97
Verwijzing naar spreekuur	13	49.880	13	2	3.220	3	14	17.918	12	3	535	2
Verwijzing naar advocatuur	4	13.256	4	12	11.633	11	11	13.972	9	1	122	1
Totaal	100	378.113	100	100	105.653	100	100	148.732	100	100	23.077	100

Uit de cijfers over het soort hulpproduct per contactkanaal blijkt dat als er aan de telefoon een hulpproduct wordt verstrekt, dit in 83% van de gevallen informatieverstrekking betreft. Bij het spreekuur is dat ook 83%, terwijl aan de balie in verhouding iets minder vaak informatie wordt verstrekt (78%). Een telefooncontact leidde in slechts 3% van de gevallen tot een verwijzing naar de advocatuur; in 3% van de spreekuurcontacten werd een nieuwe afspraak voor het spreekuur gemaakt. Bij contacten via de e-mail gaat het voornamelijk om informatieverstrekking (96%). De verwijzingen naar de advocatuur vinden in verhouding vaker plaats via de balie en het spreekuur dan via de andere kanalen: respectievelijk 9% en 11% van alle verstrekte producten.

Tabel 6 Soort contactkanaal en het aantal producten en contacten in 2007 en het gemiddelde aantal producten per contactkanaal in 2006 en 2007

Contactkanaal	Aantal producten 2007	Aantal contacten 2007	Gemiddelde aantal producten/contact 2006	Gemiddelde aantal producten/contact 2007
Telefoon	378.113	347.819	1,1	1,1
Balie	148.732	131.187	1,1	1,1
Spreekuur	105.653	97.414	1,1	1,1
E-mail	23.077	22.962	1,0	1,0
Totaal	655.691	599.382	1,1	1,1

Als wordt berekend hoeveel hulpproducten er gemiddeld per contactkanaal worden verstrekt, dan blijkt er nauwelijks verschil tussen de vier contactkanalen. Aan de balie, in het spreekuur en aan de telefoon wordt gemiddeld

1,1 hulpproduct per contact verstrekt. Alleen via de e-mail worden gemiddeld per contact iets minder hulpproducten verstrekt, namelijk 1,0.

2.1.5 *Andere producten van het Juridisch Loket*

*Verwijzing naar mediation*⁹

Het hulpproduct verwijzing naar mediation werd tot en met 2007 handmatig geregistreerd. De cijfers zijn afkomstig uit deze handmatige registratie. 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 2007

	Totale aantal doorverwijzingen*
2005	166
2006	1.413
2007	2.137

* Inclusief doorverwijzingen naar mediators die staan ingeschreven bij de raden 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 2007 in totaal 345.179 (maandelijks unieke) bezoekers zijn geweest van de website.¹⁰ Deze bezoekers hebben 1.473.538 pagina's geraadpleegd.

Eerstelijns hulpverlening via de Rechtwijzer

Naast de website van het Juridisch Loket kunnen de rechtzoekenden met een juridische vraag of probleem ook via onder meer de site van de raad voor rechtsbijstand gebruikmaken van de Rechtwijzer. Deze is ontwikkeld door de raad voor rechtsbijstand in samenwerking met de Universiteit van Tilburg. Op de website www.rechtwijzer.nl kunnen bezoekers door middel van het invullen van een aantal vragen advies krijgen naar welke instantie(s) zij het beste kunnen gaan om hun probleem op te lossen. Hieronder volgen enkele cijfers over deze nieuwe voorziening. De cijfers over de Rechtwijzer betreffen alleen het laatste half jaar van 2007, omdat de metingen pas vanaf 1 juli betrouwbaar zijn.¹¹

9 Voor meer informatie over verwijzingen naar mediation wordt verwezen naar de Mediation Monitor 2008 van het WODC.

10 Elke maand wordt de teller op 0 gezet en wordt elke bezoeker (opnieuw) geteld.

11 De cijfers over de Rechtwijzer zijn aangeleverd door mevr. K. Provoost van de Raad 's-Hertogenbosch.

In het laatste halfjaar van 2007 heeft de Rechtwijzer in totaal 19.509 unieke bezoekers gehad. Hiervan hebben 1.306 bezoekers de website in die periode meer dan één keer bezocht (21%). Dit kunnen bijvoorbeeld ook raadsmedewerkers zijn of mensen die nooit van plan waren om naar de Rechtwijzer te gaan (maar bijvoorbeeld door de Rechtwijzer-advertentie op Google nieuwsgierig waren gemaakt). 79% gaat door naar het vervolg van de vragenlijst. Van alle mensen die overgaan naar de domeinkeuze (dit zijn mensen die na de domeinkeuze op 'Stap 2: vul de vragenlijst in' klikken en dat betreft daarom de doelgroep) krijgt 33% een advies.

Van alle problemen gaat 31% over familie, 24% over werk, 17% over wonen en 15% over consumentenzaken.

2.1.6 Rechtsterreinen

In tabel 8 wordt een overzicht gegeven van de rechtsterreinen waarop de hulpvragen van loketklanten betrekking hebben.¹² De meeste hulpvragen hebben betrekking op het verbintenissenrecht (23%), arbeidsrecht (19%) en personen- en familierecht (16%).

Tabel 8 Rechtsterreinen waarop de hulpvragen bij het Juridisch Loket betrekking hebben in 2005 t/m 2007, (absoluut en) procentueel

Soort zaak	Totaal absoluut		Totaal procentueel	
	2007	2005*	2006*	2007
Verbintenissenrecht	148.699	19	20	23
Arbidsrecht	127.043	22	20	19
Personen- en familierecht	104.197	13	14	16
Restgroep privaat	62.917	11	14	10
Huur/verhuur	51.890	9	8	8
Sociale verzekering	32.351	6	5	5
Straf (verdachten)	27.768	4	4	4
Vreemdelingenrecht	26.014	5	4	4
Sociale voorziening	25.330	5	4	4
Bestuursrecht	12.952	2	2	2
Fiscaal recht	11.861	1	2	2
Erfrecht	8.440	1	1	1
Goederenrecht	7.550	1	1	1
Straf (overig)	3.638	1	1	1
Wonen	2.300	1	1	<1
Faillissementsrecht	1.452	<1	<1	<1
Ambtenarenrecht	1.289	<1	<1	<1
Totaal	655.691	100	100	100

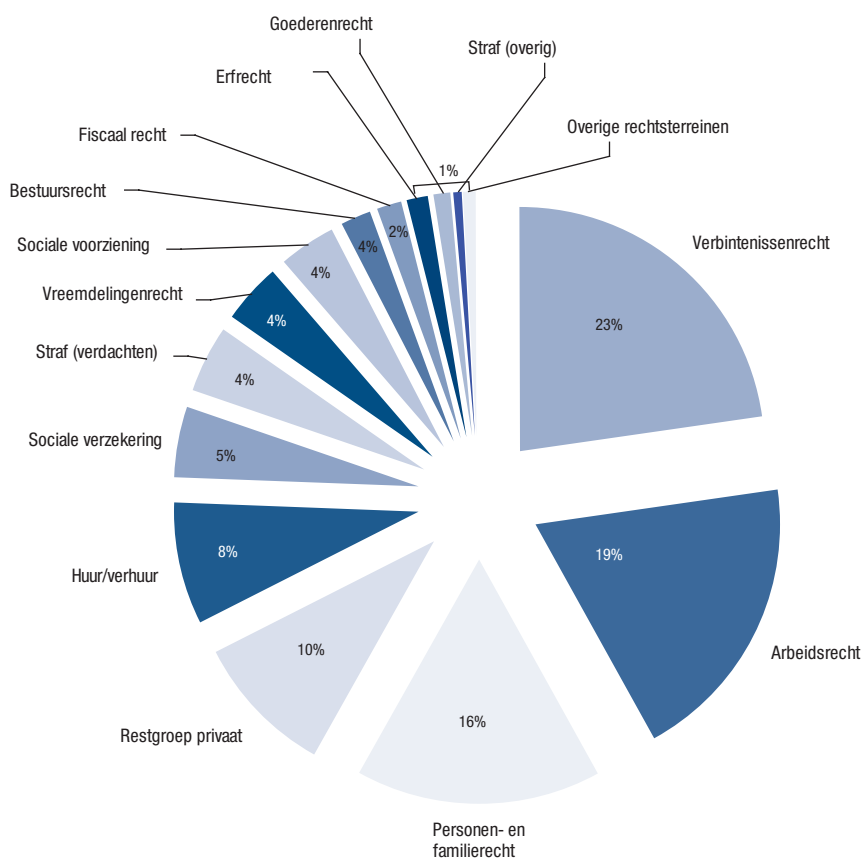
* De percentages van 2005 en 2006 zijn gebaseerd op de hulpproducten inclusief de verwijzingen naar mediation.

12 Deze tabel 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.

Ten opzichte van vorige jaren zijn er nauwelijks verschuivingen opgetreden tussen de rechtsterreinen. Het is wel opvallend dat de percentages bij verbintenissenrecht en personen- en familierecht gedurende de afgelopen jaren continu licht toenemen en het percentage arbeidsrecht continu licht afneemt. Daarnaast is het percentage ‘restgroep privaat’ weer terug op het niveau van 2005; in 2006 lijkt er een incidentele verhoging te zijn geweest in het aandeel van deze categorie.¹³

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 (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 2007



13 Mogelijk is een tijdelijke registratiefout hiervan de oorzaak.

Welke hulpproducten krijgen de klanten toebedeeld 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 3), valt op dat er slechts enkele verschillen zijn tussen de rechtsterreinen. Alleen bij het personen- en familierecht wordt in verhouding vaker doorverwezen 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 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 *Meervoudig gebruik*

Alleen indien klantgegevens bekend zijn, kan worden nagegaan in hoeverre er sprake is van meervoudig gebruik. Met name bij de spreekuurcontacten worden klantgegevens geregistreerd: in 2007 zijn de gegevens van 60.664 unieke klanten vastgelegd. Gemiddeld genomen heeft een klant in 2007 1,32 keer contact gehad via het spreekuur (totaal 80.291 contacten waarvan klantgegevens bekend zijn). In 2006 was er gemiddeld 1,27 keer contact. Voor 79% van de klanten geldt dat er eenmaal spreekuurcontact was in 2007, tegen 82% in 2006.

2.1.8 *Verwijsarrangement*

In 2007 waren er 4.261 advocaten die een verwijsarrangement hadden afgesloten, verdeeld over 1.698 kantoren. Dit is ruim 60% van de advocaten die jaarlijks rechtsbijstand op toevoegingsbasis verlenen. Uit een enquête die eind 2006 werd gehouden, blijkt dat iets minder dan 10% van de doorverwezen klanten niet bij de advocaat aankomt. Dit hoeft niet te betekenen dat deze klanten ongewenst verstoken blijven van tweedelijnsrechtshulp. Bij navraag naar de redenen van het afzien van een bezoek aan de advocaat werd door de helft van deze groep (dit is dus 5% van alle naar de advocaat verwezen klanten) als reden opgegeven dat de advocaat niet meer nodig was. Zoals ook bij doorverwijzing naar mediation vaak het geval is, blijkt dat klanten samen met de wederpartij tot overeenstemming kunnen komen in het zicht van verdergaande actie van een van de partijen en zodra er moet worden onderhandeld over verder te nemen stappen. Daarnaast blijkt het probleem niet zelden om andere redenen al vanzelf te zijn opgelost.

Slechts een tiende van de uitvallers (dit is dus 1% van alle naar een advocaat verwezen klanten) gaf aan dat de advocaat slecht bereikbaar was en zag daarom af van verder contact. Het is niet bekend wat de ernst van het probleem binnen deze groep was en in hoeverre hier sprake is van ongewenste uitval of juist van een effectieve drempelwerking tussen de eerste en de tweede lijn.

2.2 Enquête onder klanten van het Juridisch Loket

In mei en november 2007 zijn klanten van het Juridisch Loket ondervraagd over de dienstverlening van het Juridisch Loket.¹⁴ In de eerste ronde werden bijna 700 klanten ondervraagd, terwijl in de tweede ronde alleen de klanten werden benaderd die in de eerste ronde hadden aangegeven dat hun probleem nog niet was opgelost.

De thema's waarover de klanten hun mening konden geven, betroffen de bekendheid, de toegankelijkheid en het gebruik van het Juridisch Loket, alsmede de effectiviteit en de kwaliteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket. In dit hoofdstuk wordt een gedeelte van de resultaten van deze enquête weergegeven. Voor de volledige enquête wordt verwezen naar de aparte publicatie van dit onderzoek.¹⁵ De resultaten over de beoordeling van de kwaliteit van het Juridisch Loket worden in hoofdstuk 5 van deze monitor beschreven.

2.2.1 Bekendheid van het Juridisch Loket

In deze paragraaf wordt beschreven dat zowel bij de bekendheid als bij de weg die men naar het Juridisch Loket bewandelt, het sociale netwerk de belangrijkste factor blijkt te zijn. De meeste klanten komen via familie, vrienden of bekenden bij het Juridisch Loket terecht. Daarnaast speelt het internet een belangrijke rol.

Verder blijkt uit de enquête dat voor ruim 70% van de ondervraagde klanten het Juridisch Loket de eerste instantie is geweest waar men langs is gegaan met het juridisch probleem.

Bekendheid van het Juridisch Loket

In het voorjaar van 2008 is in een grotere landelijke enquête onder een panel van 2.654 Nederlanders onder meer de bekendheid van het Juridisch Loket nader onderzocht. Van deze groep weet 47% dat het Juridisch Loket bestaat. De overgrote meerderheid van deze respondenten weet dat het Juridisch

14 Zie bijlage 4 voor een beschrijving van de methode van onderzoek en de representativiteit van de steekproef.

15 Een rapport met de resultaten van de eerste meting in september is in het najaar van 2007 reeds verschenen (L. Combrink m.m.v. Groeneveld 2007).

Loket advies geeft aan rechtzoekenden. Slechts een klein gedeelte van hen denkt dat het Juridisch Loket meer activiteiten verricht dan het daadwerkelijk verricht; hierbij worden vooral taken genoemd die de voormalige bureaus rechtshulp wél uitvoerden, zoals het schrijven van brieven namens de klant en het bijstaan van klanten tijdens procedures. De overige resultaten zullen in de Monitor 2008 worden beschreven.

Eerste kennismaking met het Juridisch Loket

Voor 70% van de steekproef van 700 loketklanten geldt dat het Juridisch Loket de eerste instantie is waar men langs is geweest voor informatie en advies naar aanleiding van een juridisch probleem.

Op welke manier is men *voor het eerst* op de hoogte gekomen van het bestaan van het Juridisch Loket? Voor een derde van de ondervraagden is het sociale netwerk de belangrijkste bron van informatie ten aanzien van het bestaan van het Juridisch Loket (32%).

Tabel 9 Eerste bron van informatie ten aanzien van het bestaan van het Juridisch Loket (n=684)

Persoon of instantie	Percentage van de respondenten*
Familie/vrienden/kennissen/buren/collega's	32
Internet, anders dan Google	7
Toevallig langs gekomen	6
Rechts- of wetswinkels	6
Google	4
Via een advocaat die mij niet kon helpen	3
Het arbeidsbureau/CWI	3
Krant	3
Telefoonboek	2
Gouden Gids	2
Verzekering	2
Gemeente(gids)	2
Bureau Rechtshulp	2
Maatschappelijk werk	2

* Categorieën <2% zijn niet weergegeven. Deze betroffen de volgende: de sociale dienst, de politie, huis-aan-huisblad, advocatenlijn, andere vestigingen van het Juridisch Loket, vakbond, tv, brochure of folder, radio, posters op NS-stations of de consumentenbond.

Routing naar het Juridisch Loket

Daarnaast is gevraagd op welke manier men voor het laatste probleem bij het Juridisch Loket terecht is gekomen. Bij deze vraag is uitdrukkelijk de routing bedoeld, dus welke stappen men heeft gezet en niet via welke informatiebron men voor het eerst van het Juridisch Loket hoorde. Bij deze vraag konden meer antwoorden naast elkaar worden gegeven. De helft van de klanten is via internet en/of telefoonboek daadwerkelijk bij het Juridisch Loket terecht-

gekomen: respectievelijk 37% en 12%. Ook hier speelt het sociale netwerk een belangrijke rol (22%). De combinatie van eerst via familie, vrienden en bekenden en vervolgens via internet komt het meeste voor. Naar verwachting zal de categorie 'Bekend door eerder juridisch probleem/eigen initiatief' (nu nog 14%) in de toekomst een steeds belangrijkere plaats gaan innemen.

Tabel 10 Wijze waarop men bij het Juridisch Loket terecht is gekomen (n=684)

	Percentage van de respondenten*
Internet, anders dan Google	26
Familie/vrienden/kennissen/buren/collega's	22
Bekend door eerder juridisch probleem/eigen initiatief	14
Telefoonboek	12
Google	11
Rechts- of wetswinkels	5
Via een advocaat die mij niet kon helpen	3
Het arbeidsbureau/CWI	3
Verzekering	3
Gemeente(gids)	3
Gouden Gids	2
Maatschappelijk werk	2
De sociale dienst	2
De politie	2
Andere vestigingen van het Juridisch Loket	2
Vakbond	2

* Categorieën <2% zijn niet weergegeven. Deze betroffen de volgende: krant, huis-aan-huisblad, advocatenlijn, brochure of folder, consumentenbond, tv, radio en de mediator.

2.2.2 Toegankelijkheid van het Juridisch Loket

Niet alleen de bekendheid van en de routing naar het Juridisch Loket zijn zo veel mogelijk in kaart gebracht, maar ook is getracht te achterhalen hoe makkelijk of moeilijk men het vond om bij het Juridisch Loket terecht te komen.

De voorziening 'het Juridisch Loket' blijkt zeer toegankelijk te zijn. Ruim 90% van alle ondervraagden geeft aan het (zeer) makkelijk te hebben gevonden om bij het Juridisch Loket terecht te komen (respectievelijk 39% en 51%), 3% zegt het moeilijk te hebben gevonden en 0,4% 'zeer moeilijk'. Er is hierbij geen verschil gevonden tussen de gebruikte contactkanalen en tussen allochtonen en autochtone loketklanten.

De (kleine) groep die aangeeft het (zeer) moeilijk te hebben gevonden om bij het Juridisch Loket terecht te komen (24 respondenten), komt tot dit oordeel omdat men niet wist dat het Juridisch Loket bestond (minder dan de helft) of vanwege emotionele redenen (minder dan een kwart).

2.2.3 Hulpverleningstraject voorafgaand aan het Juridisch Loket

Om de bekendheid van de eerstelijnsrechtshulp te inventariseren is aan de klanten gevraagd welke instantie(s) men naast het Juridisch Loket kent waar men zonder verwijzing terecht kan voor juridische hulp. Het vaakst worden de rechts- of wetswinkels (18%) en de advocaat genoemd (15%). Ook het (voormalig) bureau rechtshulp wordt nog door 3% van de ondervraagden spontaan genoemd.¹⁶ Bijna de helft van de ondervraagden weet geen enkele andere instantie van eerstelijnsrechtshulpverlening op te noemen dan het Juridisch Loket (45%).

Tabel 11 Bekendheid van instanties voor eerstelijnsrechtshulp (n=684)

Persoon of instantie	Percentage van de respondenten*
Rechts- of wetswinkels	18
Advocaat	15
Rechtsbijstandsverzekering	7
Sociaal raadsman of -vrouw	6
Algemeen maatschappelijk werk	4
Vakbond, beroepsvereniging	4
Bureau rechtshulp	3
Consumentenbond/andere consumentenvereniging	2
(Nationale) ombudsman	2
Jurifoon	2

* Categorieën <2% zijn niet weergegeven. Deze betroffen de volgende: arbeidsbureau/CWI, gemeente, Vereniging Eigen Huis, andere verzekering, schuldhulpverleningsorganisatie, notaris, politie, deurwaarder, Belastingdienst en de politiek. De Rechtwijzer die er nu is, was ten tijde van het onderzoek nog te kort in de lucht om spontaan door mensen te kunnen worden genoemd.

Voor 70% van de respondenten geldt dat het Juridisch Loket de eerste instantie is waarmee men contact heeft gezocht; 29% van de ondervraagden is voordat men het Juridisch Loket benaderde bij een andere persoon of instantie langs geweest. Bijna de helft van hen raadpleegt eerst een advocaat, gebruikt het sociale netwerk of benadert de rechtbijstandsverzekering (respectievelijk 18%, 15% en 15%). Als men eerst te rade is gegaan bij familie, vrienden of bekenden, betreft dat in de helft van de gevallen een deskundige op juridisch gebied.

16 De respondenten kregen geen lijst waaruit ze konden kiezen, maar moesten zelf de instantie(s) opnoemen die zij kennen.

Tabel 12 Traject voorafgaand aan contact met het Juridisch Loket (n=201)

Eerder geraadpleegde persoon of instantie	Percentage van de respondenten*
Advocaat	18
Familie, vrienden of bekenden	15
Rechtsbijstandsverzekering	15
Algemeen maatschappelijk werk	8
Rechts- of wetswinkels	8
Arbeidsbureau/CWI	7
Sociaal raadsman of -vrouw	5
Vakbond, beroepsvereniging	4
Consumentenbond/andere consumentenvereniging	3
Politie	3
Gemeente	3
Andere verzekering	2
(Nationale) ombudsman	2
Arbodienst	2
Deurwaarder	2

* Categorieën < 2% zijn niet weergegeven. Deze betroffen de volgende: een andere vestiging van het Juridisch Loket, een kerkelijke organisatie of een mediator.

Vervolgens rijst de vraag waarom de eerder benaderde persoon of instantie geen afdoende hulp heeft kunnen verlenen voor het probleem waardoor een bezoek aan het Juridisch Loket nodig was. Het vaakst bleek dat de eerder benaderde hulpverlener(s) niet de kennis had(den) om de hulpvraag op te lossen of af te handelen of dat deze(n) bij nader inzien niet de aangewezen perso(o)n(en) ble(e)k(en) te zijn. Dit laatste komt bijvoorbeeld voor bij een eerder beroep op de rechtsbijstandsverzekering, algemeen maatschappelijk werk en rechts- en wetswinkels.

2.2.4 Effectiviteit van dienstverlening van het Juridisch Loket

Ten aanzien van de effectiviteit van de dienstverlening blijkt dat een derde van de klanten acht maanden na het contact met het Juridisch Loket aangeeft dat het probleem nog niet is opgelost.¹⁷ Meestal is dit omdat de zaak nog loopt. Als het probleem wel is opgelost, is dit in een kwart van de gevallen direct toe te schrijven aan de interventie van het Juridisch Loket, te weten door het advies van de vestigingsmedewerker op te volgen (17%) ofwel met behulp van de advocaat naar wie werd doorverwezen (9%).

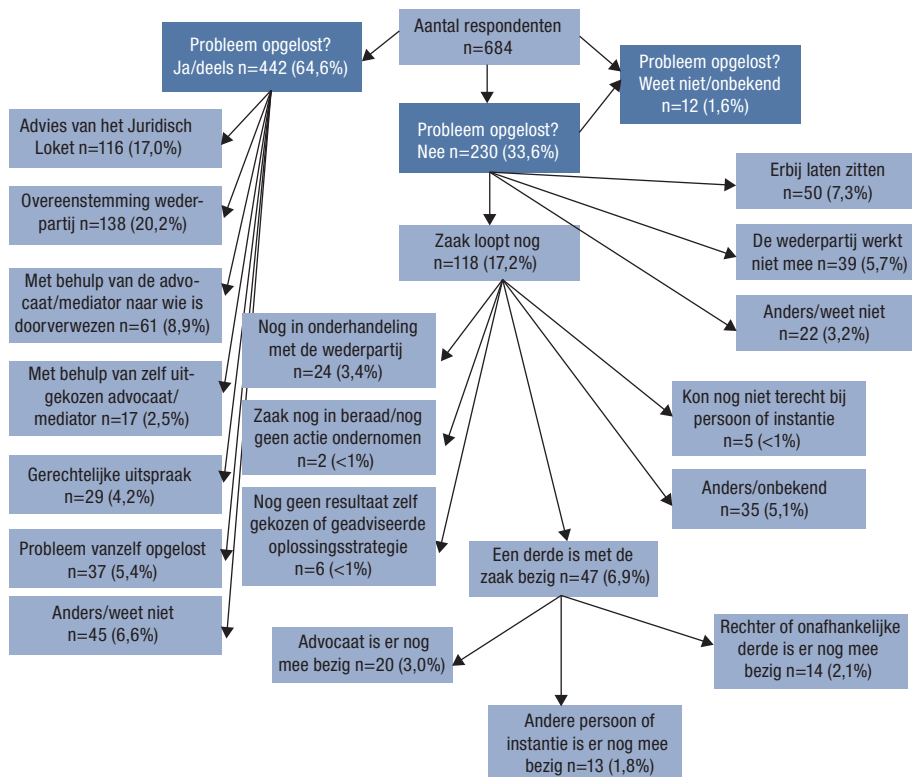
Er wordt door de klanten driemaal zo vaak aangegeven dat het advies van het Juridisch Loket *wel* heeft bijgedragen aan de oplossing van het probleem dan dat het hieraan *niet* heeft bijgedragen (62% versus 21%).

¹⁷ Onder 'probleem opgelost' dient ook te worden verstaan dat men door het Juridisch Loket is voorzien van de juiste informatie of het juiste advies. Er hoeft namelijk niet altijd sprake te zijn van een concreet probleem bij de mensen die het Juridisch Loket benaderen.

Mate waarin het juridisch probleem is opgelost

Een derde van de ondervraagden geeft acht maanden na het bezoek aan het Juridisch Loket aan dat het probleem waarvoor men contact heeft gezocht met het Juridisch Loket (nog) niet is opgelost. Twee derde van de ondervraagden geeft aan dat het probleem (deels) is opgelost. In figuur 2 is deze verdeling weergegeven.¹⁸

Figuur 2 Mate waarin het juridisch probleem van een loketklant is opgelost



De loketklanten die aangeven dat het probleem niet was opgelost (34%), geven hiervoor het vaakst als reden dat de zaak nog loopt (de helft van deze groep, 17% van de totale steekproef), dat men het erbij heeft laten zitten (7%) of dat de wederpartij niet mee wilde werken (6%).

¹⁸ Vanwege een non-respons in de tweede ronde van 36% is besloten de ontbrekende antwoorden van de non-respons gewogen te verdelen over alle categorieën. Een toelichting op deze weging is te vinden in bijlage 4.

Tabel 13 Redenen waarom een zaak (nog) niet is opgelost

	Percentage van de respondenten*
Zaak loopt nog	17
Erbij laten zitten	7
Wederpartij werkt niet mee	6
Anders/weet niet/geen antwoord	3
Totaal	34

* Door afronding lijkt het totaal niet overeen te komen met de som van de deeltotalen.

Op de vraag waarom de zaak nog loopt, antwoordt de grootste groep (ruim een derde, 7% van de totale steekproef) dat een derde – dit kan zijn een advocaat, een rechter of een andere persoon of instantie – nog met de zaak bezig is.

Tabel 14 Redenen waarom een zaak nog loopt (n=684)

	Percentage van de respondenten*
Een derde is met de zaak bezig	7
Nog in onderhandeling met de wederpartij	3
Zaak nog in beraad/geen actie ondernomen	<1
Nog geen resultaat oplossingsstrategie	<1
Kon nog niet terecht bij persoon of instantie	<1
Anders/onbekend	5
Totaal	17

* Door afronding lijkt het totaal niet overeen te komen met de som van de deeltotalen.

Wijze van probleem oplossen

Het probleem werd het vaakst opgelost doordat men met de wederpartij tot overeenstemming wist te komen, of doordat men óf zelf (20%) óf door het advies van de vestigingsmedewerker op te volgen (17%) het probleem kon oplossen. In relatie- en/of familiezaken is het probleem relatief vaak opgelost met behulp van de advocaat naar wie werd verwezen of die men zelf heeft uitgekozen. In zaken die betrekking hebben op ‘wonen/specifiek huur’ bracht de eerste optie – overeenstemming bereikt met de wederpartij/zelf opgelost – relatief het vaakst soelaas.

Om de effectiviteit van de dienstverlening te kunnen bepalen is gevraagd of het advies van de vestigingsmedewerker heeft bijgedragen aan de oplossing van het juridisch probleem. Een ruime meerderheid van de klanten geeft aan dat dit het geval is geweest (62%), terwijl 21% vindt dat dit niet zo was. De overige respondenten geven aan dat de zaak nog loopt, dat er geen advies werd gegeven of ‘weet het niet’.

Tabel 15 Wijze waarop het probleem is opgelost (n=684)

	Percentage van de respondenten*
Overeenstemming bereikt met de wederpartij/zelf opgelost	20
Opvolgen advies vestigingsmedewerker	17
Met behulp van de advocaat/mediator naar wie werd verwezen	9
Het probleem is vanzelf opgelost	5
Uitspraak gerechtelijke of andere instantie	4
Met behulp van de zelf uitgekozen advocaat/mediator	3
Anders/weet niet/geen antwoord	7
Totaal	65

* Door afronding lijkt het totaal niet overeen te komen met de som van de deeltotalen.

Op de vraag op welke wijze het advies van de vestigingsmedewerker heeft bijgedragen tot de oplossing van het probleem, geeft 82% van de ondervraagden aan dat men hierdoor zelf de juiste actie heeft kunnen ondernemen om het probleem op te lossen, terwijl 15% zegt hierdoor bij de juiste persoon of instantie terecht te zijn gekomen.

De groep die aangeeft dat het probleem met behulp van de advocaat of de mediator is opgelost, is vervolgens gevraagd op welke wijze deze heeft bijgedragen aan de oplossing. De advocaat of mediator naar wie werd doorverwezen, heeft bij de helft van de respondenten de zaak op goede wijze afgehandeld en bij een derde heeft deze geholpen de zaak samen met de wederpartij tot een oplossing te brengen.¹⁹

2.2.5 Ernst van de problemen van de klanten van het Juridisch Loket

Aantal problemen en meervoudig gebruik

De ondervraagden hadden gemiddeld gedurende de afgelopen twee jaar 1,9 maal een probleem waarvoor men juridische hulp had kunnen vragen. Men zocht hiervoor gemiddeld 1,5 maal daadwerkelijk juridische hulp, waarvan 1,4 maal bij het Juridisch Loket. Meestal bleef het bij één bezoek aan het Juridisch Loket (80%), 15% bezocht het Juridisch Loket tweemaal en de overige 5% driemaal of vaker. Deze cijfers zouden uiteraard lager zijn als men een willekeurige groep Nederlanders zou hebben bevraagd, omdat deze cijfers betrekking hebben op een steekproef van personen die het Juridisch Loket hebben bezocht en dus ten minste één vraag of probleem hebben gehad.

¹⁹ Het gaat hier nog maar om kleine aantallen (52 in totaal), dus hierop is niet verder geperceerd.

De ernst van het probleem

Meer dan drie kwart van de klanten benoemt het probleem waarmee ze bij het Juridisch Loket aanklopten als ernstig (50%) of zeer ernstig (28%). Letselschadezaken vallen relatief vaak in de categorie ‘zeer ernstig’.

De ernst van de zaak is het vaakst gelegen in het feit dat er met het probleem veel geld gemoeid was of dat het om een aanzienlijke daling van het inkomen ging (46%), maar ook de emotionele belasting leidt er vaak toe dat het probleem als ernstig wordt bestempeld (32%).

Tabel 16 Redenen ernst probleem (n=529)

	Percentage van de respondenten*
Het ging om veel geld/aanzienlijke daling van het inkomen	46
Het probleem is emotioneel belastend	32
Men ondervindt veel hinder van het probleem	22
Het probleem is aan werk gerelateerd	3
Er is onrecht aangedaan/principekwestie	3
Het probleem is aan wonen gerelateerd	2

* Doordat gepercentreerd is naar respondent en zij meer antwoorden konden geven naast elkaar, komen de totalen boven de 100% uit.

Belangrijkste doel van de hulpvraag

De klanten is ook gevraagd naar het belangrijkste doel dat zij wilden bereiken met hun hulpvraag. Men kon kiezen tussen een financieel/materieel doel, gerechtigheid of gedragsverandering bij de wederpartij, of ‘anders’. Gerechtigheid en financieel/materieel doel worden het vaakst genoemd (respectievelijk 32% en 30%).

Als per zaaksoort wordt gekeken, dan blijkt ‘gerechtigheid’ als doel relatief vaak voor te komen bij de problemen die aan werk zijn gerelateerd, een financieel/materieel doel vaker bij uitkering/claim/vordering of betaling. Bij burengeschillen is het doel van de hulpvraag relatief vaak het bewerkstelligen van een gedragsverandering bij de wederpartij.

Tabel 17 Belangrijkste doel van de hulpvraag (n=684)

	Percentage van de respondenten
Gerechtigheid	32
Financieel/materieel doel	30
Gedragsverandering wederpartij	6
Anders	33
Duidelijkheid/informatie/advies	20
(Emotionele) ondersteuning	3
Oplossing van het conflict	2
Verwijzing	2
Restant categorie anders na hercodering	5
Totaal	100

De vrij grote groep ‘anders’ (33%) blijkt bij hercodering van de antwoorden in het vrije veld vooral te bestaan uit mensen die aangeven duidelijkheid te willen of behoefte te hebben aan informatie of advies (20%).

2.2.6 Overige enquêteresultaten

De website

Een ruime meerderheid van de bezoekers van de website kon deze site gemakkelijk vinden (92%), terwijl 5% dat niet gemakkelijk vond. Google of een andere zoekmachine werd het meest gebruikt; ruim twee derde van de websitebezoekers kwam op deze wijze bij de loketsite terecht.

Ruim een derde van de ondervraagden heeft al eens gebruikgemaakt van de website van het Juridisch Loket. Bijna twee derde van deze websitebezoekers deed dit één of twee keer. Het is niet verrassend dat met name de e-mailklanten gebruikmaken van de website (85% van deze groep zegt ten minste eenmaal gebruik te hebben gemaakt van de website) en dat de baliegebruikers dat juist minder vaak doen (27%).

Op de vraag of men al eens met behulp van de site een juridisch probleem heeft opgelost antwoordt 3% met ‘ja, vaak’ en 9% met ‘ja, soms’, terwijl 87% van de websitebezoekers aangeeft dat dit tot nu toe nog nooit het geval is geweest. Als men er wel in is geslaagd het probleem op te lossen met behulp van de website, dan kostte dit doorgaans niet veel moeite (26 van de 31 respondenten geven dit aan).

Bekendheid en oordeel kosten dienstverlening van het Juridisch Loket

Voor de dienstverlening van het Juridisch Loket worden geen kosten in rekening gebracht. Twee derde van de klanten wist bij het eerste contact met het Juridisch Loket dat de dienstverlening gratis was (66%).

Ruim twee derde van de gebruikers van het Juridisch Loket weet niet hoeveel men voor het gebruik van het 0900-nummer moet betalen (€ 0,10 per minuut) of geeft geen antwoord op deze vraag. Van de respondenten die wel weten wat men voor het gebruik van dit nummer moet betalen (34%) vindt 14% de prijs van het 0900-nummer te hoog en 19% geeft aan de prijs geen bezwaar te vinden. Van de telefoongebruikers geeft naar verhouding een groter deel aan – ruim een kwart – de prijs geen bezwaar te vinden (26%).

Bekendheid loketklanten met de toevoeging en de anticumulatieregeling

Twee derde van de ondervraagde loketklanten weet dat mensen met een inkomen onder een bepaalde grens een subsidie voor de advocaatkosten – een toevoeging – kunnen aanvragen (67%). Ook hieraan blijkt het Juridisch Loket een bijdrage te leveren. Een derde van de ondervraagden werd door het Juridisch Loket geïnformeerd over deze subsidievorm.

Tabel 18 Wijze waarop men op de hoogte is gekomen van het bestaan van een toevoeging (n=456)

	Percentage van de respondenten*
Bij het Juridisch Loket gehoord	34
Bij de advocaat gehoord	18
Via familie/vrienden /kennissen/buren/collega's/werk	16
Van horen zeggen/algemene ontwikkeling/eigen kennis	13
Van een vorige keer/eigen ervaring	13
Internet	5
Brochure of folder	4
Doorverwijzende instantie	4

* Doordat gepercenteerd is naar respondent en zij meer antwoorden konden geven naast elkaar, komen de totalen boven de 100% uit.

Als een rechtzoekende binnen een termijn van zes maanden een tweede of volgende toevoeging aanvraagt, wordt hierop voor de tweede tot en met de vierde toevoeging een korting verstrekt van 50% op de eigen bijdrage. Van degenen die weten wat een toevoeging is, weet 12,5% ook van de kortingsregeling als kort na elkaar een volgende toevoeging wordt aangevraagd. Ook ten aanzien van de kortingsregeling bij meervoudig gebruik is het Juridisch Loket voor deze groep na de advocaat de belangrijkste informatiebron. Respectievelijk 28% en 19% is op die manier op de hoogte gekomen van de anti-cumulatieregeling, gevolgd door 'uit eigen ervaring' met 12%.

Contact met de wederpartij

Bijna twee derde van de respondenten heeft in verband met het laatste probleem waarmee zij bij het Juridisch Loket om hulp vroegen, contact gezocht met de wederpartij om tot overeenstemming te komen (62%).

Degenen die geen contact hebben gezocht met de wederpartij, zijn onderzocht naar hun redenen om dit niet te doen. Ruim een derde liet dit na omdat zij het zinloos vonden (35%), 6% is dit nog van plan en 7% heeft de zaak inmiddels uit handen gegeven aan een advocaat. Ook kwam het voor dat contact met de tegenpartij niet (meer) nodig was, omdat het probleem na bezoek aan het Juridisch Loket was opgelost (8%) of omdat men alleen maar om informatie bij het Juridisch Loket kwam.

Rechtsbijstandsverzekering

Ongeveer een kwart van de klanten geeft aan een gezinspolis te hebben voor een rechtsbijstandsverzekering (23%). Dit cijfer komt overeen met het percentage Wrb-gerechtigden met een rechtsbijstandsverzekering zoals gemeten in de enquête onder rechtzoekenden (24%; MGR 2005, p. 76).

Aan de groep die geen rechtsbijstandsverzekering heeft, is gevraagd waarom dit zo is. Een meerderheid van hen verwacht dit niet nodig te hebben óf vindt het te duur óf geeft aan er nog nooit aan toe te zijn gekomen (elk 21%).

Tabel 19 Redenen om geen rechtsbijstandsverzekering af te sluiten (n=340)

	Percentage van de respondenten*
Verwacht dit niet nodig te hebben	21
Te duur	21
Nog nooit aan toe gekomen	21
Weet niet precies wat het inhoudt	8
Anders**/geen antwoord	28
Totaal	100

* Door afronding van de vele kleine deelpercentages lijkt het totaal uit te komen onder de 100%

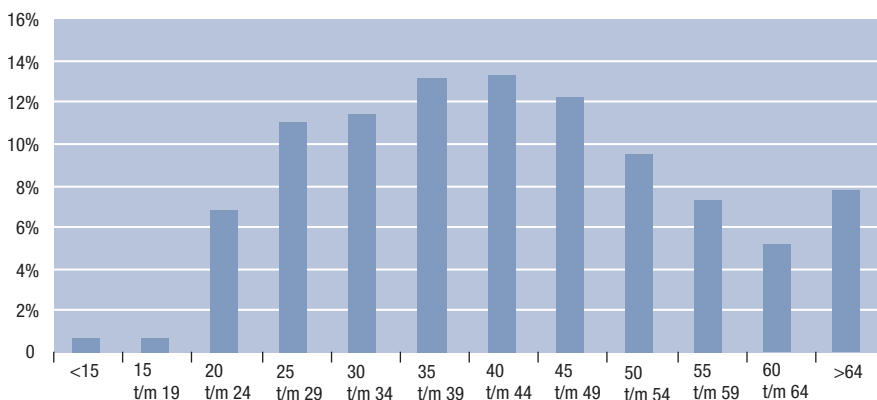
** Bestaat hoofdzakelijk uit 'geen vertrouwen in verzekeringen op dit gebied' (5%), 'nog nooit over nagedacht' (3%) of 'men heeft geen gezin/vanwege de leeftijd' (3%).

2.3 Achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket

Deze paragraaf beschrijft de kenmerken van de klanten van het Juridisch Loket. Deze gegevens zijn deels afkomstig van Webtop (leeftijd en geslacht) en deels afkomstig van de enquête over de dienstverlening van het Juridisch Loket die is gehouden in mei 2007.

Leeftijd

De categorie van 40 tot en met 44 jaar is het grootst (13%). Ruim 44% van de loketklanten is jonger dan 40 jaar. Ter vergelijking: onder de gehele Nederlandse bevolking is circa 51% jonger dan 40 jaar (bron: CBS).

Figuur 3 Leeftijdsverdeling van de loketklanten in percentages (n=263.474)

Er zijn nauwelijks verschillen tussen leeftijdsgroepen in de wijze waarop men contact zoekt met het Juridisch Loket, met uitzondering van de vrij kleine groep onder de 15 jaar (0,7%), die relatief vaak gebruikmaakt van e-mail en website.

Geslacht

Van de klanten van wie het geslacht bekend is, is de helft man. Bij de mate van gebruik van de verschillende contactkanalen treden enkele verschillen op tussen mannen en vrouwen. Het duidelijkst is het verschil bij de balie: hier zijn de mannen ruim in de meerderheid, terwijl vrouwen eerder de telefoon ter hand nemen.

Tabel 20 Contactkanaal per geslacht in percentages (n=260.047)²⁰

	Man n=129.367	Vrouw n=130.680
Balie	57	43
E-mail	54	46
Spreekuur	51	49
Telefoon	46	54
Website	50	50

Opleidingsniveau

De verdeling van de hoogst afgeronde opleiding van de klanten van het Juridisch Loket wordt in tabel 21 weergegeven. Uit deze tabel blijkt dat twee derde van de klanten een hoogst afgeronde opleiding heeft hoger dan basisschool, vmbo, mavo of lbo. Deze verdeling wijkt niet veel af van die onder de Nederlandse bevolking,

Tabel 21 Hoogst afgeronde opleiding in percentages

	Loketklanten (n=320)	Nederlandse bevolking*
Basisschool	5	9
vmbo, mavo, lbo	29	24
havo, vwo, mbo, hbo, bachelor	60	57
Master, universitair	6	9
Totaal	100	100

* Bron: CBS-cijfers 2007

20 Met betrekking tot de cijfers betreffende de contactkanalen 'E-mail' en 'Website' moet opgemerkt worden dat via deze kanalen slechts 1% van de contacten tot stand komen.

Gezinssamenstelling

Uit de verdeling van de gezinssamenstelling blijkt dat de eenoudergezinnen oververtegenwoordigd zijn ten opzichte van de Nederlandse bevolking. Binnen de totale Nederlandse bevolking bedraagt het aantal eenoudergezinnen 6%. Gezinnen met minderjarige kinderen zijn ondervertegenwoordigd onder de loketklanten. Ongeveer de helft van de klanten is de enige volwassene in het huishouden (met of zonder kinderen: 52%). Bijna 40% van de respondenten maakt deel uit van een huishouden met één of meer minderjarige kinderen.

Tabel 22 Gezinssamenstelling

	Loketklanten (n=320)	Nederlandse bevolking*
Eén volwassene zonder minderjarige kinderen	33	35
Eén volwassene met minderjarige kinderen	19	6
Twee volwassenen zonder minderjarige kinderen	28	30
Twee volwassenen met minderjarige kinderen	20	29
Geen antwoord/onbekend	1	-
Totaal	100	100

* Bron: CBS-cijfers 2007

Inkomensverdeling

Om een beeld te krijgen van de inkomensverdeling onder de loketklanten is in de enquête bij de klanten gevraagd naar hun brutomaandinkomen. Op basis van de resultaten van deze steekproef mag worden geconcludeerd dat het merendeel van de loketklanten een inkomen heeft dat onder de Wrb-grens ligt. Naar het vermogen is niet gevraagd. Hierbij dient de kanttekening te worden geplaatst dat alleen is gevraagd naar het inkomen van de klant zelf en niet naar het totale huishoudinkomen zoals bij de Wrb gebeurt.

(Niet-westerse) allochtonen

Van alle ondervraagden is ongeveer 30% allochtoon, van wie twee derde niet-westerse allochtoon is. Er is hierbij een significant verschil tussen de grote, middelgrote en kleine vestigingen, waarvan het klantenbestand voor respectievelijk 44%, 14% en 12% uit niet-westerse allochtonen bestaat. Per contactkanaal is er geen aantoonbaar verschil gevonden. Bijna 15% van de niet-westerse allochtonen vindt het (erg) belangrijk dat de vestigingsmedewerker afkomstig is uit dezelfde bevolkingsgroep.

In dit hoofdstuk wordt allereerst verslag gedaan van ontwikkelingen ten aanzien van de afgegeven toevoegingen (paragraaf 3.1). Speciale aandacht wordt besteed aan de lichte adviestoevoegingen en de mediationtoevoegingen. De cijfers zijn ontleend aan GRAS, het systeem waarmee de raden de afgegeven toevoegingen registreren.

Daarna wordt in paragraaf 3.2 verslag gedaan van de rechtzoekenden, hun gebruik en van de achtergronden van de gebruikers van toevoegingen (paragraaf 3.3).²¹

De cijfers hebben betrekking op de jaren 2000 tot en met 2007, tenzij er redenen zijn om over een kortere periode te rapporteren.

3.1 Aantal toevoegingen en rechtsterreinen

Deze paragraaf bevat gegevens over de ontwikkeling van het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand op toevoegingsbasis. Er wordt beschreven dat het aantal afgegeven toevoegingen in 2007 is gedaald ten opzichte van 2006. Deze daling is echter relatief en wordt veroorzaakt door een meer dan gemiddelde stijging van het aantal afgegeven toevoegingen in 2006.

3.1.1 *Ontwikkeling in het aantal afgegeven toevoegingen*

In 2007 zijn er in totaal 405.825 toevoegingen afgegeven (zie figuur 4, 100%). Dit zijn er 8.937 minder dan het jaar daarvoor.²² Deze daling is echter relatief en wordt veroorzaakt door een meer dan gemiddelde stijging van het aantal afgegeven toevoegingen in 2006. Het cijfermateriaal doet vermoeden dat deze relatief sterke stijging zich mede laat verklaren door de inwerkingtreding van

21 De gegevens in dit hoofdstuk zijn hoofdzakelijk ontleend aan bestanden met gegevens uit het registratiesysteem van de raden voor rechtsbijstand (GRAS) die zijn aangeleverd door de GIO (gemeenschappelijke ICT-organisatie van de raden). Voor paragraaf 3.3 is door drs. F. Huls, statistisch onderzoeker bij het CBS, een koppeling gemaakt met gegevens uit het Centrale Koppelbestand Personen.

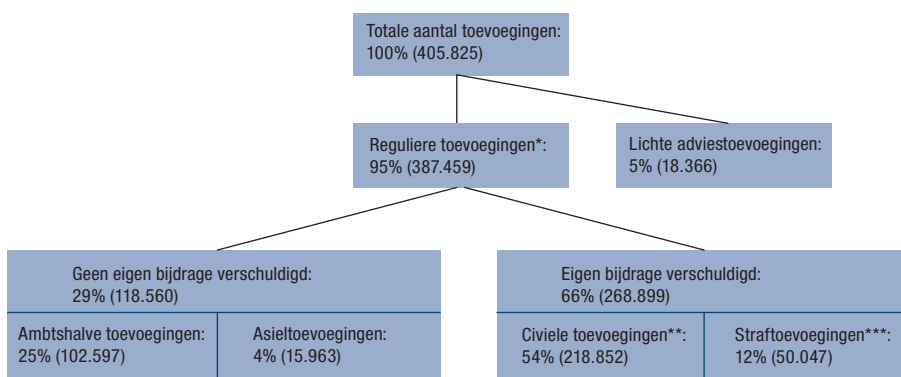
22 Er is in 2006 en 2007 niet veel verandering opgetreden in de werkvoorraden bij de vijf raden tezamen (respectievelijk 5.709 en 5.170 per 31-12). Hierin kan dus niet de verklaring worden gezocht van de daling van het aantal afgegeven toevoegingen in 2007.

de wet VIValt.²³ Het aantal afgegeven toevoegingen in 2007 is een logische voortzetting van de trendmatige toename vanaf 2000.

Binnen het aantal toevoegingen kan onderscheid worden gemaakt tussen twee hoofdcategorieën: de reguliere toevoegingen en de lichte adviestoevoegingen. De mediantoevoegingen worden tot de reguliere toevoegingen gerekend.²⁴ Verderop in het hoofdstuk zal apart aandacht worden besteed aan de subcategorie ‘mediantoevoegingen’.

Binnen de reguliere toevoegingen kan onderscheid worden gemaakt tussen toevoegingen waarvoor wettelijk gezien geen eigen bijdrage is verschuldigd (de ambtshalve en asieltoevoegingen) en de overige reguliere toevoegingen waarvoor wettelijk gezien wel een eigen bijdrage verschuldigd is (civiele toevoegingen en niet-ambtshalve straf toevoegingen).

Figuur 4 Verdeling van de toevoegingen naar grondslag in 2007 in percentages



* Inclusief 4.565 mediantoevoegingen.

** Onder civiele toevoegingen worden alle toevoegingen verstaan behalve de ambtshalve, asiel- en straf toevoegingen. Deze indeling heeft tot gevolg dat toevoegingen op bijvoorbeeld het terrein van het bestuurs- of socialezekerheidsrecht ook onder civiele toevoegingen worden gerekend.

*** Onder deze niet ambtshalve straf toevoegingen valt een grote groep cliënten die in de praktijk geen eigen bijdrage verschuldigd zijn (89% van de 12%); dit zijn cliënten die in de laagste eigenbijdragecategorie vallen en daarom bij straf toevoegingen geen eigen bijdrage hoeven te betalen (art. 44 Wrb, lid 2) en cliënten die op grond van artikel 11 Besluit draagkrachtcriteria rechtsbijstand zijn vrijgesteld van het betalen van een eigen bijdrage (de zogenoemde nihilstellingen).

Vanaf 2000 tot en met 2006 vertoonde het totale aantal afgegeven toevoegingen continu een stijgende lijn. Gerekend vanaf het jaar 2000 vond een relatief grote toename plaats in 2006 (+15% ten opzichte van 2005).²⁵ In 2007 vindt

23 Een verslag van een nadere analyse naar de effecten van de wet VIValt kan worden opgevraagd bij het onderzoeksteam van de monitor.

24 In de monitor van vorig jaar werden de mediantoevoegingen als aparte hoofdcategorie genoemd. Omdat er vanaf dit jaar voor is gekozen om de mediantoevoegingen onder de reguliere toevoegingen te scharen, zijn de cijfers van 2006 ook enigszins gewijzigd. De 187 mediantoevoegingen van 2006 zijn in de huidige overzichten opgeteld bij de reguliere toevoegingen.

25 Deze toename wordt toegeschreven aan de inwerkingtreding van de wet VIValt.

een daling plaats in het totale aantal afgegeven toevoegingen ten opzichte van een jaar eerder (-2%). Als alleen de aantallen reguliere toevoegingen met elkaar worden vergeleken, wat zuiverder is omdat er in 2004 en de jaren daarvoor nog geen lichte adviestoevoegingen waren, dan is de afname in 2007 ten opzichte van 2006 3%.²⁶

Tabel 23 Totale aantal afgegeven toevoegingen

Jaar	Aantal totaal	Index totaal	Aantal regulier	Index regulier	Lat
2000	293.080	100	293.080	100	-
2001	299.482	102	299.482	102	-
2002	328.206	112	328.206	112	-
2003	343.473	117	343.473	117	-
2004	343.716	117	343.716	117	-
2005	360.940	123	357.408	122	3.363
2006	414.762	142	397.868	136	16.894
2007	405.825	138	387.459	132	18.366

Of een rechtzoekende een eigen bijdrage moet betalen, hangt af van het soort zaak waarvoor de toevoeging wordt afgegeven. In artikel 43 van de Wet op de rechtsbijstand is geregeld dat in een aantal kwetsbare situaties de rechtzoekende geen eigen bijdrage hoeft te betalen. In de meeste gevallen gaat het daarbij om een toevoeging die ambtshalve of ten behoeve van een asielzaak wordt afgegeven. Een toevoeging wordt door de raad op last van de rechter ambtshalve afgegeven aan personen van wie de vrijheid is ontnomen. Hier van is bijvoorbeeld sprake als iemand in hechtenis wordt genomen (de zogenoemde strafrechtelijke verdachten; dit was in 2007 56% van alle ambtshalve toevoegingen), als iemand gedwongen is opgenomen in een psychiatrische inrichting of als iemand in vreemdelingenbewaring is gesteld.

In tabel 24 en figuur 5 is de ontwikkeling weergegeven van de ambtshalve, asiel-, civiele en straf toevoegingen. Hierin is te zien dat het aantal ambtshalve toevoegingen tussen 2000 en 2004 fors is gestegen (+53%). In 2005 was vervolgens een stabilisatie te zien, terwijl het aantal ambtshalve toevoegingen in 2006 opnieuw steeg met 6% ten opzichte van 2005. In 2007 is er weer een lichte daling opgetreden (-2%) ten opzichte van een jaar eerder.²⁷

26 Het is niet te achterhalen in hoeverre de huidige lichte adviestoevoegingen een vervanging zijn voor de reguliere toevoegingen in het verleden of voor zaken die op de spreekuren van de bureaus rechtshulp konden worden afgedaan.

27 Binnen deze groep is het aandeel van de strafrechtelijke zaken die betrekking hebben op verdachten gedaald van 65% in 2000 naar 56% in 2007. In 2007 betrof bijna de helft van de ambtshalve zaken dus strafrechtelijke zaken die betrekking hebben op niet-verdachten (bijvoorbeeld BOPZ-zaken).

De afname bij de asieltoevoegingen die zich vanaf 2003 voordoet, zet zich na een lichte stijging in 2006 (+1%) door in 2007. In 2007 is het aantal asieltoevoegingen ten opzichte van 2000 met 67% afgenomen.

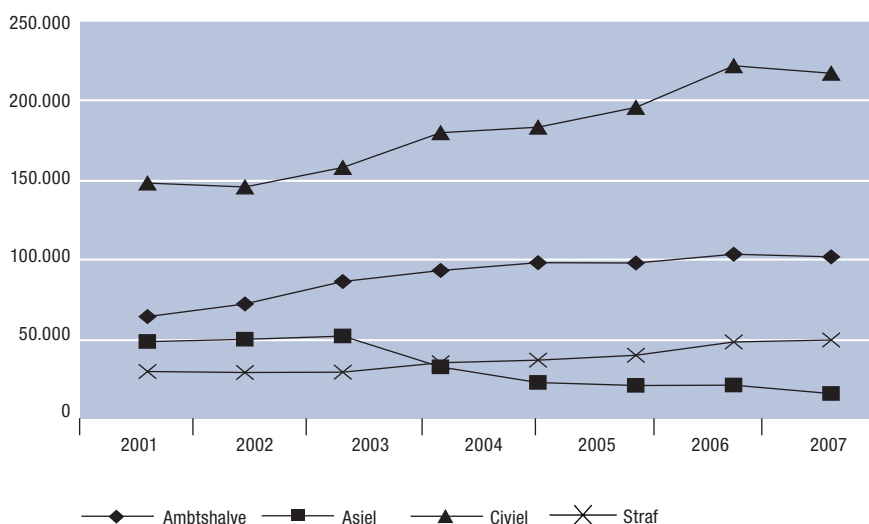
Het aantal civiele toevoegingen (hier valt ook het bestuursrecht onder) is in 2007 gedaald ten opzichte van 2006. Ook in 2001 is het aantal afgegeven civiele toevoegingen gedaald. Gemeten vanaf 2000 is er echter een stijging geweest van 47%. Deze stijging heeft een regelmatig verloop; alleen in 2003 en in 2006 heeft er een meer dan gemiddelde stijging plaatsgevonden.

De toename bij straftoevoegingen is sinds 2000 67%. Vooral 2003 en 2006 laten een sterke stijging zien; 2001 is het enige jaar waarin het aantal afgegeven straftoevoegingen is afgenomen. Verder valt op dat straftoevoegingen de enige toevoegingen zijn die ook gestegen zijn ten opzichte van 2006, het jaar waarin tot nu toe de meeste toevoegingen zijn afgegeven.

Tabel 24 Reguliere toevoegingen naar grondslag in aantal en index

Jaar	Geen eigen bijdrage verschuldigd				Eigen bijdrage verschuldigd			
	Ambtshalve	Index	Asiel	Index	Civiel	Index	Straf	Index
2000	64.776	100	49.032	100	149.279	100	29.993	100
2001	72.879	113	50.430	103	146.865	98	29.308	98
2002	87.007	134	52.455	107	159.069	107	29.677	99
2003	93.932	145	32.927	67	181.130	121	35.484	118
2004	98.835	153	22.984	47	184.673	124	37.225	124
2005	98.732	152	21.174	43	197.233	132	40.269	134
2006	104.225	161	21.389	44	223.429	150	48.825	163
2007	102.597	158	15.963	33	218.852	147	50.047	167

Figuur 5 Reguliere toevoegingen naar grondslag in aantal



3.1.2 Rechtsterreinen

De raden voor rechtsbijstand registreren van elke toevoeging die zij afgeven op welk (hoofd)rechtsterrein de aanvraag betrekking heeft. In deze paragraaf wordt de ontwikkeling beschreven per rechtsterrein vanaf 2004. Er is hier gekozen voor het referentiejaar 2004 in plaats van 2000, omdat eventuele kortlopende effecten van wetswijzigingen op deze manier beter in beeld gebracht kunnen worden.

Hierna worden de figuren en tabellen afgebeeld met de verdeling per rechtsterrein, gevolgd door een toelichting. Er is hierbij een onderverdeling gemaakt naar reguliere toevoegingen en lichte adviestoevoegingen. Binnen de reguliere toevoegingen kan nog een subcategorie worden onderscheiden van mediatietoevoegingen; deze categorie wordt in een subparagraaf apart belicht. Aan het einde van de paragraaf worden de kosten per rechtsterrein in beeld gebracht.

Uit de cijfers in deze paragraaf blijkt dat op de meeste rechtsterreinen het aantal afgegeven *reguliere* toevoegingen in vergelijking met 2004 is gestegen en dat het grootste aandeel van deze stijging ligt op het terrein van het strafrecht en het personen- en familierecht. De *lichte adviestoevoegingen* hebben vooral betrekking op het verbintnissenrecht en het arbeidsrecht. De *mediatietoevoegingen* blijken voor het overgrote deel betrekking te hebben op het personen- en familierecht.

Reguliere toevoegingen

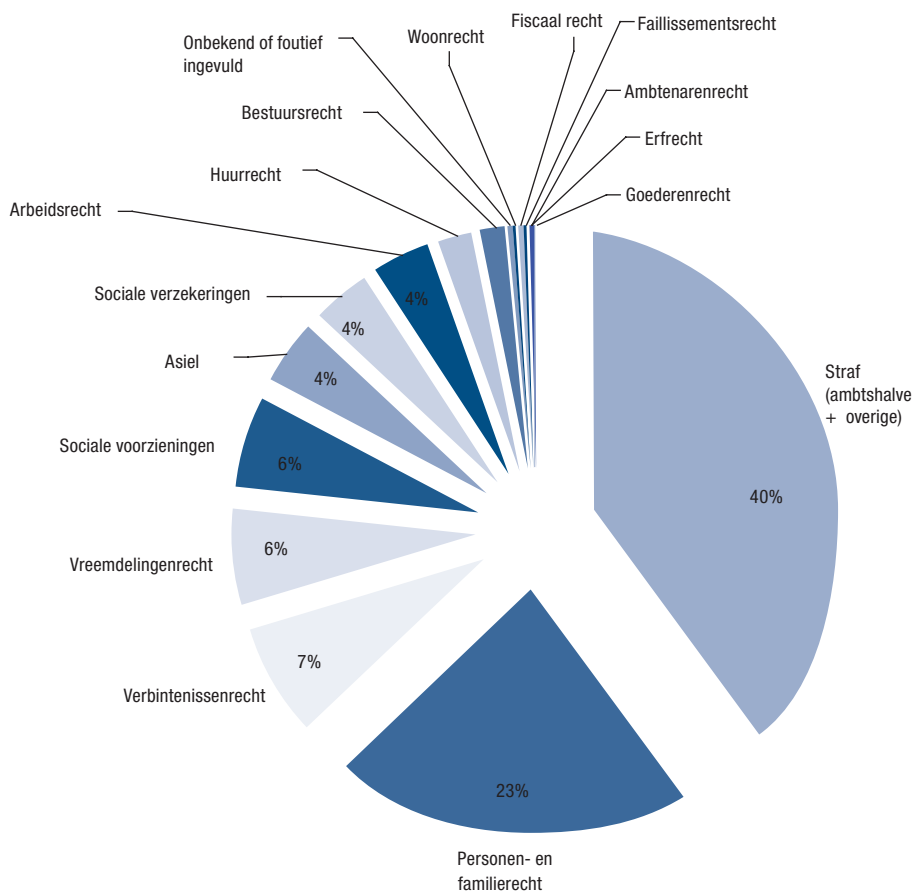
Tabel 25 en figuur 6 hebben betrekking op de verschillende rechtsterreinen van de afgegeven reguliere toevoegingen.

Tabel 25 Rechtsterreinen waarop reguliere toevoegingen zijn afgegeven (in absolute aantallen en index) 2004 t/m 2007

Rechtsterrein	2004		2005	2006	2007	
	Aantal	Index	Index	Index	Aantal	Index
Straf (ambtshalve + overige)	136.055	100	102	112	152.639	112
Personen- en familierecht	72.590	100	103	121	88.014	121
Verbintnissenrecht	20.754	100	108	130	28.144	136
Vreemdelingenrecht	24.006	100	112	120	24.370	102
Sociale voorzieningen	15.238	100	133	164	23.389	153
Asiel	22.984	100	92	93	15.963	69
Sociale verzekeringen	15.355	100	100	106	14.966	97
Arbidsrecht	21.374	100	96	84	14.789	69
Huurrecht	6.675	100	109	124	8.767	131
Bestuursrecht	3.875	100	110	136	6.026	156
Woonrecht	1.426	100	110	122	1.289	90
Onbekend of foutief ingevuld	1.024	100	137	163	1.243	121

Rechtsterrein	2004		2005	2006	2007	
	Aantal	Index	Index	Index	Aantal	Index
Fiscaal recht	298	100	130	227	925	310
Faillissementsrecht	664	100	127	128	880	133
Erfrecht	535	100	110	137	722	135
Ambtenarenrecht	731	100	104	106	581	79
Goederenrecht	132	100	94	131	187	142
Totaal	343.716	100	104	116	382.894	111

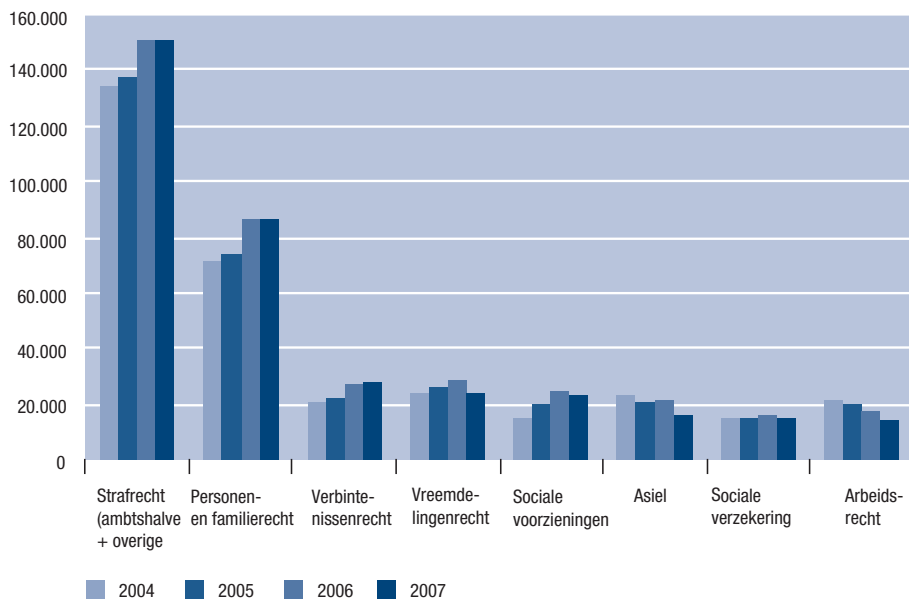
Figuur 6 Verdeling van de afgegeven reguliere toevoegingen per rechtsterrein in 2007



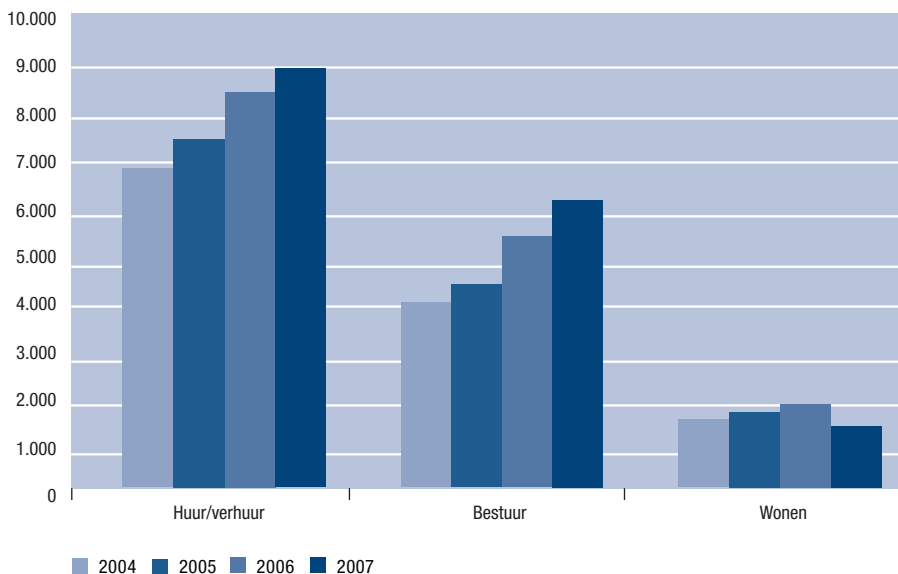
In de figuren 7 tot en met 9 worden de ontwikkelingen van de reguliere toevoegingen per rechtsterrein in de afgelopen vier jaar weergegeven.

In de periode 2004 tot en met 2007 is het aantal afgegeven reguliere toevoegingen op de meeste hoofdrechtsterreinen gestegen. Slechts op 4 van de 17 onderscheiden gebieden zijn de aantallen substantieel (10% of meer) lager dan in 2004. De grootste afname doet zich voor bij asielzaken (absoluut -7.021, relatief -31%) en het arbeidsrecht (absoluut -6.557, relatief -31%). Wat dit laatste rechtsterrein betreft wordt de daling mogelijk verklaard door de aantrekkende economie die zorgt voor een aantrekking van de arbeidsmarkt en een afname van het aantal ontslagzaken. Daarbij komt dat pro-formaverweer niet langer voorwaarde is voor toekenning van een WW-uitkering. Wat asielzaken betreft blijkt de daling voornamelijk in 2007 te hebben plaatsgevonden ten opzichte van 2006. Daarnaast is een duidelijke afname te zien bij het ambtenarenrecht (absoluut -149, relatief -20%; dit betreft ook vaak ontslagkwesities) en het woonrecht (absoluut -137, relatief -10%); op deze gebieden worden echter absoluut gezien veel minder toevoegingen afgegeven, waardoor dit verschil het totale aantal minder sterk beïnvloedt.

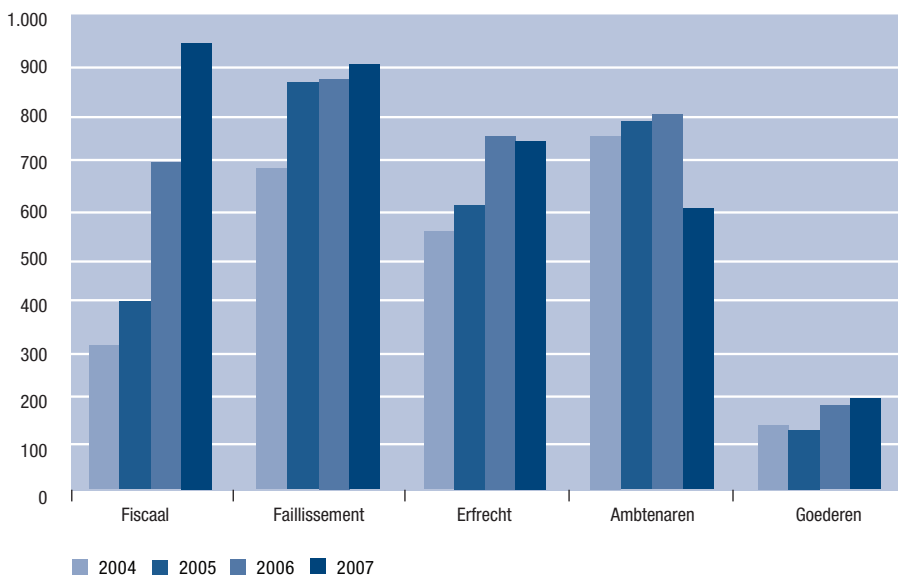
Figuur 7 Aantal afgegeven reguliere toevoegingen op rechtsterreinen waarop meer dan 10.000 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007



Figuur 8 Aantal afgegeven reguliere toevoegingen op rechtsterreinen waarop meer dan 1.000 en minder dan 10.000 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007



Figuur 9 Aantal afgegeven reguliere toevoegingen op rechtsterreinen waarop minder dan 1000 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007



De meeste andere rechtsterreinen laten in 2007 een stijging zien ten opzichte van 2004.

De grootste absolute stijging heeft plaatsgevonden op het terrein van het personen- en familierecht (absoluut +15.424, relatief +21%). Een mogelijke verklaring hiervoor is gelegen in de inwerkingtreding van de wet VIValt. Op dit terrein heeft de stijging van 2006 zich verder voortgezet. Sinds VIValt mogen mensen meer vermogen hebben en het eigen huis valt buiten de vermogens- toets. Juist binnen het personen- en familierecht kunnen deze wijzigingen van invloed zijn, en dan vooral op het gebied van echtscheidingen. Hier geldt namelijk in verband met tegenstrijdige belangen de geïndividualiseerde draagkrachtoets waarbij wordt gekeken naar de persoonlijke situatie. In deze categorie is er mogelijk sinds VIValt een toename geweest van het aantal mensen dat voor een toevoeging in aanmerking komt.

De tweede grote stijging vanaf 2004, gerekend in absolute aantallen, heeft plaatsgevonden op het terrein van het strafrecht (absoluut +16.584, relatief +12%). Deze stijging heeft tussen 2000 en 2006 aanhoudend plaatsgevonden en is in 2007 gestabiliseerd. Mogelijke verklaringen voor de stijging sinds 2000 is de intensivering van het vervolgingsbeleid en maatregelen die zijn genomen om de strafketen te versterken.

Andere grote stijgers zijn het verbintenissenrecht (absoluut +7.418, relatief +36%)²⁸ en de sociale voorzieningen (absoluut +8.162, relatief +54%). Hoewel de toename op het terrein van het fiscaal recht ten opzichte van 2004 zeer hoog is (+211%), zal deze toename niet erg veel invloed hebben op de totale vraag. Het gaat hierbij om 928 zaken. Deze stijging wordt mogelijk veroorzaakt doordat de huurtoeslag en de zorgtoeslag sinds 2006 bij de Belastingdienst zijn ondergebracht. Opvallend is verder dat het huurrecht het enige rechtsterrein is dat sinds 2000 een continue stijging laat zien.

Mediationtoevoegingen

Rechtzoekenden kunnen sinds 1 april 2005 ook voor een mediation een toevoeging aanvragen. Deze toevoegingen worden alleen verstrekt als de mediators bij een van de raden als mediator zijn ingeschreven. De mediator moet hiervoor voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen die mede door de raden voor rechtsbijstand zijn vastgesteld. Per 31 december 2007 zijn er in totaal 596 mediators ingeschreven bij de vijf raden.²⁹ Dit is 12% meer dan de situatie eind december 2006. Het aanbod van mediators is ruim voldoende.

Er zijn drie wegen waarlangs een aanvraag voor een mediationtoevoeging tot stand kan komen. De eerste is via de vrije markt. Wanneer rechtzoekenden zelf

28 De meest opvallende toename in absolute aantallen binnen het verbintenissenrecht is die van de subcategorie schuldsanering/betalingsregeling (van 852 in 2004 naar 2.323 in 2007).

29 In totaal waren er per 1 januari 2008 4.162 mediators bij het NMI geregistreerd.

een mediator inschakelen, zal deze mediator de partij in het conflict die een inkomen heeft onder de Wrb-grens wijzen op de mogelijkheid van het aanvragen van een toevoeging. Daarnaast kunnen rechtzoekenden verwezen worden naar een mediator vanuit het Juridisch Loket en vanuit een gerechtelijke procedure. Bij een verwijzing vanuit het Juridisch Loket zal in veel gevallen ten minste een van de partijen in aanmerking komen voor een toevoeging. Bij elk loket is een mediationfunctionaris aangesteld. Alle loketmedewerkers hebben inmiddels een basis en een verdiepte mediationopleiding doorlopen. Zij worden nu allemaal ingezet om verwijzingen naar een mediator te realiseren.

In 2007 zijn er 4.565 mediationtoevoegingen afgegeven.³⁰ In tabel 26 is het aantal afgegeven mediationtoevoegingen uitgesplitst naar hoofdrechtsterrein. Hieruit blijkt dat 83% van de mediationtoevoegingen betrekking heeft op het rechtsterrein personen- en familierecht. De overige rechtsterreinen spelen voorslansnog een marginale rol.

Hoewel zowel de absolute als de procentuele cijfers van 2006 tevens in de tabel getoond worden, is een vergelijking met dit jaar problematisch. De cijfers van 2006 komen namelijk niet uit de registratiesystemen van de raden (GRAS), maar uit een bestand met handmatig ingevoerde data. De mediationtoevoegingen worden pas vanaf november 2006 in GRAS geregistreerd.

Tabel 26 Rechtsterreinen waarop mediationtoevoegingen zijn afgegeven in absolute aantallen en procenten in 2006 en 2007

Rechtsterrein	2006 Aantal	2006 Percentages	2007 Aantal	2007 Percentages
Personen- en familierecht	2.300	92	3.788	83
Verbindenissenrecht	21	<1	28	1
Arbeidsrecht	20	<1	28	1
Huurrecht	9	<1	18	<1
Sociale verzekeringen	4	<1	15	<1
Erfrecht	13	<1	12	<1
Overig	13	<1	12	<1
Sociale voorzieningen	12	<1	11	<1
Onbekend of foutief ingevuld	117	5	653	14
Totaal	2.509	100	4.565	100

Van de 4.565 mediationtoevoegingen betreft het in 37% een zogenoemde ‘verlengde mediation’. Dit zijn mediations waarbij de vier uur waarvoor de eerste mediationtoevoeging is verstrekt, niet toereikend zijn geweest. Dan kan

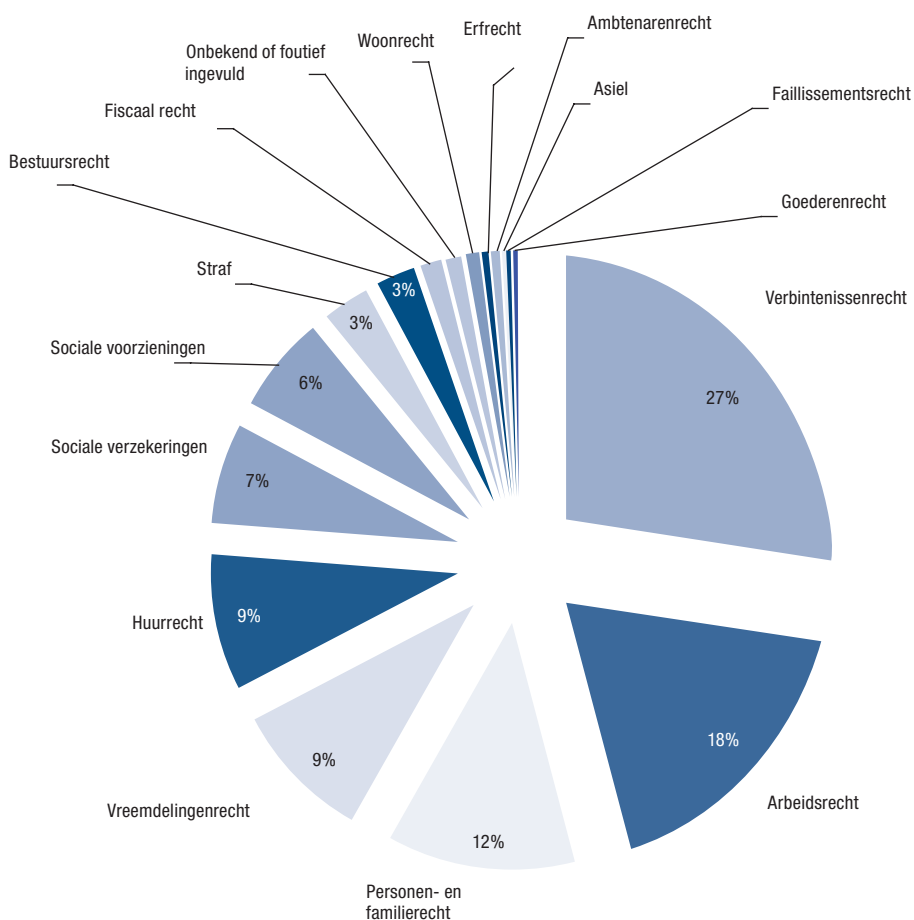
³⁰ Het gaat hier om minder dan 4.565 mediations, omdat het voorkomt dat beide partijen een toevoeging aanvragen (bron: GRAS).

voor nogmaals vier uur een verlengde mediantoevoeging worden aangevraagd.³¹

Lichte adviestoevoegingen

De lichte adviestoevoeging beoogt als laagdrempelige mogelijkheid tot het verkrijgen van gesubsidieerde rechtsbijstand te voorkomen dat de toegankelijkheid van het stelsel in het gedrang komt na de afschaffing van de verlengde spreekuurvoorziening van de voormalige bureaus rechtshulp.

Figuur 10 Verdeling van de afgegeven lichte adviestoevoegingen per rechts-terrein in 2007



31 Voor nadere cijfers betreffende mediantoevoegingen en loketverwijzingen betreffende mediation, zoals slagingspercentages, doorlooptijden en tevredenheid, wordt verwezen naar de jaarlijks verschijnende Mediation Monitor van het WODC.

De lichte adviestoevoeging kan door de raden worden verleend voor zaken die eenvoudig van aard zijn, maar niet kunnen worden afgedaan in het kader van de spreekuurvoorziening van het Juridisch Loket. De aard van de zaken en niet de factor tijd is bepalend voor de beoordeling of een zaak als lichte adviestoevoeging kan worden afgedaan. De tijdsduur van drie uur, waarbinnen een lichte adviestoevoeging zou kunnen worden afgehandeld, is dan ook slechts indicatief.

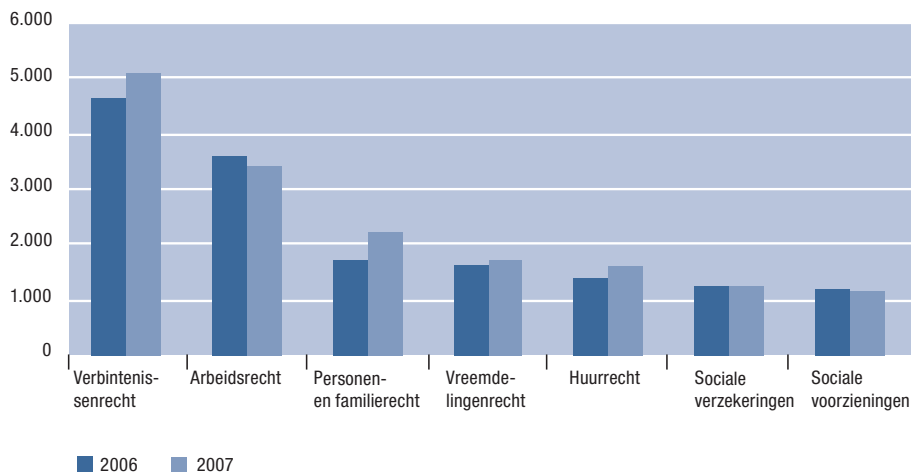
Aangezien 2007 het tweede *volledige* jaar is waarin lichte adviestoevoegingen konden worden afgegeven, vindt in deze paragraaf alleen een vergelijking plaats met het jaar 2006.

Tabel 27 Rechtsterreinen waarop lichte adviestoevoegingen zijn afgegeven in absolute aantallen en procenten in 2006 en 2007

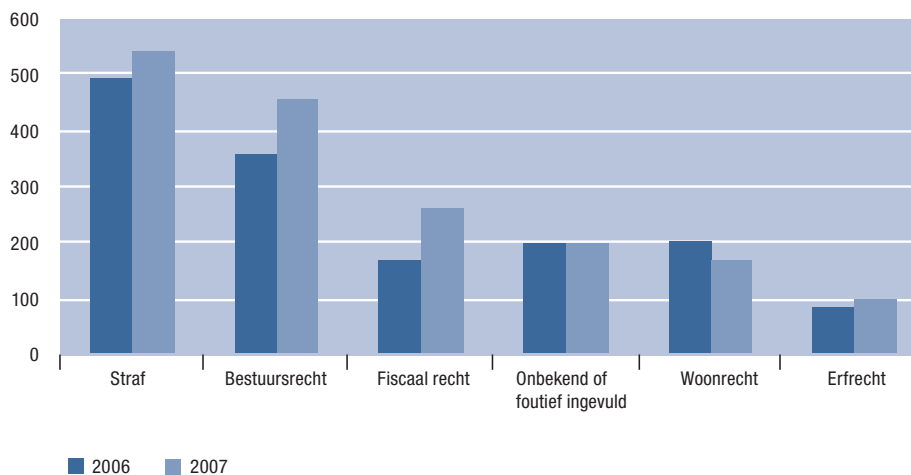
Rechtsterrein	2006		2007	
	Absoluut	Index	Absoluut	Index
Verbintissenrecht	4.618	100	5.043	109
Arbeidsrecht	3.587	100	3.392	95
Personen- en familierecht	1.707	100	2.219	130
Vreemdelingenrecht	1.630	100	1.717	105
Huurrecht	1.392	100	1.598	115
Sociale verzekeringen	1.243	100	1.228	99
Sociale voorzieningen	1.171	100	1.161	99
Straf	509	100	557	109
Bestuursrecht	365	100	469	128
Fiscaal recht	173	100	267	154
Onbekend of foutief ingevuld	202	100	201	100
Woonrecht	208	100	172	83
Erfrecht	85	100	101	119
Ambtenarenrecht	71	100	73	103
Asiel	63	100	61	97
Faillissementsrecht	50	100	57	114
Goederenrecht	47	100	50	106
Totaal	16.894	100	18.366	109

In de figuren 11 tot en met 13 worden de ontwikkelingen van de lichte adviestoevoegingen per rechtsterrein in de afgelopen twee jaar weergegeven.

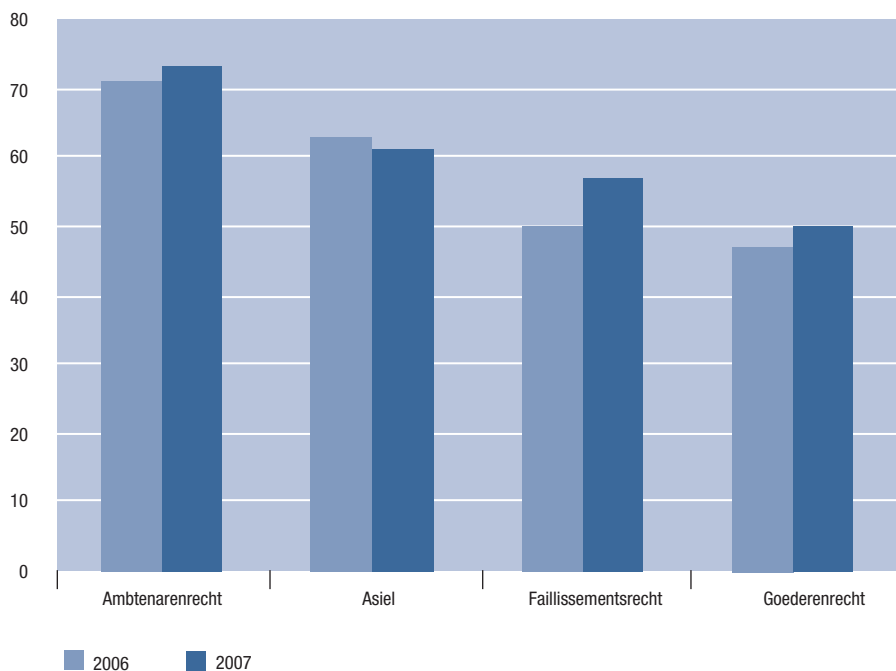
Figuur 11 Aantal afgegeven lichte adviestoevoegingen op rechtsterreinen waarop meer dan 1.000 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007



Figuur 12 Aantal afgegeven lichte adviestoevoegingen op rechtsterreinen waarop meer dan 100 en minder dan 1.000 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007



Figuur 13 Aantal afgegeven lichte adviestoevoegingen op rechtsterreinen waarop minder dan 100 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007



Lichte adviestoevoegingen zijn in 2007 vooral afgegeven op het terrein van het verbintenissenrecht (27%). Daarnaast nemen het arbeidsrecht (18%) en het personen- en familierecht (12%) ook een relatief groot deel van de lichte adviestoevoegingen voor hun rekening.

Als wordt vergeleken met 2006, dan blijkt dat het aantal lichte adviestoevoegingen op het gebied van fiscaal recht, personen- en familierecht en bestuursrecht aanzienlijk gestegen is (respectievelijk +54%, +30% en +28%), terwijl het aantal toevoegingen op het gebied van woonrecht met 17% gedaald is.

In absolute zin zijn het personen- en familierecht en het verbintenissenrecht de grootste stijgers (samen goed voor 900 lichte adviestoevoeging meer in 2007). De grootste absolute daler is het arbeidsrecht (-195 lichte adviestoevoegingen).

Kosten per rechtsterrein

Met het oog op de aangekondigde bezuinigingen is het interessant om in kaart te brengen wat de uitgaven zijn van toevoegingen die op verschillende rechtsterreinen van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand worden afgegeven. Hierbij moet worden opgemerkt dat de berekening van deze uitgaven niet geschiedt op basis van het aantal afgegeven toevoegingen (waar de

overige cijfers van deze monitor wel op zijn gebaseerd), maar dat dit geschiedt op basis van de declaraties van rechtsbijstandverleners (vaststellingen).³²

In tabel 28 is het aantal vaststellingen per rechtsterrein in 2007 weergegeven, de hoogte van de gemiddelde vergoeding per vaststelling binnen het betreffende rechtsterrein (zonder de eigen bijdrage) en de hoogte van de uitgaven van de uiterst bewerkelijke zaken (UBZ) per rechtsterrein. Verder is een aantal extra kosten weergegeven (reistijdvergoeding, reiskosten en tolkkosten). In de laatste kolom is weergegeven hoe hoog op basis van deze gegevens de totale kosten per rechtsterrein zijn. De totale kosten van de raden voor rechtsbijstand liggen hoger dan de hier weergegeven kosten³³, omdat enkele bijzondere extra-kostencategorieën niet zijn opgenomen in de tabel.

Tabel 28 Kosten vaststellingen in € per rechtsterrein op basis van het aantal vaststellingen in 2007

Rechtsterrein	Aantal	Gemiddelde vergoeding per vaststelling (=excl. UBZ)*	UBZ- kosten (x 1.000)	Extra kosten** (x 1.000)	Totale kosten (x 1.000)	Percentage van de totale kosten
Straf (ambtshalve + overige)	143.969	977 (778)	28.730	7.386	148.053	44
Personen- en familierecht	81.646	785 (750)	2.897	1.595	65.700	20
Verbintenissenrecht	29.496	783 (735)	1.405	284	23.378	7
Vreemdelingenrecht	30.470	735 (730)	178	530	22.938	7
Sociale voorzieningen	24.121	739 (736)	74	183	17.999	5
Asiel	20.448	753 (735)	355	447	15.837	5
Arbeidsrecht	18.295	661 (635)	467	86	12.176	4
Sociale verzekeringen	16.038	704 (698)	93	185	11.475	3
Huurrecht	9.621	703 (678)	243	43	6.806	2
Bestuursrecht	5.719	710 (698)	68	88	4.147	1
Woonrecht	1.672	693 (690)	4	14	1.172	<1
Onbekend/ foutief ingevuld	1.909	631 (607)	45	17	1.222	<1
Faillissementsrecht	855	1.014 (991)	19	39	906	<1
Fiscaal recht	954	617 (585)	30	4	592	<1
Erfrecht	654	892 (775)	76	6	589	<1
Ambtenarenrecht	689	819 (770)	34	20	584	<1
Goederenrecht	174	612 (600)	2	2	108	<1
Totaal	386.730	835 (745)	34.721	10.914	333.670	100

* De gemiddelde vergoeding per toevoeging is berekend door de eigen bijdrage van de cliënt en de toegekende proceskostenvergoeding af te trekken van de berekende vergoeding.

** Onder deze extra kosten worden zaken verstaan als reiskostenvergoeding, reistijdvergoeding en tolkkosten.

32 Op deze manier kan een nauwkeuriger beeld worden gegeven van de uitgaven in 2007. Hierbij moet worden aangetekend dat de declaraties in 2007 betrekking hebben op toevoegingen die ook jaren ervoor zijn afgegeven. Deze benadering is gekozen om de kosten in 2007 in beeld te brengen. Hiermee wordt niet weergegeven hoeveel de afgegeven toevoegingen in 2007 in totaal hebben gekost. Dit overzicht kan pas worden gegeven zodra alle declaraties over de afgegeven toevoegingen in 2007 binnen zijn, wat nog enkele jaren kan duren.

33 Deze lagen voor 2007 namelijk op ruim € 400 miljoen.

Uit tabel 28 komt naar voren dat aan strafzaken een relatief groot gedeelte van de totale kosten wordt besteed. De gemiddelde vergoeding per strafzaak is relatief hoog, vooral als de kosten voor UBZ hierbij zijn opgenomen. Ook de extra kosten zijn in strafzaken relatief hoog.

3.1.3 Voorziening deskundigenbericht

In 2005 is een wijzigingsverordening van de Orde waarin een experiment met de resultaatgerelateerde beloningsvorm 'no cure, no pay' zou worden toegeestaan, bij koninklijk besluit vernietigd wegens het in het gedrang komen van de kernwaarden van de advocatuur. Een reden van de Orde om een dergelijk beloningssysteem toe te passen was het vergemakkelijken van de toegang tot het recht in overlijdens- en letselschadezaken. De medische kosten kunnen in dergelijke zaken zo hoog zijn dat het voor een rechtzoekende een voordeel kan zijn op basis van no cure, no pay rechtsbijstand te verkrijgen. Om te voorkomen dat rechtzoekenden met letselschade³⁴ om financiële redenen geen beroep op rechtshulp doen en afzien van een claim, heeft de minister de voorziening deskundigenbericht in het leven geroepen (Kamerstukken II 2004/05, 29 800 VI, nr. 114). Deze voorziening bestaat uit het bekostigen van een medisch haalbaarheidsonderzoek (een *quick-scan*-faciliteit, waarmee in korte tijd meer duidelijkheid wordt verkregen over de haalbaarheid van een letselschadezaak) en een voorschotregeling voor de kosten van de benodigde deskundigenberichten. Voor een deskundigenbericht kan maximaal € 3.000 worden geleend. Indien de procedure ten gunste van de klagende partij uitvalt, kan de lening worden afgelost met behulp van de schadevergoeding. Van dit type lening zijn er in 2007 vier verstrekt.

Deze procedures zijn er met name op gericht om de causaliteitsvraag te onderzoeken. Op grond van deze voorziening kunnen *alle* rechtzoekenden tegen een gematigd tarief van € 200, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting, een medisch haalbaarheidsonderzoek (mho) laten uitvoeren. Degegen die onder de Wrb vallen, komen voor vergoeding van deze kosten door de raad voor rechtsbijstand in aanmerking. In het navolgende volgen de cijfers met betrekking tot het gebruik van deze regeling in 2007.

In 2007 zijn in totaal 460³⁵ subsidies verstrekt voor een medisch haalbaarheidsonderzoek. In 2006 waren dit er 267; er heeft dus een enorme toename plaatsgevonden in de verstrekking van deze subsidies.

34 Letselschadezaken zijn juridische zaken ter vaststelling van aansprakelijkheid of schadevergoeding verband houdende met een verkeersongeval, arbeidsongeval, medische fout of geweldsdelict.

35 Exclusief cijfers Leeuwarden.

Om te analyseren op welke zaaksoorten het medisch haalbaarheidsonderzoek betrekking heeft, is een dossieronderzoek uitgevoerd bij de Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam. Uit dit dossieronderzoek blijkt dat het zes zaaksoorten betreft: bedrijfsongeval, geschil onrechtmatige daad, geschil medisch handelen, verzekeringsgeschil, geschil politieoptreden en Werkloosheidswet.

Het is niet mogelijk om exact te becijferen hoe de verhouding is tussen het aantal afgegeven toevoegingen waarbij de rechtzoekenden in aanmerking komen voor een mho-subsidie en het aantal personen dat er daadwerkelijk gebruik van maakt. De belangrijkste reden hiervoor is dat een rechtzoekende alleen in aanmerking komt voor een mho-subsidie als er onduidelijkheid is over de aansprakelijkheid. Of dit het geval is, is bij de raad voor rechtsbijstand niet altijd bekend. Voor alle zaken die onder bedrijfsongevallen (A032) en geschillen medisch handelen (O040) vallen, geldt dat *als* er onduidelijkheid is over de aansprakelijkheid, de rechtzoekende gebruik kan maken van de mho-subsidie. Voor geschillen onrechtmatige daad (O010) geldt dat onder deze code ook andere zaken dan letselschade zaken geboekt worden. Het is niet bekend welk deel van deze zaken daadwerkelijk betrekking heeft op letsel.

Ondanks voorgaande kanttekeningen geeft de verdeling van de mho-subsidies per zaakcode wel enig inzicht. In tabel 29 is het aantal zaken weergegeven waarvoor in ressort Amsterdam een mho-subsidie is afgegeven.

Tabel 29 Aantal toevoegingen in ressort Amsterdam waarvoor een mho-subsidie is afgegeven in 2007

Zaakcode	Aantal toevoegingen met mho-subsidie	Percentage toevoegingen met mho-subsidie	Percentage van totale aantal toevoegingen per zaaksoort
Bedrijfsongeval (A032)	31	14	15
Geschil onrechtmatige daad (O010)	45	21	2
Geschil medisch handelen (O040)	116	53	42
Overig, te weten verzekeringsgeschil (O020), geschil politieoptreden (O012) en Werkloosheidswet (D010)	27	12	Niet relevant*
Totaal	219	100	

* Onder deze zaakcodes worden dermate veel verschillende zaken geboekt, dat het niet relevant is de verhouding van het aantal mho-subsidies tot het totaal weer te geven.

Uit tabel 29 is af te lezen dat in 42% procent van alle zaken die betrekking hebben op een geschil over medisch handelen een mho-subsidie is verstrekt. Ten behoeve van bedrijfsongevallen is dit in 15% procent van de zaken het geval. Bij slechts een klein deel van de zaken betreffende een 'geschil onrechtmatig handelen' wordt een medisch haalbaarheidsonderzoek gesubsidieerd.

3.2 Toevoegingsgebruik per rechtzoekende

In deze paragraaf worden kerncijfers weergegeven over het aantal rechtzoekenden en ten aanzien van het aantal toevoegingen per rechtzoekende, het meervoudig gebruik. Uit de cijfers blijkt dat het aantal toevoegingsgebruikers in 2007 licht is gedaald en dat het gemiddelde aantal toevoegingen per rechtzoekende licht toeneemt over de jaren heen. De navolgende gegevens hebben betrekking op alle soorten toevoegingen, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen reguliere toevoegingen (inclusief mediationtoevoegingen) en lichte adviestoevoegingen.

3.2.1 *Aantal rechtzoekenden*

In 2007 werden aan 273.603 rechtzoekenden toevoegingen afgegeven. Dit aantal is licht gedaald ten opzichte van 2006, terwijl 2006 nog een stijging liet zien van 13% ten opzichte van 2005. Ook de reden van deze relatief sterke stijging in 2006 laat zich gezien het cijfermateriaal mogelijk mede verklaren door de inwerkingtreding van de wet VIValt. Als wordt vergeleken met het jaar 2000 dan blijkt er sprake te zijn van een toename van 24% van het aantal rechtzoekenden aan wie per jaar ten minste één toevoeging werd afgegeven, waarbij de sterkste stijging zich juist in 2006 heeft voorgedaan (zie tabel 30).

3.2.2 *Meervoudig gebruik*

Het gemiddelde aantal afgegeven toevoegingen per rechtzoekende per jaar steeg in de jaren 2000 tot en met 2007 van 1,33 naar 1,48. Na een forse stijging in 2002 is het beeld over de laatste jaren redelijk constant, terwijl over de hele termijn sprake is van een totale toename van 11%.

Hieruit kan worden afgeleid dat de stijging in het totale aantal afgegeven toevoegingen voor een belangrijk deel toegeschreven kan worden aan de stijging van het aantal rechtzoekenden en in iets mindere mate aan de stijging van het meervoudig gebruik (zie tabel 30).

Bij ambtshalve, straf- of asielzaken hebben rechtzoekenden doorgaans geen echte keuze of zij al dan niet gebruik zullen maken van rechtsbijstand. De aard en de ernst van hun probleem dwingen hen daartoe. In terminologie van Klijn e.a. (1998) is er bij dergelijke zaken een hoge rechtsoorzaak. In het algemeen zal de rechtsoorzaak bij civiele zaken lager zijn. Er zijn weliswaar uitzonderingen, zoals een ontslag of een echtscheiding, maar in het algemeen hebben rechtzoekenden bij dit type zaken meer vrijheid om af te zien van het benaderen van een advocaat en eventueel het voeren van een procedure. Voor alle zaaktypen geldt echter dat de beslissing om in hoger beroep of cassatie te gaan een vrije keuze is van de rechtzoekende.

Om na te gaan hoe het meervoudig gebruik is van toevoegingen waarbij de rechtzoekende (in het algemeen) meer keuzevrijheid heeft, is geanalyseerd hoe het meervoudig gebruik is bij civiele toevoegingen.³⁶ Hieruit blijkt dat in 2007 gemiddeld 1,50 civiele toevoeging is afgegeven per toevoegingsgebruiker; in 2000 was dit 1,30. Het meervoudig gebruik van de civiele toevoegingen is dus licht toegenomen.

Het percentage rechtzoekenden aan wie meer dan één civiele toevoeging is afgegeven, is tussen 2000 en 2007 dan ook licht gestegen, van 20 tot 25 (zie tabel 32). Uit deze cijfers kan verder worden afgeleid dat de (per 2004) versoberde anticumulatieregeling (zie verder in deze paragraaf) niet heeft geleid tot een (substantiële) daling van het meervoudig gebruik.

Tabel 32 Verdeling van het aantal civiele toevoegingen per rechtzoekende per jaar in percentages

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1	80	80	74	76	77	75	75	75
2	15	15	19	17	17	17	17	16
3	3	3	5	5	5	5	5	5
4	1	1	1	2	1	2	2	2
>4	1	1	1	1	1	1	1	2
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100

Ter vergelijking is hierna tevens weergegeven hoe het meervoudig gebruik bij strafzaken zich heeft ontwikkeld. Vanaf 2000 tot 2007 is het gemiddelde aantal straf toevoegingen per rechtzoekende langzaam opgelopen van 1,45 tot 1,57.³⁷ Ook binnen de strafzaken is dus een lichte stijging in het meervoudig gebruik te constateren. Het percentage rechtzoekenden die per jaar meer dan 1 strafrechtelijke toevoeging hebben, is over de jaren heen dan ook licht gestegen.

36 Onder civiele toevoegingen worden alle toevoegingen verstaan met modulotype 'Civiel'. Deze indeling heeft als gevolg dat toevoegingen op bijvoorbeeld het terrein van het bestuurs- of socialezekerheidsrecht hier ook onder civiele toevoegingen vallen.

37 Het gaat hier om de modulotypes 'Straf' en 'Ambtshalve'.

In 2000 werd aan 22% van de rechtzoekenden meer dan één strafrechtelijke toevoeging afgegeven, in 2007 is dit percentage inmiddels gestegen tot 27%.

Tabel 33 Verdeling van het aantal strafrechtelijke toevoegingen per rechtzoekende in percentages

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1	78	78	76	75	74	74	73	73
2	15	15	15	16	16	17	17	18
3	4	4	5	5	5	5	6	5
4	2	2	2	2	2	2	2	2
>4	1	1	2	2	2	2	2	2
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100

Naast de afzonderlijke analyses van de civiele en straf toevoegingen is het ook interessant om te onderzoeken welk percentage rechtzoekenden zowel een straf- als een civiele toevoeging heeft gekregen. Het blijkt dat in 2007 4,5% van de rechtzoekenden minimaal één straf toevoeging én één civiele toevoeging heeft ontvangen. Sinds 2000 is dit percentage sterk gestegen (zie tabel 34); er zijn dus steeds meer rechtzoekenden die én een civiele én een straf toevoeging krijgen. Op zich is dit niet verwonderlijk, gezien het feit dat rechtzoekenden in 2007 gemiddeld meer toevoegingen krijgen dan in 2000. Daarmee neemt de kans dat dit twee verschillende soorten toevoegingen betreft ook toe.

Tabel 34 Het aantal toevoegingsgebruikers die minimaal één civiele en één straf toevoeging hebben ontvangen

Jaar	Aantal toevoegingsgebruikers die zowel een civiele als een straf toevoeging hebben	Totale aantal toevoegingsgebruikers	Percentage van totaal
2000	6.521	219.837	3,0
2001	6.681	223.016	3,0
2002	7.063	229.931	3,1
2003	7.937	240.677	3,3
2004	8.585	239.909	3,6
2005	9.806	247.871	4,0
2006	11.896	280.414	4,2
2007	12.331	273.603	4,5

Als wordt gekeken welke zaaksoorten het vaakst voorkomen bij meervoudig gebruik dan blijkt dat zaken aangaande de Algemene bijstandswet, 'overtreding kantongerecht algemeen' en 'geschillen/klachten gedetineerde' vaker voorkomen naarmate er meer toevoegingen per rechtzoekende worden afgegeven.

Uit tabel 35 blijkt dat er in totaal 39.290 toevoegingen (9,7% van het totale aantal toevoegingen) worden afgegeven aan 6.250 meervoudiggebruikers met 5 of meer toevoegingen (2,3% van het totale aantal rechtzoeken).

Tabel 35 Verdeling aantal toevoegingen veelgebruikers 2007

Aantal afgegeven toevoegingen	Aantal cliënten per categorie	Aantal toevoegingen
5	2.961	14.805
6	1.459	8.754
7	796	5.572
8	385	3.080
9	262	2.358
10	157	1.570
11	76	836
12	42	504
13	29	377
14	21	294
≥15	62	1.140
Totaal	6.250	39.290

Rechtzoekenden die binnen zes maanden een tweede, derde of vierde toevoeging aanvragen, krijgen een korting van 50% per toevoeging. Voor een eventuele vijfde of meerdere toevoeging binnen die termijn wordt geen korting meer verleend. De rechtzoekende moet dan weer de volledige eigen bijdrage betalen. Deze anticumulatieregeling is per 23 januari 2004 versoberd.³⁸ In 2007 was de anticumulatieregeling van toepassing op bijna 23% van alle toevoegingen.

In 2007 betaalden rechtzoekenden dus voor bijna een kwart van de toevoegingen een bedrag van 50% van de eigen bijdrage. De wijziging van de anticumulatieregeling heeft overigens nauwelijks consequenties gehad voor de frequentie waarmee zij wordt toegepast; het percentage lag voor 2004 ook rond de 20. Uit tabel 36 blijkt dat deze wijziging wel consequenties heeft gehad voor het percentage van de eigen bijdrage die rechtzoekenden moeten betalen als zij korting krijgen.

38 Voordien kregen rechtzoekenden die binnen een periode van zes maanden een tweede toevoeging aanvroegen een korting van 50%. Bij elke volgende toevoeging binnen deze periode werd de korting met 10% verhoogd. Vanaf een zesde toevoeging hoefde een rechtzoekende in het geheel geen eigen bijdrage meer te betalen. De regeling vóór 23 januari 2004 was overigens een uitbreiding van de regeling zoals zij tot 15 juni 2000 gold. Het belangrijkste verschil met de regeling van vóór juni 2000 was dat er toen een termijn van drie maanden werd gehanteerd en de toevoeging betrekking moest hebben op dezelfde zaak. Sinds 15 juni 2000 werd de regeling dus behoorlijk uitgebreid door de termijn van drie naar zes maanden op te rekken en de regeling ook toe te passen op rechtzoekenden die een toevoeging aanvroegen voor verschillende juridische problemen.

Tabel 36 Verdeling van de toepassing van de treden van de anticumulatie-regeling in percentages

Treden anticumulatieregeling	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Volledige eigen bijdrage betaald	79,8	79,1	78,3	78,1	76,9	78,2	77,2
50% van de eigen bijdrage betaald	0	0	<1	21,0	23,1	21,8	22,8
40% van de eigen bijdrage betaald	14,8	15,3	15,7	0,6	<1	<1	<1
30% van de eigen bijdrage betaald	3,8	3,9	4,1	0,2	<1	<1	0
20% van de eigen bijdrage betaald	1,2	1,3	1,4	0,1	0	0	0
10% van de eigen bijdrage betaald	0,4	0,5	0,5	<1	<1	0	0
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

3.2.3 Eigen bijdrage

Per 1 april 2006 is de wet VIValt in werking getreden, waardoor de procedure rond de inkomenstoets is vereenvoudigd. Door een koppeling met de Belastingdienst kan de verdeling van de inkomens beter in beeld worden gebracht dan voorheen. Er is een nieuwe situatie ontstaan met minder categorieën en andere normen. Dit maakt een vergelijking over meerdere jaren lastig.

Toevoegingsgebruikers worden ingeschaald in één van de vijf treden van de eigen bijdrage. In tabel 37 is de verdeling te zien van de toevoegingsgebruikers in 2006 (sinds de inwerkingtreding van de wet VIValt op 1 april) en 2007.

Tabel 37 Verdeling van de inschaling van toevoegingsgebruikers in de treden van de eigen bijdrage vanaf de inwerkingtreding van de wet VIValt

Trede	2006		2007	
	Eigenbijdrage-categorieën	Percentage (vanaf 1 april)	Eigenbijdrage-categorieën	Percentage
1	90	79,1	92	80,0
2	142	3,0	145	2,4
3	244	3,0	249	3,2
4	431	5,7	439	5,7
5	677	9,2	690	8,6
Totaal		100		100

Opvallend is dat het percentage toevoegingsgebruikers in de hoogste (en duurste) trede is afgenomen in 2007 (van 9,2 naar 8,6) ten opzichte van 2006, terwijl het percentage in de laagste trede juist licht is toegenomen (van 79,1 naar 80,0). De trend die zich in de jaren voor de inwerkingtreding van VIValt aftekende, zet hiermee door. Het feit dat het relatieve gebruik van toevoegingen waarvoor de laagste eigen bijdrage moet worden betaald is gestegen, wordt bevestigd door berichten uit de Armoedemonitor (2007), die aangeven

dat het aandeel arme huishoudens in 2005 is toegenomen (sinds de inwerkingtreding van de wet VIValt wordt gekeken naar het inkomen op t-2).

Daarnaast lijkt het zo te zijn dat mensen die in de laagste eigenbijdragecategorie vallen, relatief meer gebruikmaken van gesubsidieerde rechtsbijstand (zie verder paragraaf 3.3.3).

De gemiddelde eigen bijdrage van toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage verschuldigd zijn, was in 2007 € 147. In 2006 was dit (sinds de inwerkingtreding van VIValt) € 156. De gemiddelde eigen bijdrage is ondanks de jaarlijkse indexering gemeten vanaf 2004, afgenomen; de toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage zijn verschuldigd, gaan gemiddeld dus steeds minder betalen. Dit komt overeen met de bevindingen in tabel 37, waaruit blijkt dat het percentage rechtzoekenden in de laagste eigenbijdragecategorie toeneemt.

Ook is in tabel 38 te zien dat de gemiddelde eigen bijdrage in 2004 is gestegen ten opzichte van 2003. Dit komt doordat de eigen bijdrage per 23 januari 2004 met 35% werd verhoogd en doordat de anticumulatieregeling toen werd versoerd.

Het percentage toevoegingen waarvoor een eigen bijdrage is verschuldigd, is langzaam toegenomen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het aantal amselzaken de afgelopen jaren is afgenomen.

Tabel 38 Betaalde eigen bijdrage van toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage verschuldigd zijn in de jaren 2003 t/m 2007

Jaar	Gemiddelde eigen bijdrage in €	Percentage van de reguliere toevoegingen*
2003	139	46,9
2004	184	48,8
2005	176	49,8
2006 voor VIValt	171	49,4
2006 na VIValt	156	51,4
2007	147	53,2

* Exclusief mediationtoevoegingen en lichte adviestoevoegingen.

Peiljaarverlegging

Om te toetsen of een rechtzoekende voor een toevoeging in aanmerking komt wordt gekeken naar het inkomen dat deze persoon twee jaar geleden had (aangeduid als het inkomen in het peiljaar). De reden hiervoor is dat dit de meest recente gegevens zijn waarover de Belastingdienst beschikt en die definitief als correct zijn vastgesteld. Indien een cliënt op basis van het inkomen in het peiljaar niet, maar op basis van het huidige inkomen wel in aanmer-

king komt voor een toevoeging (of voor een lagere eigen bijdrage), kan er een peiljaarverlegging worden aangevraagd. Het verschil moet dan wel meer dan 15% bedragen.

In 2007 zijn 8.547 peiljaarverleggingen aangevraagd. Dit is 2,1% van het totale aantal afgegeven toevoegingen in 2007. In 2006 werden 6.213 peiljaarverleggingen aangevraagd; dit was 1,5% van het totale aantal afgegeven toevoegingen in dat jaar. Gerekend vanaf 1 april 2006, de inwerkingtreding van VIValt, is dat 2,0%.

Resultaatsbeoordeling

Sinds de inwerkingtreding van VIValt vindt aan het einde van de zaak – bij het indienen van de declaratie – een resultaatsbeoordeling plaats. In vrijwel alle zaken (behalve bij strafzaken en vreemdelingenzaken) wordt dan door de raad beoordeeld of de aanvrager op basis van het financiële resultaat in staat moet worden geacht de kosten van rechtsbijstand zelf te voldoen. Dit laatste is het geval indien de cliënt op basis van de uitkomst van de procedure een vordering heeft op de wederpartij tot een geldsom waarvan de hoogte ten minste 50% van het heffingsvrij vermogen bedraagt. Als dit het geval blijkt te zijn, wordt de afgegeven toevoeging alsnog ingetrokken en de cliënt dient de rechtsbijstand dan zelf te betalen. Bij een reeks van toevoegingen in eenzelfde zaak dient de cliënt alleen de kosten van de in laatste instantie afgegeven toevoeging op grond van het voldoende resultaat zelf te bekostigen. In 2007 is er 476 keer een in 2007 afgegeven toevoeging ingetrokken.³⁹ 85% van deze zaken had betrekking op echtscheidingsprocedures en 4% op zaaksoorten die met arbeid en ontslag te maken hebben. De overige zaaksoortcategorieën betreffen elk minder dan 1% van de intrekkingen: verhuur woonruimte, erfrecht, onrechtmatige daad, verbintenissenrecht en geschil verzekering. Als wordt gekeken naar het aantal intrekkingen naar aanleiding van een resultaatsbeoordeling vanaf 1 april 2006, het moment waarop VIValt in werking is getreden, dan zijn er per 31 december 2007 gemeten 1.216 toevoegingen ingetrokken naar aanleiding van een resultaatsbeoordeling.

3.3 Gebruikers van toevoegingen

3.3.1 Het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking

In de monitor van 2006 is getracht aan de hand van een inkomensverdeling van het CBS een eerste schatting te maken van het bereik van de Wrb. Hierbij is toen de kanttekening geplaatst dat er bij deze schatting nog geen rekening

39 Dit aantal is na 31 december 2007 uiteraard nog verder toegenomen. Zo blijken er per 1 mei 2008 inmiddels 957 toevoegingen die in 2007 werden afgegeven te zijn ingetrokken.

is gehouden met het vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3. Daarnaast werd vooralsnog aangenomen dat de gezinsgroottes onder en boven de Wrb-grens aan elkaar gelijk zouden zijn. Uit de nu beschikbare cijfers valt echter af te leiden dat er wel degelijk rekening gehouden dient te worden met een verschil in huishoudgrootte tussen toevoegingsgebruikers en de gehele Nederlandse bevolking.

Na de eerste exercitie in de MGR 2006 is dit jaar in samenspraak met het CBS een verfijnde schatting gemaakt op basis van het bereik van de Wrb. Bepaald is welk deel van de bevolking in 2007 in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand. De schatting is gemaakt op basis van de inkomens van 2005 (t-2), zoals bij de inkomensstoets om in aanmerking te kunnen komen voor een toevoeging gebruikelijk is, waarbij ook het vermogen boven de forfaitaire vrijstelling in box 3 is meegenomen en rekening is gehouden met de gezinsgrootte per inkomensklasse.⁴⁰

Op basis van deze verfijnde schatting blijken er 6.396.000 personen onder de Wrb-grens te vallen, hetgeen neerkomt op 40% van de Nederlandse bevolking waarvan het inkomen op basis van de gegevens van de Belastingdienst is vast te stellen.⁴¹ Hieronder vallen ook alle minderjarige kinderen die behoren tot een huishouden met een inkomen onder de Wrb-grens. In de praktijk zal dit percentage van 40% iets hoger uitvallen doordat bij echtscheidingen het inkomen en vermogen vanwege de tegenstrijdige belangen worden geïndividualiseerd. Dit zal ertoe leiden dat men vaker van boven de Wrb-grens naar onder de Wrb-grens overstapt dan andersom.⁴²

Eerdere schattingen van het bereik van de Wrb liggen tussen de 45% en 50% van de Nederlandse bevolking (MGR 2006, p. 62 en 63). Op basis van de cijfers van een enquête die werd gehouden in 2005 werd berekend dat 41% van de Nederlandse bevolking onder de Wrb valt (MGR 2005, p. 74). Deze berekeningen dateren echter van voor de inwerkingtreding van VIValt.

In bijlage 5 wordt toegelicht hoe de hiervoor aangehaalde schatting tot stand is gekomen.

40 Deze berekening is gemaakt aan de hand van de cijfers die door drs. W. Bos, werkzaam bij de sector Statistische Analyse Personen van CBS Heerlen, zijn aangeleverd.

41 Uitgezonderd personen die in instellingen, inrichtingen en tehuizen wonen en (personen in) particuliere huishoudens waarvan geen inkomensgegevens konden worden vastgesteld. In totaal blijven er 16.004.000 Nederlanders over van wie het inkomen wel is vast te stellen. Als al de uitgezonderde personen onder de Wrb-grens zouden vallen, zou dit maximaal een onderschatting van 0,6% kunnen betekenen.

42 Alleen als het gezamenlijke huishoudinkomen onder de Wrb-grens valt en er geen vermogen boven de vrijstelling in box 3 is, kan het voorkomen dat een van de partners die eerst Wrb-gerechtigd was het bij individualisering niet meer is. De kans op de omgekeerde situatie – dat men na splitsing van niet-Wrb-gerechtigd Wrb-gerechtigd wordt – is aanzienlijk groter.

3.3.2 Vastgestelde draagkracht toevoegingsgebruikers

Dankzij de koppeling met de gegevens van de Belastingdienst is het mogelijk een overzicht te geven van door de Belastingdienst vastgestelde fiscale jaarinkomens van de toevoegingsgebruikers. Sinds 1 april 2006 worden op basis van de wet VIValt de financiële gegevens niet langer door de rechtzoekenden aangeleverd. Van hen wordt alleen verlangd dat zij hun sofi- of vreemdelingennummer overleggen.⁴³ Met het sofinummer kunnen de raden bij de Belastingdienst het vastgestelde belastbaar loon of het verzamelinkomen opvragen, dat de basis vormt voor de draagkrachtbepaling. Gezien het feit dat er twee groepen rechtsbijstandgebruikers worden onderscheiden, is de volgende tabel uitgesplitst naar alleenstaanden en personen in meerpersoonshuishoudens. Een aantal zaken is opmerkelijk. Het meest opvallend is ongetwijfeld de aanwezigheid van *negatieve* inkomens. Dit betreft doorgaans zelfstandige ondernemers. Ook zijn de inkomensgrenzen waarboven geen aanspraak meer kan worden gemaakt op de Wet op de gesubsidieerde rechtsbijstand te herkennen in de tabel: voor alleenstaanden lag deze grens per 1 januari 2007 bij € 22.400 en voor meerpersoonshuishoudens bij € 31.700. Dat er inkomens hoger dan deze grenzen voorkomen onder de gebruikers, kan worden verklaard door in herinnering te roepen dat dit inkomens betreft uit 2005 en dat de cliënt, in het geval van een afgewezen toevoeging, peiljaarverlegging kan aanvragen. Verder valt op dat bijna een kwart van de alleenstaanden een fiscaal inkomen van € 0 heeft; de grootste groep binnen deze categorie.

Tabel 39 Vastgesteld fiscaal inkomen toevoegingsgebruikers (t-2): alleenstaanden

	Alleenstaanden 2006	Alleenstaanden 2007	Alleenstaanden 2007
	%	aantal	%
<€ 0	1,2	1.269	1
€ 0	21	25.755	24
€ 1 t/m ≤€ 1.000	4	4.242	4
€ 1.001 t/m ≤€ 5.000	10	10.627	10
€ 5.001 t/m ≤€ 10.000	14	14.293	13
€ 10.001 t/m ≤€ 12.500	12	11.828	11
€ 12.501 t/m ≤€ 15.000	17	15.876	15
€ 15.001 t/m ≤€ 17.500	9	9.486	9
€ 17.501 t/m ≤€ 20.000	7	6.759	6
€ 20.001 t/m ≤€ 22.500	5	5.325	5
>€ 22.500	0,2	1.494	1
Totaal	100	106.954	100

43 Alleen van rechtzoekenden van wie het inkomen wordt getoetst, is het fiscaal inkomen bekend. De ambtshalve toevoegingen blijven buiten beschouwing.

Bij de categorie meerpersoonshuishoudens zien we weliswaar ook een piek bij de gebruikers zonder fiscaal inkomen, maar het aandeel van deze groep is veel kleiner, te weten 10%. De grootste groep ligt tussen de € 15.000 en € 17.500.

Tabel 40 Vastgesteld fiscaal inkomen toevoegingsgebruikers (t-2): personen die deel uitmaken van een meerpersoonshuishouden

	Toevoegingsgebruikers uit meerpersoonshuishoudens 2006	Toevoegingsgebruikers uit meerpersoonshuishoudens 2007	Toevoegingsgebruikers uit meerpersoonshuishoudens 2007
	%	aantal	%
<€ 0	1	1.140	1
€ 0	9	7.780	10
€ 1 t/m ≤€ 1.000	2	1.375	2
€ 1.001 t/m ≤€ 5.000	5	4.436	5
€ 5.001 t/m ≤€ 10.000	10	8.121	10
€ 10.001 t/m ≤€ 12.500	7	6.117	8
€ 12.501 t/m ≤€ 15.000	12	9.535	12
€ 15.001 t/m ≤€ 17.500	20	14.831	18
€ 17.501 t/m ≤€ 20.000	9	7.481	9
€ 20.001 t/m ≤€ 22.500	7	5.699	7
€ 22.501 t/m ≤€ 25.000	6	4.610	6
€ 25.001 t/m ≤€ 27.500	5	3.952	5
€ 27.501 t/m ≤€ 30.000	4	3.265	4
€ 30.001 t/m ≤€ 35.000	2	2.199	3
>€ 35.000	<1	676	1
Totaal	100	81.217	100

3.3.3 *Vergelijking van de verdeling van de Wrb-gebruikers met de Wrb-gerechtigden*

In de voorgaande paragraaf is de verdeling weergegeven van de fiscale inkomens van toevoegingsgebruikers. Zij hebben dus ook geen vermogen dat hoger is dan de vrijstelling voor box 3. Doordat ten behoeve van de berekening van het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking bij het CBS (zie 3.3.1) de verdeling van de inkomens en vermogensgegevens van de gehele Nederlandse bevolking uit t-2 is opgevraagd, wordt het mogelijk een vergelijking te maken tussen de Wrb-gebruikers en de Wrb-gerechtigden. In de tabellen 41 en 42 en de figuren 14 en 15 zijn beide verdelingen samengebracht. Om een goede vergelijking mogelijk te maken is het aantal personen onder de Wrb-grens – in alle treden tezamen – gesteld op 100%.

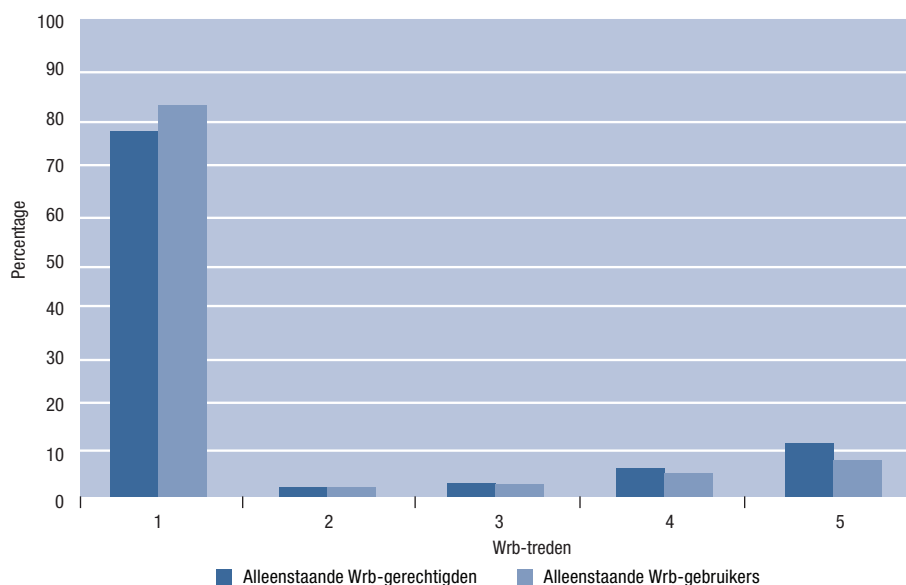
Uit de cijfers valt af te lezen dat de verschillen tussen de verdeling van gerechtigden en die van gebruikers met name in de eerste en de laatste trede optreden. In de eerste trede zijn bij zowel de alleenstaanden als bij de personen

uit meerpersoonshuishoudens de Wrb-gebruikers *oververtegenwoordigd*. Er zijn dus meer gebruikers dan op basis van de verdeling onder de Nederlandse bevolking zou mogen worden verwacht. In de overige treden zijn in beide categorieën de gebruikers *ondervertegenwoordigd* ten opzichte van de gerechtigden.

Tabel 41 Verdeling Wrb-gerechtigden en Wrb-gebruikers naar fiscaal inkomen (alleenstaanden)

Trede	Alleenstaanden	Percentage Wrb-gerechtigden	Percentage Wrb-gebruikers
1	t/m € 15.800	77	83
2	€ 15.801 t/m € 16.300	2	2
3	€ 16.301 t/m € 17.100	3	3
4	€ 17.101 t/m € 18.900	6	5
5	€ 18.901 t/m € 22.400	11	8
Totaal		100	100

Figuur 14 Verdeling Wrb-gerechtigden en Wrb-gebruikers (alleenstaanden)



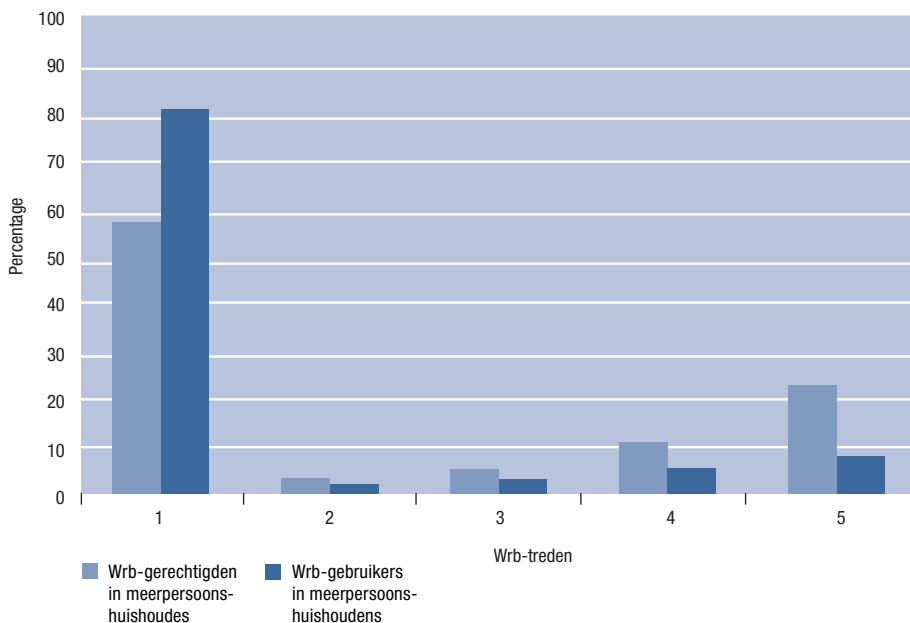
Bij de personen uit meerpersoonshuishoudens is het verschil tussen gebruikers en gerechtigden in de eerste treden groter dan bij de alleenstaanden en treedt in alle daaropvolgende klassen een groter verschil op tussen gebruikers en gerechtigden.

Uit het gegeven dat het verschil in trede 5 het grootst is, zou een aanwijzing kunnen worden gezien dat de hoogte van de eigen bijdrage voor met name personen uit meerpersoonshuishoudens een drempel opwerpt om gebruik te maken van een toevoeging of om een procedure te starten. Deze groep heeft relatief meer baat bij het afsluiten van een rechtsbijstandsverzekering en zal daar dan een beroep op moeten doen. Daarnaast suggereert de Geschilbeslechtingdelta (p. 213) dat er mogelijk verschillen zijn, in de zin dat de laagste inkomensklasse(n) relatief iets meer problemen hebben.

Tabel 42 Verdeling Wrb-gerechtigden en Wrb-gebruikers naar fiscaal inkomen (personen in meerpersoonshuishoudens)

Trede	Personen in meerpersoonshuishoudens	Percentage Wrb-gerechtigden	Percentage Wrb-gebruikers
1	t/m € 22.000	58	82
2	€ 22.001 t/m € 22.800	3	2
3	€ 22.801 t/m € 24.100	5	3
4	€ 24.101 t/m € 26.700	11	5
5	€ 26.701 t/m € 31.700	23	8
Totaal		100	100

Figuur 15 Verdeling Wrb-gerechtigden en Wrb-gebruikers (personen in meerpersoonshuishoudens)



Opvallend is dat met name de tweede en derde trede erg weinig gebruikers en gerechtigden bevat. Ten slotte is opvallend dat de verdelingen van de gebruikers onder alleenstaanden en personen uit meerpersoonshuishoudens nagenoeg gelijk zijn. Bij de conversie van 12 naar 5 treden lijkt de wetgever er derhalve goed in geslaagd te zijn de normen voor beide groepen aan elkaar gelijk te maken.

3.3.4 *Achtergrondkenmerken van de gebruikers van toevoegingen*⁴⁴

In 2007 verscheen het WODC-cahier 'Gebruikers van gesubsidieerde rechtsbijstand', met daarin onder meer een beschrijving van een aantal achtergrondkenmerken van gebruikers van civiele toevoegingen in de periode 3 april tot 26 juli 2006. In overleg met het CBS is besloten om dit een jaarlijks terugkerend onderwerp te maken in de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand. Om de belangrijkste achtergrondkenmerken van zo veel mogelijk gebruikers van gesubsidieerde rechtsbijstand – zowel van civiele, strafrechtelijke als ambts-halve toevoegingen – te kunnen achterhalen is het registratiesysteem van de raden over het jaar 2007 middels het burgerservicenummer (bsn) gekoppeld aan de achtergrondkenmerken van personen uit het Sociaal Statistisch Bestand van 2005 (t-2).

Ruim drie kwart van de toevoegingsgebruikers (78%) kon op basis van het bsn worden voorzien van een aantal relevante achtergrondkenmerken, te weten:

- geslacht;
- leeftijd;
- arbeidsparticipatie/sociaaleconomische categorie;
- burgerlijke staat en type huishouden;
- herkomstgroepering;
- woonomgeving/gemeentegrootte.

Ten behoeve van de verslaglegging in deze monitor zijn de gebruikers ingedeeld naar het moduultype van hun toevoeging, te weten een civiele, ambts-halve of straftoevoeging.

In tabel 43 zijn per moduultype de percentages weergegeven van het aantal gebruikers van wie de gegevens konden worden gekoppeld.

44 Deze paragraaf is tot stand gekomen in samenwerking met drs. F.W.M. Huls, statistisch onderzoeker bij het CBS in Voorburg.

Tabel 43 Aantallen en percentages gekoppelde unieke gebruikers per moduultype

	Alle unieke gebruikers	Moduultype civiel	Moduultype straf	Moduultype ambtsnalve
Totaal in GRAS 2007	273.603*	180.233	38.552	73.451
Gekoppeld aan Sociaal Statistisch Bestand (SSB)	212.558	164.192	35.934	28.638
Percentage gekoppeld	78%	91%	93%	39%

* Omdat een unieke gebruiker in meer dan één moduultype een toevoeging kan hebben gehad in 2007, is het totaal van de drie typen hoger dan het aantal unieke toevoegingsgebruikers.

In deze paragraaf worden de toevoegingsgebruikers van de drie verschillende moduultypes vergeleken met alle toevoegingsgebruikers en met de gehele Nederlandse bevolking.⁴⁵

Profiel van de gemiddelde toevoegingsgebruiker

De resultaten van deze koppeling bevestigen in grote lijnen het beeld dat er bestaat van de gemiddelde toevoegingsgebruiker. Zij zijn gemiddeld vaker van het mannelijk geslacht, tussen de 20 en 45 jaar oud, en minder vaak jonger dan 15 jaar en ouder dan 60 jaar. Zij behoren relatief vaak tot de groep niet-werkenden. Als gebruikers worden ingedeeld in sociaaleconomische categorieën zoals die bij het CBS worden gehanteerd, dan blijkt dat scholieren/studenten, werknemers en gepensioneerden zijn ondervertegenwoordigd en dat uitkeringsgerechtigden en overige inactieven zijn oververtegenwoordigd. De gemiddelde toevoegingsgebruiker is vaker gescheiden en minder vaak gehuwd – met name de gehuwden zonder kinderen zijn ondervertegenwoordigd – terwijl personen die leven in een eenoudergezin zijn oververtegenwoordigd. De toevoegingsgebruikers behoren gemiddeld vaker tot de groep niet-westerse alloctonen. Ze wonen relatief vaak in gemeenten met meer dan 250.000 inwoners en relatief minder vaak in gemeenten met minder dan 50.000 inwoners.

Tot zover het beeld van de gemiddelde toevoegingsgebruiker ten opzichte van de Nederlandse bevolking. In de navolgende grafieken zijn per kenmerk deze verschillen af te lezen. Het is echter niet altijd terecht om te spreken over de *gemiddelde* toevoegingsgebruiker, omdat er tussen de gebruikers van de drie onderscheiden moduultypen onderling soms aanzienlijke verschillen zijn. De meest opvallende verschillen worden hierna per kenmerk beschreven, steeds voorafgegaan door een meer gedetailleerde beschrijving van de gemiddelde gebruiker ten opzichte van de gemiddelde Nederlander.

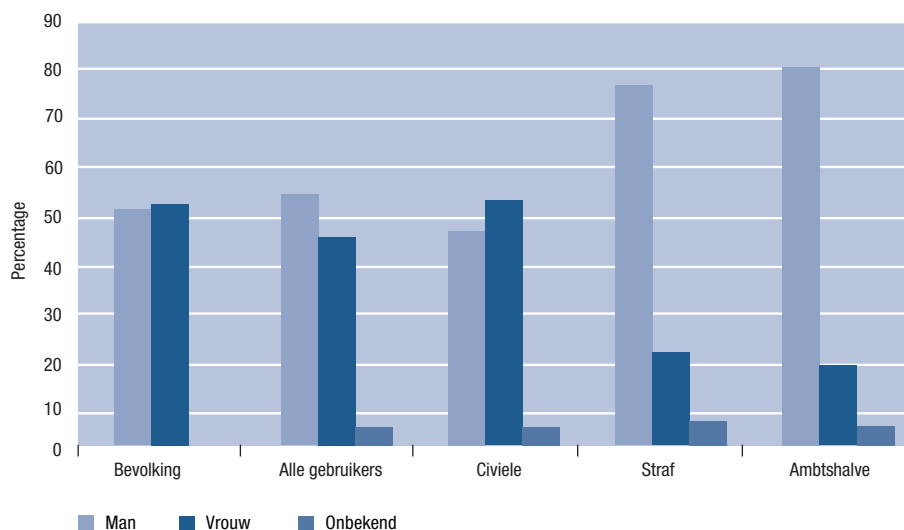
45 En niet zoals in paragraaf 3.3.3 met de *Wrb-gerechtigden*.

In bijlage 6 (Achtergrondkenmerken) zijn alle gegevens opgenomen die aan de figuren ten grondslag liggen.

Geslacht

Als naar het geslacht van alle gebruikers wordt gekeken, blijkt dat de meeste toevoegingen aan mannen worden afgegeven, namelijk 53%. Dit geldt echter niet voor elk van de drie onderscheiden moduultypen. Bij de toevoegingen op het gebied van civiel recht zijn, net als bij de totale Nederlandse bevolking, de vrouwen in de meerderheid (51%, versus 45% mannen⁴⁶). Vrouwelijke gebruikers zijn zowel bij de straf toevoegingen als bij de ambtshalve toevoegingen met minder dan een kwart sterk ondervertegenwoordigd ten opzichte van de Nederlandse bevolking (fig. 16).

Figuur 16 Gebruikers naar geslacht



Bron: CBS/SSB en GRAS.

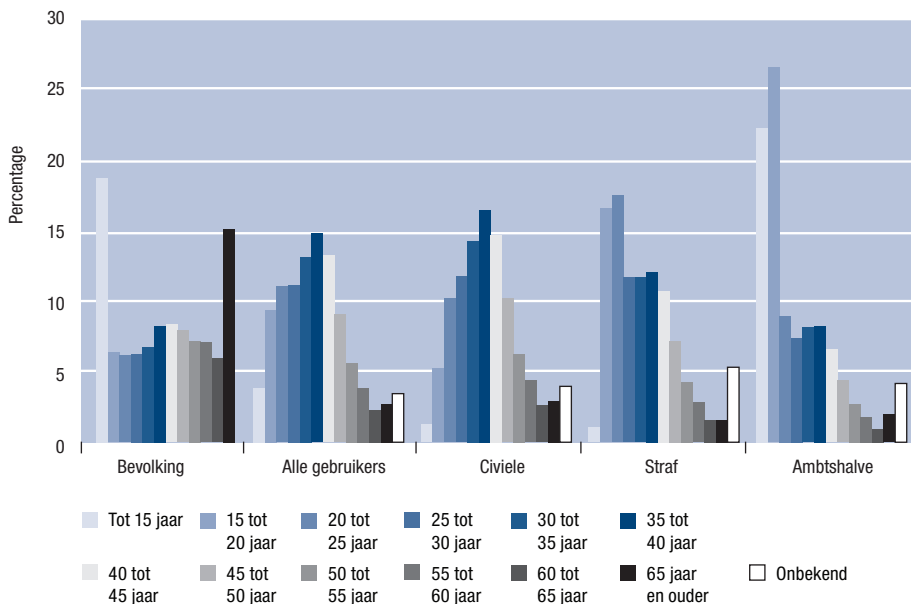
Leeftijd

Toevoegingsgebruikers zijn vooral te vinden tussen de 20 en 45 jaar. Ruim 60% van de gebruikers valt binnen deze twee leeftijdsgrenzen. Bij de Nederlandse bevolking is dat een derde, onder wie tevens meer jongeren (tot 15 jaar) en ouderen (65 jaar en ouder) voorkomen. De gemiddelde leeftijd van de toevoegingsgebruikers is 35 jaar.

46 Van de overigen is het geslacht onbekend.

Als onderscheid wordt gemaakt naar type toevoeging, zijn de gebruikers van de straftoevoegingen en de ambtshalve toevoegingen relatief vaak te vinden in de lagere leeftijdscategorieën (fig. 17).

Figuur 17 Gebruikers naar leeftijd

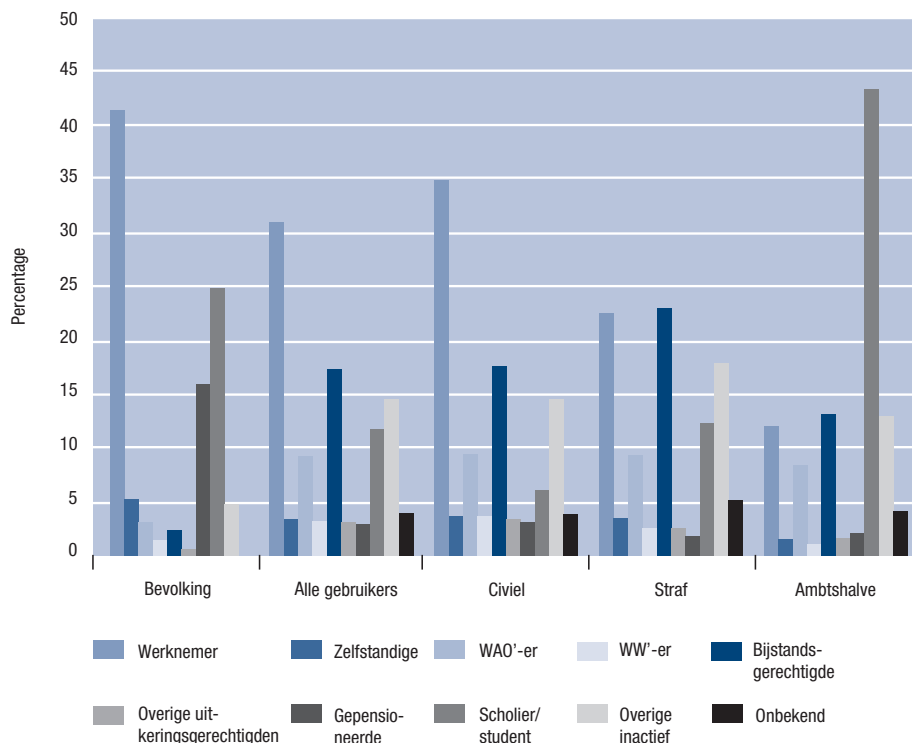


Bron: CBS/SSB en GRAS.

Arbeidsparticipatie

Drie op de tien toevoegingsgebruikers zijn werknemer. Gerelateerd aan de Nederlandse bevolking is deze groep ondervertegenwoordigd, terwijl de categorieën 'bijstandsuitkering' en 'overig inactief' juist vaker voorkomen onder de toevoegingsgebruikers. Bij de gebruikers van civiele toevoegingen zien we ongeveer hetzelfde patroon terug. De groep gebruikers van straftoevoegingen is op dit criterium duidelijk anders samengesteld; daar vindt men relatief vaak 'bijstandsgerechtigden' en 'overige inactieven'. De ambtshalve toevoegingen worden vaak afgegeven aan scholieren/studenten; ook hier zijn bijstandsgerechtigden en overige inactieven oververtegenwoordigd (fig. 18).

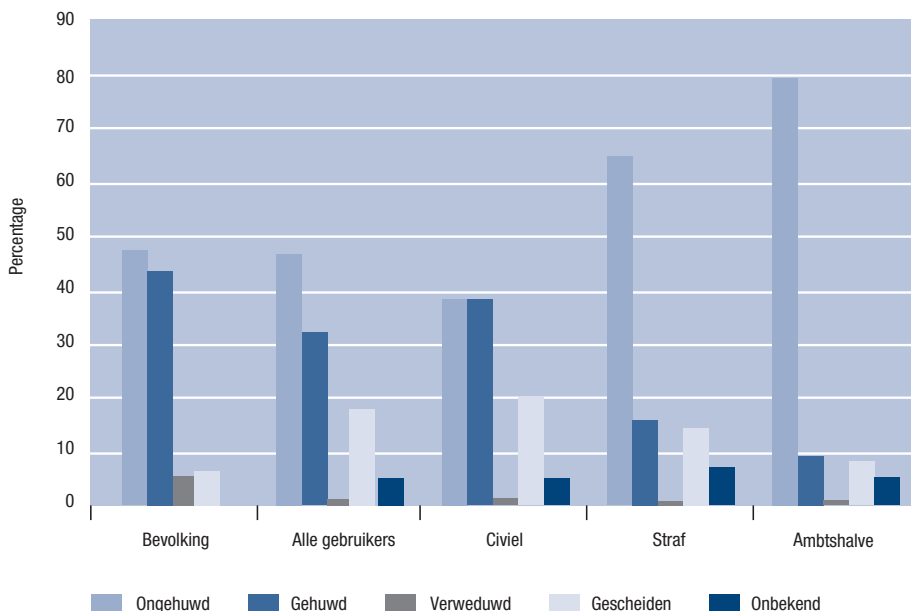
Figuur 18 Gebruikers naar sociaaleconomische categorie



Bron: CBS/SSB en GRAS.

Burgerlijke staat

Onder de toevoegingsgebruikers is evenals in de totale bevolking de categorie ‘ongehuwd’ het grootst in aantal (respectievelijk 45% en 46%). Bij de gehuwden is er wel een verschil. Deze zijn relatief ondervertegenwoordigd onder de gebruikers (31% bij alle gebruikers versus 42% onder de Nederlandse bevolking). Met name bij straf- en ambtshalve toevoegingen zijn de gehuwden met 15% en 9% ondervertegenwoordigd. Gescheiden personen komen relatief vaak voor onder de gebruikers: 17% versus 6%. Bij gebruikers van civiele toevoegingen is de categorie gescheiden mensen met 20% groter dan in de andere twee overige categorieën (14% en 8%). Op het terrein van het strafrecht en de ambtshalve toevoegingen zijn de gebruikers in meerderheid ongehuwd: 63% en 77% versus 37% bij civiel (fig. 19).

Figuur 19 Gebruikers naar burgerlijke staat

Bron: CBS/SSB en GRAS.

Type huishouden

De indeling naar type huishouden⁴⁷ vertoont enige gelijkheid met die naar burgerlijke staat. Ook hier is een onderverdeling gemaakt naar ongehuwden en gehuwden, maar dan gerelateerd aan het wel en niet hebben van (een) inwonend(e) kind(eren). Daarnaast zijn de huishoudens nog onder te verdelen in eenpersoons- en eenouderhuishouden. Dit nader onderscheid geeft een meer gedetailleerd beeld voor wat betreft het gebruik van toevoegingen.

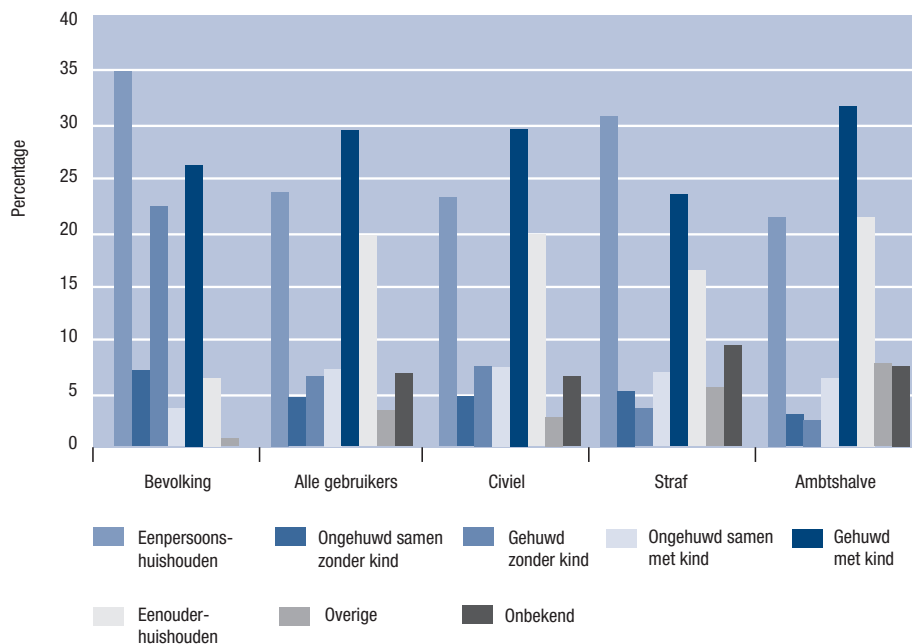
Huishoudens van gehuwden zonder kinderen blijken relatief weinig gebruik te maken van gesubsidieerde rechtsbijstand. Personen binnen de categorie eenouderhuishouden zijn daarentegen sterk oververtegenwoordigd. Zij komen driemaal zo vaak voor in vergelijking met het aandeel onder de Nederlandse bevolking (19% versus 6%).

Als de drie typen toevoegingen met elkaar worden vergeleken, dan valt op dat de gebruikers van de civiele toevoegingen qua verdeling nagenoeg overeenkomen met de totale gebruikersgroep. Bij straftoevoegingen valt de categorie eenpersoonshuishouden op ten opzichte van de modulotypen civiel

⁴⁷ In deze paragraaf wordt voor 'huishouden' gebruikgemaakt van de CBS-definitie en niet zoals in paragraaf 3.3.1 van het begrip 'huishouden' zoals dat in de Wrb wordt gebruikt.

en ambtshalve, maar dit percentage (30%) ligt nog altijd onder het aandeel binnen de Nederlandse bevolking (35%) (fig. 20).

Figuur 20 Gebruikers naar type huishouden



Bron: CBS/SSB en GRAS.

Herkomstgroepering

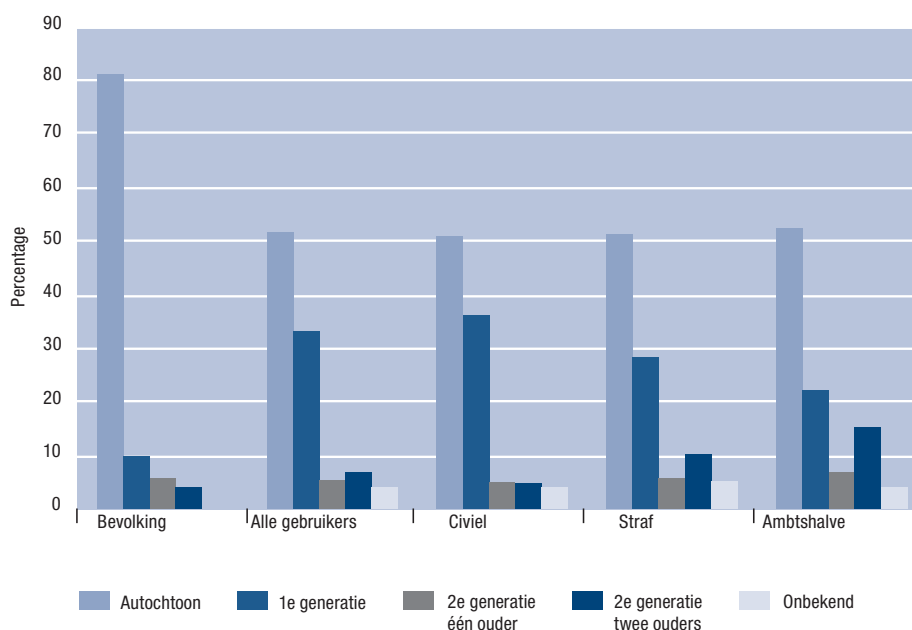
De herkomst van de gebruiker kan van invloed zijn op het wel en niet gebruikmaken van toevoegingen. Uit verschillende onderzoeken is bekend dat met name de niet-westerse allochtonen relatief vaak in achterstandposities verkeren. Er zijn twee soorten indelingen naar herkomst. Ten eerste is er het onderscheid in autochtonen en allochtonen, waarbij de laatsten onderverdeeld zijn in eerste- en tweedegeneratieallochtonen. De laatste groep is nog nader onderverdeeld in het hebben van één of twee ouders die geboren zijn in het buitenland (fig. 21.1). Ten tweede is er de opsplitsing in autochtonen en allochtonen, waarbij de laatsten gesplitst zijn in niet-westerse allochtonen (Turken, Marokkanen, Surinamers, Antillianen en overigen) en westerse allochtonen (fig. 21.2).

Ruim de helft van de gebruikers is autochtoon. Bijna een derde van de gebruikers is van de eerstegeneratieallochtonen en 12% van de tweedegeneratieallochtonen. Gerelateerd aan de overeenkomstige bevolkingsgroepen binnen de

Nederlandse samenleving zijn de autochtonen sterk ondervertegenwoordigd (21% versus 81%) en zijn de eerstegeneratieallochtonen sterk oververtegenwoordigd (33% versus 10%).

De gebruikers van de civiele toevoegingen hebben nagenoeg dezelfde procentuele verdeling als alle toevoegingsgebruikers. Bij de gebruikers van straf- en ambtshalve toevoegingen is de groep eerstegeneratieallochtonen relatief klein (28% en 22% versus 36% bij civiel) en is de groep tweedegeneratieallochtonen van wie beide ouders in het buitenland zijn geboren relatief groot (10% en 15% versus 5% bij civiel).

Figuur 21.1 Gebruikers naar herkomst

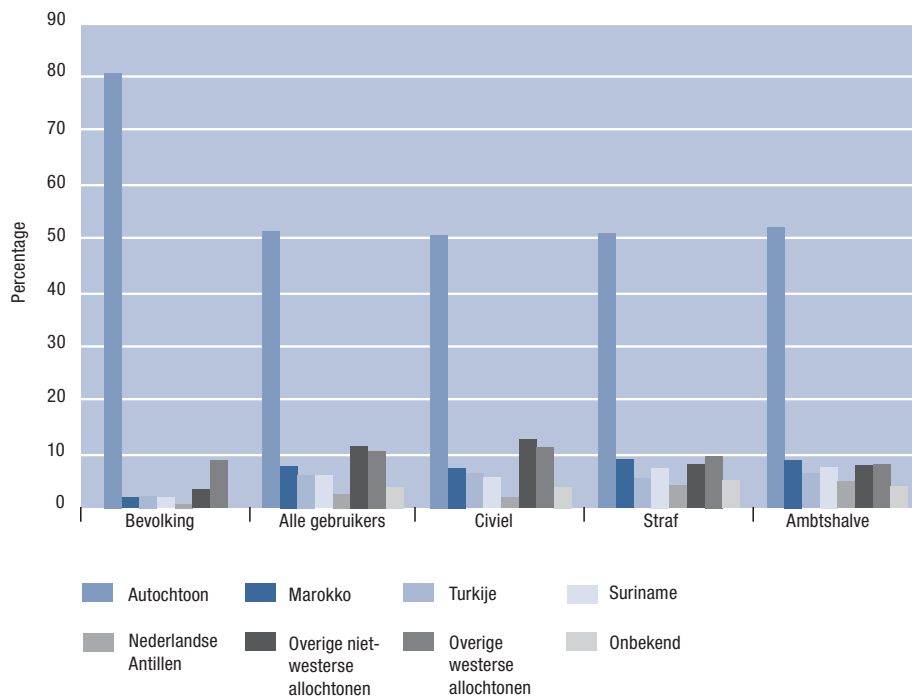


Bron: CBS/SSB en GRAS.

Uit de tweede verdeling met de uitsplitsing naar land van herkomst blijkt een oververtegenwoordiging van alle categorieën niet-westerse allochtonen.

Onder de gebruikers van civiele toevoegingen zijn de overige westerse en niet-westerse allochtonen relatief vaak aanwezig. De Antillianen ziet men relatief vaak bij de straf- en ambtshalve toevoegingen terug (4% en 5% versus 2% bij civiel) en de overige niet-westerse allochtonen zijn juist bij civiel oververtegenwoordigd (13% versus 8% bij straf- en ambtshalve toevoegingen).

Figuur 21.2 Gebruikers naar herkomst

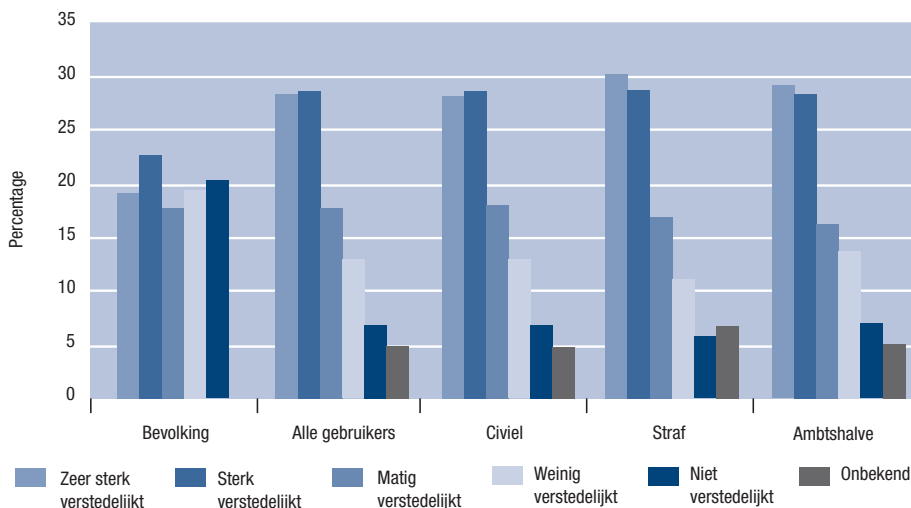


Bron: CBS/SSB en GRAS.

Woonomgeving

Er worden twee kenmerken voor de woonomgeving onderscheiden. De eerste geeft de mate van stedelijkheid weer, die wordt gedefinieerd als het aantal adressen op een bepaald oppervlak en de tweede heeft betrekking op het inwonertal van de gemeente waar de toevoegingsgebruiker staat ingeschreven. Deze twee kenmerken hangen met elkaar samen. Zo zullen de gemeenten met meer dan 250.000 inwoners tevens sterk stedelijk zijn.

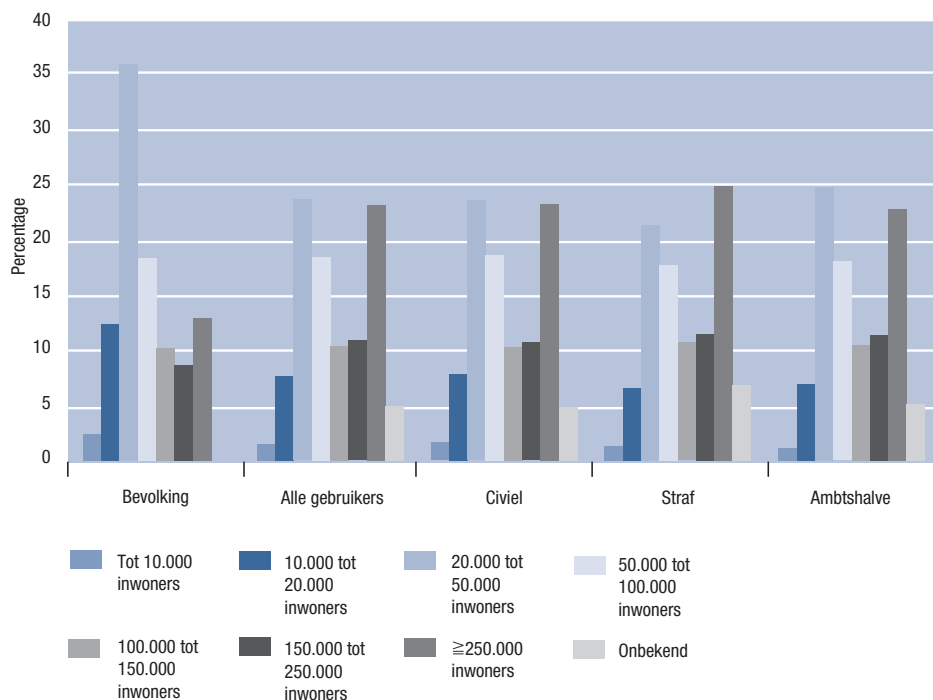
De personen die in een sterk en zeer sterk verstedelijkte omgeving wonen, maken meer gebruik van toevoegingen dan zij die in weinig tot geen stedelijke omgeving wonen. Ruim de helft van de gebruikers woont in een (zeer) sterk verstedelijkt gebied (57%), terwijl dit onder de Nederlandse bevolking 42% is. Onder de toevoegingsgebruikers is voor de drie onderscheiden typen toevoegingen de mate van verstedelijking min of meer gelijk (fig. 22).

Figuur 22 Gebruikers naar stedelijkheid

Bron: CBS/SSB en GRAS.

Bij het kenmerk gemeentegrootte is de groep gebruikers uit gemeenten met meer dan 250.000 inwoners oververtegenwoordigd (23% versus een landelijk aandeel van 13%) en zijn de gebruikers in de kleinere gemeenten tot 50.000 inwoners ondervertegenwoordigd (33% tegen 50% landelijk). Ook hier zijn geen belangrijke verschillen tussen de gebruikers van de drie verschillende typen toevoegingen (fig. 23).

Figuur 23 Gebruikers naar gemeentegrootte



Bron: CBS/SSB en GRAS.

Meervoudig gebruik

Bij toevoegingsgebruikers aan wie in 2007 vijf of meer toevoegingen werden afgegeven, is het interessant om na te gaan wat hun achtergrondkenmerken zijn. Alle verschillen ten opzichte van de Nederlandse bevolking zoals hiervoor per kenmerk zijn beschreven, treden bij deze specifieke groep gebruikers in versterkte mate op. Voor de exacte verschillen wordt verwezen naar bijlage 6.

Een van de taken van de raden voor rechtsbijstand is om te voorzien in een voldoende aanbod van rechtsbijstandverleners van goede kwaliteit. In dit hoofdstuk wordt weergegeven hoe het aanbod zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld.⁴⁸ Zo wordt onder meer beschreven hoeveel rechtsbijstandverleners jaarlijks gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, hoe lang zij al als rechtsbijstandverlener werken en hoe het verloop is onder de rechtsbijstandverleners.

Gesubsidieerde rechtsbijstand wordt aangeboden door advocaten en in toenemende mate door mediators.⁴⁹ Voor advocaten geldt dat zij alleen op toevoegingsbasis kunnen werken als zij in het kader van de gevoerde kwaliteitszorg een positieve auditverklaring hebben overgelegd. Om zaken betreffende straf, asiel, psychiatrie of vreemdelingenbewaring te mogen behandelen moeten advocaten bovendien beschikken over een speciale aantekening. Mediators mogen alleen op toevoegingsbasis werken als zij door een speciale toetsingscommissie – de adviescommissie inschrijving mediation – zijn toegelaten. Er gelden bepaalde toelatingseisen om als mediator bij een van de raden te worden ingeschreven: men moet NMI-gecertificeerd of een VFAS-advocaat zijn (scheidingsbemiddelaar) en het aantal afgeronde mediations dat men in de voorliggende twee jaar heeft gedaan moet minimaal acht bedragen. Ook moet de mediator over objectief aantoonbare kennis beschikken betreffende de juridische aspecten van mediation, alsmede gevorderde vaardigheden met betrekking tot bijvoorbeeld omgang met escalerend gedrag. Omdat er een tekort was aan mediators die affiniteit met familierecht hadden, is in 2006 een interim-regeling ingericht die het mogelijk maakte voor VFAS-advocaten (scheidingsbemiddelaars) om zich als mediator bij de raad voor rechtsbijstand

48 De gegevens in dit hoofdstuk zijn hoofdzakelijk ontleend aan bestanden met gegevens uit het registratiesysteem van de raden voor rechtsbijstand (GRAS) die zijn aangeleverd door GIO (Gemeenschappelijke ICT-organisatie van de raden voor rechtsbijstand)/GPR.

49 Omwille van de leesbaarheid worden de mediators in dit hoofdstuk omschreven als rechtsbijstandverlener, waarbij dient te worden opgemerkt dat de feitelijke dienstverlening van een mediator in essentie niet bestaat uit het verlenen van rechtsbijstand.

te laten registreren. Hiervoor moeten zij nog wel een juridische toets afleggen. Naar verwachting komt de VFAS in de zomer van 2008 in samenwerking met het NMI tot een meer structurele regeling.

4.1 De rechtsbijstandverleners

Voor de achtergrondkenmerken van de rechtsbijstandverleners maken de raden sinds 2005 gebruik van de gegevens die via BAR (Beheer Advocaten Registratie) worden aangeleverd. Omdat de gegevens ten aanzien van de rol die de rechtsbijstandverlener vervult binnen het stelsel – advocaat en mediator – afwijken van die in de GRAS-registratie die tot dan toe werd gebruikt, is een vergelijking met de percentages van voor 2005 op dat punt niet mogelijk. In de nieuwe registratie is het bovendien mogelijk om meerdere soorten inschrijvingen naast elkaar weer te geven. Zo kan men als advocaat en als mediator ingeschreven staan.

Uit de registratiegegevens blijkt dat het merendeel van de rechtsbijstandverleners advocaat is. Verder blijkt dat het aantal rechtsbijstandverleners die binnen het stelsel actief zijn in 2007, ongeveer gelijk is aan dat van 2006. De stijging van de jaren daarvoor heeft zich niet verder doorgezet. Ten slotte blijkt dat bijna de helft van de rechtsbijstandverleners deelneemt aan een van de piketsorten.

Aantal rechtsbijstandverleners

In 2007 verleenden 7.041 rechtsbijstandverleners in ten minste één zaak gesubsidieerde rechtsbijstand. Het merendeel van de rechtsbijstandverleners is advocaat (95%). In 2006 was dit aantal 93% en in 2005 88%. In 2006 bedroeg het aantal rechtsbijstandverleners van wie geen rol bekend was 197 en in 2005 571, tegen een aantal van 118 in 2007. Op dit punt lijkt de registratie steeds beter te worden.

Tabel 44 Ontwikkeling aantal rechtsbijstandverleners die in de jaren 2005 t/m 2007 ten minste eenmaal per jaar hulp verleenden op basis van een toevoeging* per rol

Rol	Aantal per rol 2005	Percentage (n=6.787) 2005	Aantal per rol 2006	Percentage (n=7.056) 2006	Aantal per rol 2007	Percentage (n=7.041) 2007
Advocaat	5.999	88	6.556	93	6.680	95
Mediator	168	2	326	5	374	5
Geen rol bekend	571	8	197	3	118	2
Overig**	167	2	200	3	78	1

* Omdat sommige rechtsbijstandverleners meerdere rollen vervullen, komt het totaal uit boven 100%.

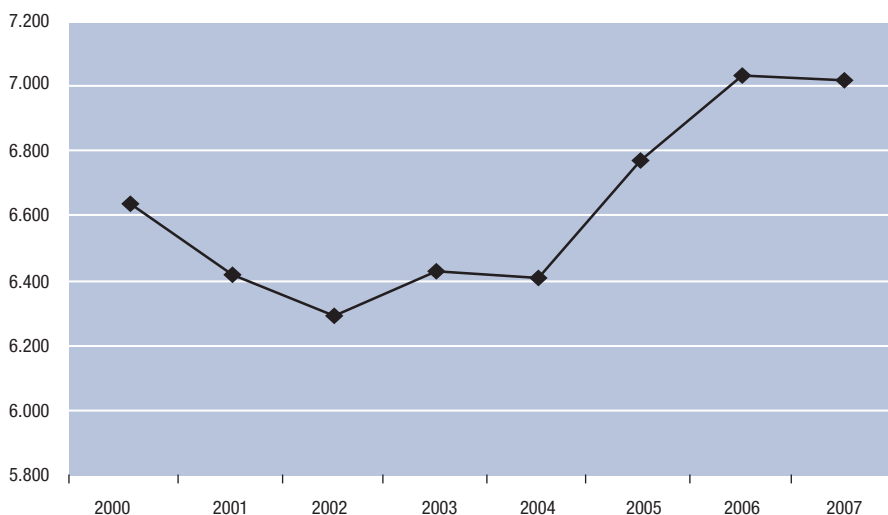
** In de categorie overig vallen onder meer de bureaujuristen, SRA-juristen en deurwaarders.

Het aantal rechtsbijstandverleners die binnen het stelsel actief zijn, is in 2007 ongeveer gelijk aan dat van 2006. De stijging van de jaren daarvoor heeft zich niet verder doorgezet.

Tabel 45 Ontwikkeling aantal rechtsbijstandverleners die op toevoegingsbasis werken in de jaren 2000 t/m 2007

Jaar	Aantal	Index
2000	6.650	100
2001	6.425	97
2002	6.296	95
2003	6.437	97
2004	6.415	96
2005	6.787	102
2006	7.056	106
2007	7.041	106

Figuur 24 Ontwikkeling aantal rechtsbijstandverleners die op toevoegingsbasis werken in de jaren 2000 t/m 2007



Piket

Bijna de helft (47%) van de rechtsbijstandverleners die in 2007 binnen het stelsel actief waren, neemt deel aan ten minste één soort piket (vaak zijn het meerdere soorten naast elkaar), waarvan het merendeel (90%) strafpiket. Naast strafpiket zijn er nog vijf andere piketsoorten, namelijk vreemdelingenpiket, psychiatrisch piket, jeugdstrafpiket en WOTS-uitleveringspiket⁵⁰.

50 Wet overdracht tenuitvoerlegging strafvonissen.

4.1.1 De advocaten

In 2007 verleenden 6.680 *advocaten*⁵¹ gesubsidieerde rechtsbijstand, terwijl in 2006 6.556 advocaten gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden. Dit is 45% van alle advocaten die bij de Orde staan ingeschreven; 1% lager dan in 2006.

De stijging van het aantal advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen (+2%) loopt iets achter bij de toename van het totale aantal advocaten die bij de Orde staan ingeschreven (+4%).

Tabel 46 Verhouding tussen het aantal advocaten die bij de Orde staan ingeschreven en het aantal advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen in 2005 t/m 2007

Jaar	Aantal bij de Orde ingeschreven advocaten*	Index	Aantal advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen	Index	Aandeel verleners van gesubsidieerde rechtsbijstand op het totale aantal bij de Orde ingeschreven advocaten in %
2005	13.765	100	5.999	100	44
2006	14.274	105	6.556	109	46
2007	14.882	108	6.680	111	45

* Bron: de Orde.

4.1.2 De mediators

In 2007 is het aantal mediators die op toevoegingsbasis hebben gewerkt, gestegen ten opzichte van 2006 (+15%). In 2007 waren er 374 mediators die ten minste één toevoeging aanvroegen. Ongeveer de helft van deze mediators (49%) is tevens bij een van de raden ingeschreven als rechtsbijstandverlener in de rol van advocaat.

4.2 Kenmerken rechtsbijstandverleners

Uit de registratiegegevens blijkt dat de stijging van het aandeel van vrouwelijke advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, doorzet. Ook wordt duidelijk dat er vooralsnog geen reden is om aan te nemen dat de vergrijzingsproblematiek in de samenleving weerspiegeld wordt in de groep van rechtsbijstandverleners. Ten slotte wordt geconstateerd dat er in het afgelopen jaar geen stijging meer heeft plaatsgevonden in het gemiddelde aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener.

51 De rechtsbijstandverleners met de overige rollen zijn hier buiten beschouwing gelaten.

4.2.1 Geslacht rechtsbijstandverleners

Vanaf 2002 is zowel het absolute als het procentuele aantal vrouwelijke advocaten die deelnemen aan het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand, continu gestegen. Hun aandeel ligt in 2007 op 45%. Vergeleken met de verhouding waarin mannen en vrouwen bij de Balie staan ingeschreven, lijken vrouwen licht te zijn oververtegenwoordigd in de groep advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen. Bij de Balie was 40% van alle ingeschreven advocaten van het vrouwelijke geslacht (8.918 mannen en 5.964 vrouwen; cijfers Orde per 31-12-2007).

Tabel 47 Geslacht rechtsbijstandverleners die in de jaren 2001 t/m 2007 hulp verleenden op basis van een toevoeging (indien bekend)

Jaar	Man		Vrouw		Totaal	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
2000	4.045	62	2.516	38	6.561	100
2001	3.901	62	2.431	38	6.332	100
2002	3.795	61	2.418	39	6.213	100
2003	3.837	60	2.528	40	6.365	100
2004	3.743	59	2.621	41	6.364	100
2005	3.855	57	2.907	43	6.762	100
2006	3.956	56	3.081	44	7.037	100
2007	3.901	55	3.132	45	7.033	100

4.2.2 Ervaring rechtsbijstandverleners

Op basis van de BAR-registratie kan worden berekend hoeveel jaar alle rechtsbijstandverleners die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, gemiddeld beëdigd zijn. In 2007 was dat iets langer dan in 2005 en 2006, namelijk 12,1 jaar.

Tabel 48 Gemiddelde aantal jaren dat de rechtsbijstandverleners die in de jaren 2005 t/m 2007 gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden, beëdigd zijn

Jaar	Gemiddelde aantal beëdigingsjaren	Index
2005	11,7	100
2006	12,0	102
2007	12,1	103

Om na te gaan hoe de spreiding is van het aantal ervaringsjaren zijn de rechtsbijstandverleners ingedeeld in cohorten van tien jaar op basis van het aantal beëdigingsjaren. Hieruit blijkt dat het beeld gedurende de afgelopen twee jaar nauwelijks gewijzigd is (zie tabel 49). Als wordt aangenomen dat advocaten gemiddeld worden beëdigd als ze 25 jaar zijn en hun praktijk beëindigen als ze 65 zijn, dan betekent dit dat de groep die 31 jaar geleden of langer is beëdigd, binnenkort de pensioengerechtigde leeftijd bereikt. Deze groep maakt echter maximaal 5% uit van alle rechtsbijstandverleners die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen. Aangezien 51% van de rechtsbijstandverleners die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen 0 tot en met 10 jaar beëdigd is, is er geen reden om te veronderstellen dat de geringe uitstroom niet opgevangen kan worden door de nieuwkomers. Dit percentage is de afgelopen jaren zelfs geleidelijk toegenomen, waarbij de kanttekening dient te worden gemaakt dat het aantal advocaten van wie het beëdigingsjaar onbekend is, ook geleidelijk afneemt.

Tabel 49 Aantal jaren dat de rechtsbijstandverleners zijn beëdigd in cohorten van tien jaar

Cohorten	2005		2006		2007	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
0 t/m 10	3.325	49	3.502	50	3.582	51
11 t/m 20	1.561	23	1.632	23	1.673	24
21 t/m 30	1.040	15	1.071	15	1.071	15
31 t/m 40	224	3	312	4	337	5
41 t/m 50	6	<1	9	<1	12	<1
51 t/m 60	3	<1	4	<1	2	<1
>50	628	9	526	7	364	5
Totaal	6.787	100	7.056	100	7.041	100

4.2.3 Aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener

Tot 2006 is het aantal afgegeven toevoegingen continu gestegen (zie hiervoor hoofdstuk 3). Het aantal rechtsbijstandverleners is in de jaren tot 2006 ook gestegen, maar minder snel dan het aantal afgegeven toevoegingen. Dit heeft tot gevolg gehad dat het gemiddelde aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener tussen 2000 en 2006 is gestegen met 34% (van gemiddeld 44 naar 59 toevoegingen per rechtsbijstandverlener per jaar). Als alleen naar de reguliere toevoegingen (dus zonder lichte adviestoevoegingen) wordt gekeken, is de stijging 27% (van gemiddeld 44 naar 56 toevoegingen per rechtsbijstandverlener per jaar).

In 2007 is het aantal afgegeven toevoegingen licht gedaald ten opzichte van 2006 en het aantal rechtsbijstandverleners is nagenoeg constant gebleven.

Hierdoor is het gemiddelde aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener in het afgelopen jaar licht gedaald (-2%).

Tabel 50 Gemiddelde aantal (reguliere) toevoegingen per actieve rechtsbijstandverlener per jaar

Jaar	Aantal totaal	Index totaal	Aantal alleen regulier	Index alleen regulier
2000	44	100	44	100
2001	47	106	47	106
2002	52	118	52	118
2003	53	121	53	121
2004	54	122	54	122
2005	53	121	53	121
2006	59	134	56	127
2007	58	132	55	125

Om na te gaan hoe de spreiding is van het aantal toevoegingen over de rechtsbijstandverleners, zijn zij onderverdeeld in groepen naar het aantal zaken dat zij behandelen. Hieruit blijkt dat het aantal rechtsbijstandverleners dat 1 tot 10 toevoegingen per jaar behandelt, in de jaren 2002 tot en met 2007 is gedaald van 33% naar 27% van het totale aantal rechtsbijstandverleners. Tegenover deze daling staat een stijging van het percentage rechtsbijstandverleners die meer dan 100 zaken op toevoegingsbasis behandelen. Het aandeel van deze groep steeg van 16% in 2002 naar 20% in 2007.

Tabel 51 Aantal rechtsbijstandverleners per aantal toevoegingen per jaar

Toevoegingen	2002		2003		2004		2005		2006		2007	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
1 t/m 10	2.076	33	2.076	32	1.882	29	2.053	30	1.970	28	1.866	27
11 t/m 25	1.114	18	1.059	16	1.028	16	1.052	16	1.078	15	1.083	15
26 t/m 50	1.004	16	1.007	16	1.101	17	1.173	17	1.137	16	1.185	17
51 t/m 100	1.066	17	1.123	17	1.291	20	1.348	20	1.422	20	1.496	21
101 t/m 200	690	11	848	9	820	13	881	13	1.085	15	1.133	16
>200	346	5	324	5	293	5	280	4	364	5	278	4
Totaal	6.296	100	6.437	100	6.415	100	6.787	100	7.056	100	7.041	100

Er is ook onderzocht of er een relatie is tussen het aantal zaken dat rechtsbijstandverleners op toevoegingsbasis behandelen en het aantal jaar dat zij beëdigd zijn. Hieruit komt naar voren dat advocaten die slechts kort geleden beëdigd zijn, oververtegenwoordigd zijn in de groep die in 2007 minder dan 50 toevoegingen heeft behandeld. Voor de grafische weergave hiervan zie bijlage 7. Mogelijke redenen hiervoor zijn dat deze rechtsbijstandverleners soms

maar een gedeelte van 2007 actief zijn geweest, dat zij nog relatief weinig zaken behandelen en dat zij nog (deels) werken op naam van hun patroon.

In tabel 56 is weergegeven hoeveel advocaten in het jaar van hun beëdiging meteen deel gaan nemen aan het stelsel.

Tabel 52 Aantal beëdigde advocaten die meteen toevoegingen gaan doen

Beëdigingsjaar	Aantal	Index	Percentage van aantal beëdigde advocaten bij de Balie
2005	245	100	23
2006	350	143	30
2007	356	145	26

4.2.4 Instromers: nieuwkomers in het stelsel

Naast de deelname van pas beëdigde advocaten is ook onderzocht hoe lang alle rechtsbijstandverleners die toetreden tot het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand gemiddeld zijn beëdigd. Hierbij is uitgegaan van het verschil tussen het jaar van beëdiging en het jaar van inschrijving bij de raden voor rechtsbijstand zoals in BAR is geregistreerd. In 2006 waren de nieuwkomers binnen het stelsel gemiddeld 3,8 jaar beëdigd, terwijl dit in 2007 nog maar 2,0 jaar was. In 2007 traden de rechtsbijstandverleners dus sneller na hun beëdiging toe tot het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Deze opvallende daling zou wellicht verklaard kunnen worden doordat er in 2007 minder terugstromers zijn geweest. Dit wordt bevestigd door de resultaten zoals weergegeven in figuur 26, die worden beschreven in paragraaf 4.3.

Tabel 53 Gemiddelde aantal beëdigingsjaren van nieuwe rechtsbijstandverleners in 2005 t/m 2007

Jaar waarin rbv-er werd ingeschreven bij een raad voor rechtsbijstand	Gemiddelde aantal beëdigingsjaren	Index
2005	3,0	100
2006	3,8	130
2007	2,0	67

Uit tabel 54 is af te lezen hoeveel toevoegingszaken de rechtsbijstandverleners die zich in de jaren 2000 tot en met 2007 lieten inschrijven bij een van de vijf raden gemiddeld hebben gedaan in het eerste kalenderjaar waarin ze deelnamen aan het stelsel. Vanaf 2000 is er een stijging geweest in het gemiddelde aantal toevoegingen dat nieuwe rechtsbijstandverleners behandelden. In 2007 heeft hier echter een sterke daling in plaatsgevonden. Hierdoor is het gemiddelde aantal toevoegingen van instromende rechtsbijstandverleners

zelfs tot onder het niveau van 2000 gezakt (17 in vergelijking met 18). Ook is te zien dat er een sterke daling heeft plaatsgevonden ten opzichte van het totale aantal toevoegingen. Met andere woorden, de in 2007 instromende rechtsbijstandverleners hebben veel minder toevoegingszaken voor hun rekening genomen dan de instromende rechtsbijstandverleners in eerdere jaren. Ook dit zou kunnen worden verklaard door de toename van het aandeel van de kort-beëdigden.

Tabel 54 Gemiddelde aantal toevoegingen van rechtsbijstandverleners die in de jaren 2000 t/m 2007 werden ingeschreven bij een raad voor rechtsbijstand

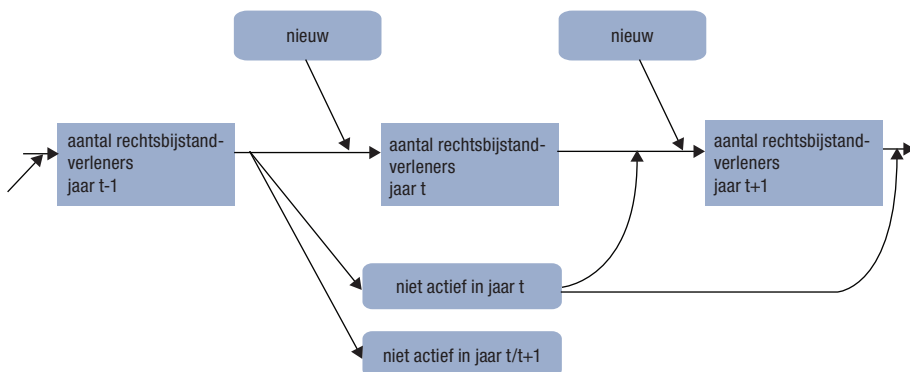
Jaar waarin rbv-er werd ingeschreven bij een raad voor rechtsbijstand		Gemiddelde aantal toevoegingen behandeld door de groep met inschrijffjaar = peiljaar per persoon	Index	Toevoegingen die voor rekening komen van instromers gepercentueerd op totale aantal toevoegingen
2000		18	100	-
2001		18	100	3,4
2002		21	117	3,3
2003		24	133	3,8
2004		23	128	3,5
2005	totaal	23	128	
	regulier	22	122	4,1
2006	totaal	28	155	
	regulier	25	139	4,2
2007	totaal	18	100	
	regulier	17	94	2,3

Nadere analyse gericht op alleen de lichte adviestoevoegingen wijst uit dat de nieuwkomers een relatief groot deel van de lichte adviestoevoegingen voor hun rekening nemen. Iets meer dan de helft van de in 2007 afgegeven lichte adviestoevoegingen (55%) werd afgegeven aan rechtsbijstandverleners die zich in 2004 of later hebben ingeschreven bij een van de vijf raden; 47% werd behandeld door een rechtsbijstandverlener met inschrijffjaar 2005 of later. Ook hier liet 2006 hetzelfde beeld zien: 59% had als inschrijffjaar 2004 of later en 50% 2005 of later.

4.3 Verloop onder de rechtsbijstandverleners

Het verloop wordt bepaald door het saldo te nemen van het aantal rechtsbijstandverleners die in het desbetreffende jaar toetreden tot het stelsel minus het aantal die het stelsel tijdelijk of definitief verlaten. In figuur 25 is dit proces modelmatig in beeld gebracht.

Figuur 25 Mutaties onder de rechtsbijstandverleners



Er is een stabiele groep van dezelfde advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen. Van alle rechtsbijstandverleners die in 2007 zaken op basis van een toevoeging behandelden, verleende 59% gedurende een periode van vijf jaar gesubsidieerde rechtsbijstand.⁵² Van alle rechtsbijstandverleners die in 2007 zaken op basis van een toevoeging behandelden, verleende 87% in een periode van vijf jaar (dus vanaf 2003) *sinds hun toetreding tot het stelsel* continu gesubsidieerde rechtsbijstand.⁵³ Voor de instromers gedurende dit tijdvak is de periode dus korter dan vijf jaar, maar door hen werd wel onafgebroken gesubsidieerde rechtsbijstand verleend.

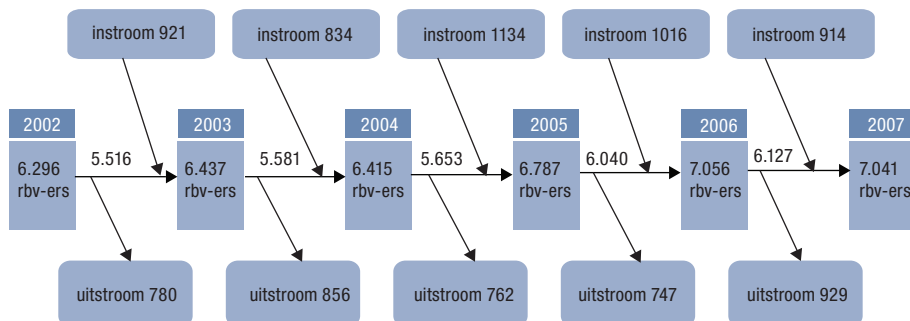
In figuur 26 is de in- en uitstroom van rechtsbijstandverleners cijfermatig in beeld gebracht. De instroom die in 2005 en 2006 relatief hoog was, is in 2007 weer iets afgenomen. Voorts blijkt dat de groep die in twee achtereenvolgende jaren deelneemt, over de jaren heen redelijk constant blijft. In 2003 bleven 5.516 van de 6.296 rechtsbijstandverleners die in 2002 actief waren, ook in dat jaar actief (88%); in 2004 was dat 87%, in 2005 88%, in 2006 89% en in 2007 87% van de rechtsbijstandverleners die in het voorgaande jaar actief waren.

In 2007 is er een opvallend grote uitstroom te zien; mogelijk is dit een gevolg van de grote instroom in 2005 en 2006. In 2007 bleken de instroom en uitstroom ongeveer aan elkaar gelijk te zijn, terwijl in 2005 en 2006 de instroom groter was dan de uitstroom. In de komende jaren zullen de ontwikkelingen op dit gebied nauwlettend gevolgd worden.

⁵² Gepercentageerd op het totale aantal rechtsbijstandverleners die in die vijf jaar toevoegingen verleenden (33.736), verleende 12% van de rechtsbijstandverleners gedurende deze periode van vijf jaar gesubsidieerde rechtsbijstand.

⁵³ Gepercentageerd op het totale aantal rechtsbijstandverleners die in die vijf jaar toevoegingen deden (33.736), verleende 18% van de rechtsbijstandverleners in deze periode van vijf jaar sinds hun toetreding tot het stelsel continu gesubsidieerde rechtsbijstand.

Figuur 26 In- en uitstroom van rechtsbijstandverleners 2002 t/m 2007



Om een beeld te krijgen van de groep die het stelsel tijdelijk of definitief verlaat, kan de groep instromers nader worden uitgesplitst.⁵⁴ Uit tabel 55 blijkt dat een deel van de totale instroom bestaat uit rechtsbijstandverleners die het stelsel tijdelijk hadden verlaten, ook wel terugstroom genoemd; dit aantal varieert van 10% tot 19%.⁵⁵ In de tabel is te zien dat de terugstroom in de loop der jaren afneemt (zie hiervoor ook paragraaf 4.2.4).

Tabel 55 Terugstroom van rechtsbijstandverleners die het stelsel tijdelijk hebben verlaten in 2002 t/m 2007

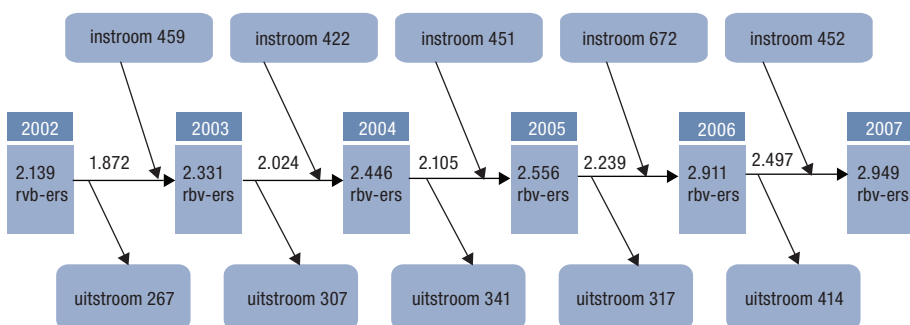
Jaar	Terugstroom absoluut (t-2)	Terugstroom in percentage van totale instroom
2002	142	19
2003	150	16
2004	106	13
2005	115	10
2006	121	12
2007	102	11

Als speciaal wordt gekeken naar de groep die voor het stelsel het belangrijkste is – de rechtsbijstandverleners die 50 of meer toevoegingen doen per jaar –, dan blijkt dat in 2007 de instroom en uitstroom bijna gelijk aan elkaar zijn. Van deze groep blijft steeds tussen de 86% en 88% in twee opeenvolgende jaren actief. Deze rechtsbijstandverleners deden in 2007 samen 83% van alle toevoegingen.

54 Uitsplitsing van de *uitstromers* is om technische redenen niet mogelijk.

55 Bij terugstroom wordt slechts twee jaar teruggekeken, dus dit betreft de rechtsbijstandverleners die één jaar niet mee hebben gedaan aan het stelsel; de rechtsbijstandverleners die langer dan één jaar uit het stelsel zijn geweest, worden niet meegerekend bij de terugstroom.

Figuur 27 In- en uitstroom van rechtsbijstandverleners die jaarlijks 50 of meer toevoegingen doen in 2002 t/m 2007



4.4 Profielschets van de praktijk van rechtsbijstandverleners

Profielschets van de praktijk

In de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2006 wordt uitgebreid verslag gedaan van een enquête die in het najaar van 2006 onder advocaten is gehouden. In deze monitor worden de belangrijkste resultaten van deze enquête samengevat; voor een volledig verslag wordt verwezen naar de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2006.

De cijfers die afkomstig zijn van een tweede enquête die gehouden is onder 1.741 advocaten die allen werkzaam zijn binnen het stelsel, geven een beeld van de praktijk van de rechtsbijstandverleners. Een deel van de resultaten van deze enquête kon worden vergeleken met de cijfers afkomstig uit de eerste enquête ten behoeve van de monitor die werd gehouden in het voorjaar van 2004. Hieruit blijkt het volgende. De groep rechtsbijstandverleners die meer dan drie kwart van de werktijd besteden aan toevoegingszaken, is de afgelopen twee jaar toegenomen. Het percentage advocaten die aangeven te werken in een in hoofdzaak toevoegingspraktijk, is ten opzichte van 2004 gestegen, ten koste van de groep die haar praktijk als commercieel bestempelt.

De ondervraagde advocaten zijn het vaakst afkomstig van kantoren waarbij 2 tot en met 5 advocaten (inclusief stagiairs) werkzaam zijn. De kleinere kantoren vormen vaker een in hoofdzaak toevoegingspraktijk of een gemengde praktijk en minder vaak een in hoofdzaak commerciële praktijk, terwijl de grotere kantoren (vanaf 11 advocaten) gemiddeld vaker in hoofdzaak commercieel georiënteerd zijn. De inkomensverdeling binnen de in hoofdzaak toevoegingskantoren, de gemengde praktijken en de in hoofdzaak commerciële kantoren waar de ondervraagde toevoegingsadvocaten werken, is nagenoeg gelijk.

Ruim een kwart van de ondervraagden (28%) geeft aan meer toevoegingszaken te zijn gaan doen in de afgelopen drie jaar (was 21% in 2004), ongeveer eenzelfde percentage geeft aan in deze periode minder toevoegingszaken te zijn gaan doen (29%, was 37% in 2004) en 40% schat dat dit aantal gelijk is gebleven. Op de vraag of men verwacht dat er in de nabije toekomst een verandering zal optreden in het aantal toevoegingszaken dat men persoonlijk behandelt, antwoordt 28% (was 35%) een afname en 16% (was 14%) een toename te verwachten. De overige 50% (was 44%) verwacht dat het percentage ongeveer gelijk blijft. Dit leidt tot de conclusie dat ondanks een meerderheid die de voorkeur geeft aan commerciële zaken, er tussen 2004 en 2006 een verschuiving lijkt te hebben plaatsgevonden onder de advocaten die in het stelsel werkzaam zijn naar een voorkeur voor toevoegingszaken.

Volgens de inschatting van de rechtsbijstandverleners zou 10% van de cliënten afzien van rechtsbijstand vanwege de hoogte van de eigen bijdrage. Er lijkt bij advocaten sprake te zijn van een overschatting, omdat in de enquête onder rechtzoekenden ten behoeve van de Monitor 2005 ongeveer 4% van hen aangeeft af te zien vanwege de prijs; boven de Wrb-grens was dit 17%.

Gesubsidieerde rechtsbijstand is een voorziening die uit overheidsgeld wordt gefinancierd. Mede daarom is het van belang dat de raden voor rechtsbijstand erop toezien dat de rechtsbijstand die op basis van de Wrb wordt verleend, van goede kwaliteit is. Om iets te kunnen zeggen over de kwaliteit van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand is het belangrijk om naar de verschillende actoren binnen het stelsel te kijken: het Juridisch Loket als gesubsidieerde eerstelijnsvoorziening, advocaten als rechtsbijstandverleners op basis van toevoegingen, en de raden voor rechtsbijstand als verstrekker van toevoegingen. Hoe functioneren deze verschillende partijen binnen het stelsel?

De kwaliteit van de verleende rechtsbijstand kan door verschillende actoren worden beoordeeld. Door het afnemen van enquêtes wordt getracht deze kwaliteit in beeld te brengen. In het eerste deel van dit hoofdstuk komen de klanten van het Juridisch Loket aan het woord. In het tweede deel van dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van een onderzoek naar het imago van het Juridisch Loket, zoals beoordeeld door zijn doelgroepen. In het derde deel van dit hoofdstuk komen de rechtsbijstandverleners aan het woord over de dienstverlening door de raden voor rechtsbijstand. Tevens worden de belangrijkste resultaten samengevat van de tweejaarlijkse enquête onder rechtsbijstandverleners die werd gehouden in het kader van de Monitor 2006. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de beschrijving van de resultaten van een analyse van auditrapporten.

5.1 Het oordeel van de klanten van het Juridisch Loket

In het voorjaar van 2007 zijn 700 klanten van het Juridisch Loket ondervraagd over de dienstverlening van het Juridisch Loket. Een deel van de gegevens die deze enquête heeft opgeleverd, is reeds beschreven in hoofdstuk 2, paragraaf 2.2.

Uit de mening van de klanten over de kwaliteit van de dienstverlening blijkt dat de klanttevredenheid hoog is. Gemiddeld wordt een score gehaald van een 8,11 over 11 verschillende aspecten van dienstverlening tezamen, met een minimum van 7,77 (tevredenheid over de afstand) en een maximum van 8,43 (tevredenheid over de manier waarop men te woord werd gestaan).

Het merendeel van de klanten is van plan met een volgend juridisch probleem bij het Juridisch Loket terug te komen. Meer dan 90% van de klanten die aangeven terug te zullen komen, zal dit doen vanwege de deskundigheid van de vestigingsmedewerker en/of omdat men goed geholpen is. De telefoon zal bij een volgend bezoek, zoals nu ook al het geval is, het vaakst worden gebruikt.

Wat de verschillende modaliteiten van het verwijdsarrangement betreft, geven de ondervraagde klanten er de voorkeur aan dat de vestigingsmedewerker de advocaat selecteert en zij vervolgens zelf de afspraak maken. In het navolgende zullen de resultaten van de enquête in meer detail worden besproken.

5.1.1 *Klanttevredenheid*

Op basis van het bestand dat een dwarsdoorsnede weergeeft van de gemiddelde klant (320 respondenten)⁵⁶ zijn voor een elftal aspecten van de dienstverlening de gemiddelde tevredenheidsscores berekend (op een schaal van 1 tot en met 10) en de mate waarin dit bepaalde aspect van dienstverlening belangrijk wordt gevonden (op een schaal van 1 = volstrekt onbelangrijk tot en met 5 = erg belangrijk). Voor beleid en sturing is het immers van belang te weten op welke aspecten men in moet zetten, waarbij de combinatie lage tevredenheid en hoge mate van belang de meest interessante is. Deze combinatie doet zich overigens in deze enquête niet voor.

Uit enquêtes naar klanttevredenheid komt steeds weer naar voren dat klanten tevreden tot zeer tevreden zijn over het Juridisch Loket. De gemiddelde tevredenheid over alle aspecten tezamen komt uit op 8,1. Uit tabel 56 blijkt dat alle tevredenheidsscores liggen tussen de 7,77 (de afstand die men moest afleggen om een vestiging van het Juridisch Loket te bereiken) en de 8,4 (de manier waarop men te woord werd gestaan). Bij de vorige meting uit 2005 werden 7 afzonderlijke aspecten van dienstverlening onderscheiden met scores van 7,5 (afstand en resultaat) tot 8,3 (behulpzaamheid).⁵⁷

Over de manier waarop de klant te woord werd gestaan was opvallend veel overeenstemming in het oordeel; de scores lagen vrij dicht rond het gemiddelde met weinig uitschieters. Ten aanzien van het resultaat van de doorverwijzing liepen de meningen het meest uiteen. De scores varieerden van 1 tot 10.

56 Voor toelichting op de samenstelling van deze dwarsdoorsnede, zie bijlage 4.

57 Zie MGR 2006, p. 88.

Tabel 56 Tevredenheid over verschillende aspecten van de dienstverlening (n=320)

Aspect van dienstverlening	Aantal respondenten per aspect*	Tevredenheid-score (2005)**	Mate van belangrijkheid
De manier waarop de klant te woord wordt gestaan	314	8,4 (-)	4,6
Het nakomen van gemaakte afspraken	208	8,4 (-)	4,7
De behulpzaamheid	315	8,3 (8,3)	4,6
De tijd die de vestigingsmedewerker beschikbaar had	307	8,3 (-)	4,6
De wachttijd tot de klant kon langskomen voor een afspraak	198	8,2 (8,1)	4,5
De duidelijkheid van het advies	310	8,1 (8,2)	4,7
Het begrip voor het probleem/het inlevingsvermogen	310	8,0 (8,1)	4,5
De telefonische bereikbaarheid	253	8,0 (-)	4,6
De deskundigheid	304	8,0 (8,0)	4,7
Het resultaat van de dienstverlening	281	7,9 (7,5)	4,6
De afstand die de klant moest afleggen om het loket te bereiken	238	7,8 (7,5)	3,8
Totaal gemiddelde		8,1 (8,0)	4,6

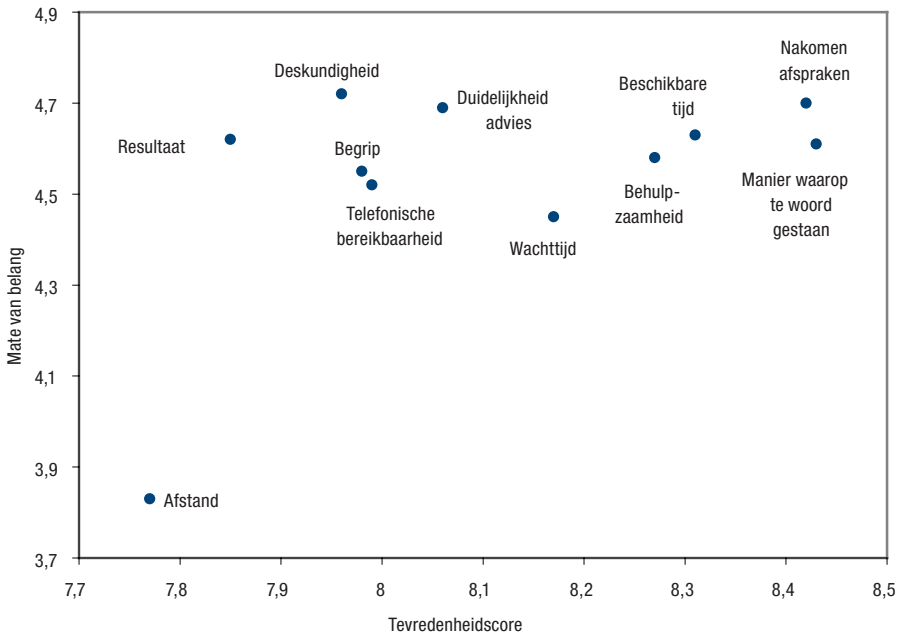
* Bij de aantallen is de categorie 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten.

** Tussen haakjes staan de tevredenheidsscores van de enquête in 2005

Er is ook gekeken naar mogelijke verschillen in tevredenheid tussen allochtone en autochtone loketklanten, maar daarvan blijkt nauwelijks sprake te zijn. Ook maakt het voor de tevredenheid van de klant geen verschil hoeveel klanten een vestiging bedient: klanten van grote vestigingen zijn ongeveer even tevreden als die van middelgrote en kleine vestigingen.

In figuur 28 zijn de tevredenheidsscores en de mate van belangrijkheid van tabel 60 samengebracht. Uit deze figuur blijkt dat de klanten over het nakomen van de gemaakte afspraken en over de manier waarop zij te woord zijn gestaan niet alleen het meest tevreden zijn, maar dat zij met name ook aan het nakomen van de gemaakte afspraken het meest belang hechten. Over de afstand is men het minst tevreden, maar men vindt dit aspect verreweg het minst belangrijk. Uit figuur 28 blijkt verder dat 'afstand' afwijkt van het patroon van de overige aspecten van dienstverlening die zich qua belangrijkheid bevinden in een smalle marge tussen 4,5 en 4,7. Ook wordt uit figuur 28 duidelijk dat de mate waarin men een bepaald aspect belangrijk vindt en de tevredenheidsscore niet met elkaar samenhangen. Met andere woorden: men is niet meer of minder tevreden naarmate men meer of minder belang hecht aan een bepaald aspect van dienstverlening.⁵⁸

58 Bij de aspecten 'behelpzaamheid', 'begrip voor het probleem', 'de beschikbare tijd' en 'het resultaat' is er echter wel een significant verband gevonden tussen het voorkomen van 8 of hoger en de mate waarin men dit aspect belangrijk vindt.

Figuur 28 Verband tussen tevredenheid en mate van belang

Voor enkele aspecten van tevredenheid is er een verband gevonden met het soort contactkanaal. Over de wachttijd is men aan de balie en het spreekuur vaker meer tevreden dan bij de andere twee kanalen. Bij het nakomen van de gemaakte afspraken krijgt het spreekuur, zoals te verwachten, de hoogste tevredenheidsscores (8,6 tegenover een gemiddelde waarde van 8,4).

5.1.2 Snelheid afhandeling e-mailcontacten

De doelstelling van het Juridisch Loket is om elke e-mail binnen 48 uur te beantwoorden. Dit blijkt in bijna drie kwart van de gevallen te lukken. Uit tabel 57 blijkt dat niemand langer dan twee weken op antwoord heeft hoeven wachten. Eén respondent heeft nooit antwoord gehad.

Tabel 57 Termijn waarbinnen e-mail wordt beantwoord (n=93)

	Percentage van de respondenten*
Dezelfde dag nog	33
Niet dezelfde dag nog, maar wel binnen twee dagen	38
Niet binnen twee dagen, maar wel binnen een week	23
Langer dan een week, maar wel binnen twee weken	3
Ik heb nooit antwoord gehad	1
Weet niet/geen antwoord	3
Totaal	100

* Door afronding lijkt het totaal niet overeen te komen met de som van de deeltotalen.

5.1.3 Opnieuw kiezen voor het Juridisch Loket

Van alle ondervraagden geeft 92% aan bij een volgend juridisch probleem opnieuw het Juridisch Loket te zullen benaderen, 5% geeft aan dit niet te zullen doen en 2% laat dit afhangen van het soort juridisch probleem.⁵⁹

De redenen om in de toekomst weer voor het Juridisch Loket te zullen kiezen zijn in tabel 58 weergegeven. Het vaakst zal men teruggaan naar het Juridisch Loket omdat men goed is geholpen of goed is doorverwezen (55%) en/of vanwege de juridische deskundigheid (37%) van de medewerker.

Tabel 58 Redenen om in de toekomst voor het Juridisch Loket te kiezen (n=629)

	Percentage van de respondenten*
Omdat ik goed ben geholpen/doorverwezen	55
Vanwege de juridische deskundigheid	37
Omdat het toegankelijk/laagdrempelig is	17
Omdat de dienstverlening van het Juridisch Loket gratis is	16
Vanwege de snelheid waarmee men geholpen is	14
Omdat het dicht in de buurt is	4
Vanwege de goede bejegening	3
Vanwege de neutraliteit	1
Vanwege de betrouwbaarheid	<1
Het is de enige instantie die ik ken	<1

* Hierbij konden meerdere antwoorden naast elkaar worden gegeven, waardoor de percentages bij elkaar opgeteld niet uitkomen op 100%.

De volgende *combinaties* komen het vaakst voor:

- gratis en goed geholpen/doorverwezen;
- afstand en snelheid;
- deskundigheid en goed geholpen/verwezen.

De kleine groep die aangeeft *niet* opnieuw naar het Juridisch Loket te zullen gaan, doet dit het vaakst omdat men *niet* goed is geholpen of doorverwezen (16 respondenten), gevolgd door omdat men voortaan rechtstreeks naar de advocaat of de rechtsbijstandsverzekering gaat (10 respondenten) of vanwege een gebrek aan juridische deskundigheid (8 respondenten). Traagheid van afhandelen, ontoegankelijkheid en de afstand⁶⁰ worden door geen van de respondenten genoemd als redenen om niet naar het Juridisch Loket terug te gaan.

⁵⁹ Door het geringe aantal respondenten dat aangeeft niet opnieuw te zullen kiezen voor een bezoek aan het loket kan helaas geen verband worden berekend met de tevredenheid.

⁶⁰ Dit komt overeen met de eerdere conclusie ten aanzien van de mate van belangrijkheid waar werd gesteld dat de afstand niet snel een breekpunt zal zijn.

In tabel 59 is de verdeling weergegeven van de wijzen waarop men in de toekomst contact zal gaan zoeken.

Tabel 59 Wijze waarop in de toekomst contact wordt gezocht (n=684)

Contactkanaal	Percentage van de respondenten*
Telefoon	49
Balie	37
E-mail	10
Anders/weet niet/geen antwoord	5
Totaal	100

* Door afronding van de vele kleine deelpercentages lijkt het totaal uit te komen boven de 100%

Een meerderheid van de klanten geeft aan in het vervolg weer hetzelfde contactkanaal te zullen gebruiken, te weten 79% van de telefoongebruikers, 73% van de baliebezoekers en 60% van de e-mailcontacten. De spreekuurklanten geven aan bij een volgend contact te zullen bellen (62%) of bij de balie langs te gaan (27%). Dit zou ertoe kunnen leiden dat het verschil dat er nu al is tussen de telefoon en de balie (respectievelijk 58% en 22% gebruiken in 2007 dit kanaal, zie tabel 2, hoofdstuk 2) verder zal toenemen.

5.1.4 Oordeel over website, internetzuil en folder

Aan de websitebezoekers onder de respondenten is gevraagd hoe men de website van het Juridisch Loket beoordeelt. De website wordt door 87% van de gebruikers als duidelijk en/of begrijpelijk beoordeeld, terwijl 5% dit juist niet vindt.

Ook de internetzuil wordt door het beperkte aantal gebruikers ervan (13 respondenten) positief beoordeeld: tien van hen vinden het een nuttige voorziening, terwijl één respondent deze voorziening overbodig vindt.

Ook het oordeel over de folder is overwegend positief: drie kwart van degenen die de folder kennen, beoordeelt de begrijpelijkheid als goed; de overigen vallen in de categorie 'weet niet/geen antwoord'. Men is van mening dat de folder eerder te veel dan te weinig informatie bevat.

5.1.5 Verwijsarrangement

Een van de taken van het Juridisch Loket is om hun klanten door te verwijzen naar de advocatuur. Hiervoor werden tot nu toe twee verschillende methoden gehanteerd. De klanten is gevraagd welke methode hun voorkeur heeft. Zij geven het vaakst de voorkeur aan de variant waarbij de vestigingsmedewerker een advocaat selecteert en de klant zelf een afspraak maakt boven de

werkwijze waarbij het Juridisch Loket voor de klant een afspraak maakt. In de nabije toekomst zal deze werkwijze bij verwijzing gerealiseerd worden bij alle vestigingen.⁶¹

Tabel 60 Voorkeur voor bepaalde variant van het verwijzarrangement (n=684)

Variant verwijzarrangement	Percentage van de respondenten
De vestigingsmedewerker selecteert advocaat en de klant maakt zelf afspraak	44
De vestigingsmedewerker selecteert advocaat en maakt voor de klant een afspraak	30
Geen voorkeur	24
Anders/weet niet/geen antwoord	2
Totaal	100

5.2 Het imago van het Juridisch Loket

Eind 2007 werden de resultaten gepubliceerd van een afstudeeronderzoek naar het imago van het Juridisch Loket dat werd uitgevoerd onder drie doelgroepen, te weten de netwerkpartners (bijvoorbeeld sociaal raadslieden), de ketenpartners (bijvoorbeeld advocaten) en de relaties (bijvoorbeeld UWV).⁶² Door middel van dit onderzoek, waaraan 144 respondenten namens de drie doelgroepen deelnamen, dienden de volgende vier onderzoeksvragen te worden beantwoord:

- Zijn de netwerkpartners, ketenpartners en relaties bekend met het Juridisch Loket?
- Zijn de netwerkpartners, ketenpartners en relaties op de hoogte van de diensten en werkzaamheden van het Juridisch Loket?
- Hoe gedragen de netwerkpartners, ketenpartners en relaties zich ten opzichte van het Juridisch Loket?
- Wat is het beeld dat de netwerkpartners, ketenpartners en relaties hebben van de missie, doelstelling en positionering van het Juridisch Loket?

Uit het onderzoek blijkt dat alle drie de doelgroepen bekend zijn met het Juridisch Loket. Bijna alle respondenten weten dat het Juridisch Loket tot de non-profitsector behoort.

Het is bij de doelgroepen nog niet duidelijk voor welke burgers het Juridisch Loket bedoeld is. Gemiddeld 14% van hen denkt dat het Juridisch Loket

61 Dit zal gerealiseerd worden wanneer RIS aan Webtop wordt gekoppeld, waarschijnlijk eind augustus 2008.

62 Marieke Schreuders (Instituut voor Communicatie – Communicatiemanagement Hogeschool Utrecht), in opdracht van het Juridisch Loket.

alleen bedoeld is voor de ‘minderbedeelde burgers’, terwijl 86% van de doelgroeprespondenten denkt dat het Juridisch Loket er ‘voor alle burgers’ is.⁶³

De netwerkpartners, ketenpartners en relaties weten niet goed over welke rechtsterreinen het Juridisch Loket advies geeft. Zij weten wel dat het Juridisch Loket advies geeft op het gebied van arbeidsrecht en personen- en familierecht, maar er bestaat nog veel onduidelijkheid over de rest van de rechtsterreinen. Bij het rechtsterrein strafrecht denkt bijvoorbeeld meer dan 25% dat het Juridisch Loket hier geen advies over geeft.

Net als de rechtsterreinen zijn de taken van het Juridisch Loket bij de drie doelgroepen ook niet altijd even duidelijk. De doelgroepen weten dat het Juridisch Loket adviseert, informeert en doorverwijst, maar bijna een kwart van alle respondenten denkt dat het Juridisch Loket ook doet aan belangenbehartiging. Zelfs meer dan een derde denkt dat brieven schrijven in naam van de klant ook een van de taken van het Juridisch Loket is.

Bijna alle respondenten zeggen dat hun organisatie hun klanten/cliënten/patiënten wel eens doorstuurt naar het Juridisch Loket. Verder wijzen alle drie de doelgroepen zelf ook veel collega’s en relaties op het Juridisch Loket.

Van de respondenten die zeggen informatie nodig te hebben gehad van of over het Juridisch Loket (iets meer dan de helft), zegt gemiddeld maar 4% het redelijk moeilijk gevonden te hebben. De rest van de respondenten vond die informatie redelijk makkelijk tot erg makkelijk te vinden. Uit de toelichtingen blijkt wel dat enkele advocaten het lastig vinden geen direct nummer te hebben van een medewerker naar wie zij hun cliënt kunnen doorverwijzen.

De drie doelgroepen zijn ‘redelijk’ tot ‘erg’ tevreden (79%) met de huidige communicatie; 17% van alle respondenten zegt hier geen mening over te hebben. Er wordt wel aangegeven dat terugkoppeling gewenst is en men ervaart dat het aantal verwijzingen naar de advocatuur steeds minder wordt.⁶⁴ De ketenpartners geven aan het prettig te vinden als er eerst even kort telefonisch contact wordt opgenomen door de vestigingsmedewerker alvorens wordt doorverwezen.

De helft van de respondenten vindt dat het Juridisch Loket hoogwaardig juridisch advies verstrekt en 60% is het eens met de stelling dat het Juridisch Loket een moderne uitstraling heeft.

63 Kanttekening: uit de parlementaire stukken blijkt dat de voorziening vooral bedoeld is voor de Wrb-gerechtigden. Informatie vanuit het Juridisch Loket leert dat het inkomen bij de toegang tot het spreekuur, zij het heel globaal, wordt getoetst.

64 Feitelijk gezien is dit inderdaad het geval; het absolute aantal doorverwijzingen is nagenoeg gelijk gebleven, maar het aantal advocaten dat een verwijzingsarrangement heeft afgesloten met het Juridisch Loket is licht gestegen.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de zakelijkheid van het Juridisch Loket ligt op 7,2. Voor de professionaliteit ligt het gemiddelde op 7,3. Voor beide aspecten geldt dat de ketenpartners gemiddeld het hoogste cijfer geven van de drie doelgroepen. Wel moet rekening worden gehouden met een vrij hoge non-respons op deze vraag, omdat een aantal respondenten niet voldoende afweet van het Juridisch Loket om er een oordeel over te kunnen geven.

Het verdient, volgens het rapport, aanbeveling om te blijven communiceren met de doelgroepen, met name over de rechtsterreinen waarop het Juridisch Loket advies en informatie kan verstrekken en over de taken van het Juridisch Loket. Er is bij de drie doelgroepen behoefte aan persoonlijk contact met medewerkers van het Juridisch Loket, bijvoorbeeld bij doorverwijzingen. Bezoek van vertegenwoordigers van de drie doelgroepen aan een vestiging van het Juridisch Loket kan bijdragen aan een betere communicatie.

5.3 De mening van de rechtsbijstandverleners

5.3.1 *Advocaten over de dienstverlening van de raden voor rechtsbijstand*

In 2007 hebben de raden voor rechtsbijstand door onderzoeksbureau Motivation een tevredenheidsonderzoek onder advocaten en mediators laten uitvoeren. Doel van het onderzoek was om te bezien hoe deze cliëntgroepen van de raden oordeelden over de dienstverlening en welke verbeteringen de raden kunnen realiseren om zo veel mogelijk aan de wensen van advocaten en mediators tegemoet te komen. De vragenlijst is besproken met leden van de beroepsgroep om er zodoende van verzekerd te zijn dat de goede vragen gesteld zouden worden. De enquête is gehouden via het internet. 30% van de rechtsbijstandverleners heeft deelgenomen.

Samengevat laten de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek een kritische houding van de rechtsbijstandverleners zien ten opzichte van de raden voor rechtsbijstand. De algehele beeldvorming van rechtsbijstandverleners blijkt vooral bepaald te worden door de hoge doorlooptijden. Hoewel bekend was dat ten tijde van het onderzoek de werkvoorraad bij de raden een grote omvang had, mede als gevolg van de volumestijging na de introductie van VIValt, bleek dit een groter effect te hebben op de beleving van de totale dienstverlening dan werd verwacht.

Het *algemeen* oordeel over de raden is een 6,1. Deze krappe voldoende weerspiegelt het algemeen oordeel van het onderzoek. Op het werkproces wordt de raad in het merendeel negatief beoordeeld, op het gebied van communicatie en informatie positief.

De beoordelingen van de vijf afzonderlijke raden liggen alle in de buurt van een krappe voldoende. Dit wijst erop dat er sprake is van algemeen landelijke oorzaken in plaats van oorzaken op ressortniveau. In het algemeen geven mediators overigens een hogere waardering dan advocaten (6,5 versus 6,1).

Het onderzoeksbureau is van mening dat de raad met de beoordeling van 6,1 de kwalificatie 'matig positief' verdient, mede omdat de raad een organisatie is waar men niet vrijwillig voor het 'lidmaatschap' kan kiezen. Vergelijkbare organisaties krijgen vaak een score tussen de 6,5 en 7 in. Het streefcijfer zal echter toch de score 7 moeten zijn.

Het algemene oordeel is lager dan de vorige keer dat de klanttevredenheid werd onderzocht (drie jaar geleden). In 2004 bleken de raden in Arnhem, Den Haag en Amsterdam nog een gemiddeld rapportcijfer 6,8 te krijgen. Ook toen vormde de afhandelingstermijn van de toevoegingsaanvraag het belangrijkste punt van kritiek.

Verschillende onderwerpen van de dienstverlening kwamen aan bod in de enquête, zoals de toevoegingsaanvragen, peiljaarverleggingen, bewerkelijke zaken, vaststelling vergoedingen, tijdigheid betalingen, bezwaar, informatievoorziening en telefonische bereikbaarheid. In tabel 61 worden de gemiddelde scores over deze verschillende onderwerpen van de dienstverlening van de raden weergegeven.

Tabel 61 De tevredenheidsscores van rechtsbijstandverleners op een aantal onderwerpen

	Tevredenheidsscore
Toevoegingsaanvragen	5,8
Peiljaarverlegging	5,1
Bewerkelijke zaken	5,1
Vaststelling vergoeding	6,5
Tijdigheid betaling	6,7
Bezwaar	5,7
Informatievoorziening	6,7
Telefonische bereikbaarheid	7,0

Uit dit onderzoek is duidelijk geworden dat een snelle doorlooptijd bij het afhandelen van toevoegingsaanvragen het allerbelangrijkste is voor advocaten en mediators. Verder zorgen vooral de peiljaarverleggingen en de bewerkelijke zaken voor de nodige ontevredenheid. Pluspunten zijn de telefonische bereikbaarheid, de informatievoorziening (nieuwsbrieven, mailings, internet-site), de vaststelling van de vergoedingen en de tijdigheid van de betalingen.

Verder blijkt uit onderzoek van de Orde dat 40% van de ondervraagde advocaten het kennisniveau van de medewerkers van de raad voor rechtsbijstand als matig of slecht beoordeelt. Het tempo van afwikkeling van toevoegingszaken is volgens drie kwart van de respondenten matig of slecht. Ook blijkt uit dit onderzoek dat een kwart van de respondenten aangeeft dat het beleid ten aanzien van de inname van extra bewerkelijke zaken wordt beïnvloed door het nieuwe beleid van de raden in uiterst bewerkelijke zaken.

5.3.2 Samenvatting enquête rechtsbijstandverleners Monitor 2006

Sinds 2001 is door de Orde, in samenwerking met de raden voor rechtsbijstand en met goedkeuring van het ministerie van Justitie, een systeem van auditing ontwikkeld met als basis de door de Orde ontwikkelde Kwaliteitsstandaard. Om gesubsidieerde rechtsbijstand te mogen verlenen zijn advocaten sinds 1 januari 2004 verplicht om een positieve auditverklaring te overleggen, waaruit blijkt dat zij conform de Kwaliteitsstandaard werken. Naast de audit zijn er nog andere kwaliteitsborgende mechanismen, zoals het cliënttevredenheidsonderzoek, de zelfevaluatie, intervisie/intercollegiaal overleg, het opstellen van een handboek over de eigen werkwijze, het doorvoeren van veranderingen in automatisering om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen en lidmaatschap van een specialisatievereniging. De Kwaliteitsstandaard kent inmiddels een derde versie (2007).

Deze paragraaf bevat een samenvatting van de resultaten van een internet-enquête die in september 2006 onder advocaten is gehouden. Voor de volledige resultaten wordt verwezen naar de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2006. In de enquête zijn vragen gesteld over het gebruik van en de ervaring met verschillende kwaliteitsinstrumenten.

Ruim de helft van de ondervraagde advocaten vindt de *audit* een goede aanleiding om de gang van zaken op kantoor weer eens kritisch te bekijken. Daarentegen vindt 41% de audit een verplichting met nauwelijks toegevoegde waarde.

Het draagvlak voor het huidige kwaliteitsstelsel lijkt niet vergroot te zijn in de afgelopen twee jaar.

In september 2006 had 38% van de advocaten zelf of via hun kantoor in de twee voorafgaande jaren een *cliënttevredenheidsonderzoek* uitgevoerd. Een derde had dit nog niet gedaan, maar had al wel een opzet hiervoor gemaakt. In minder dan een kwart van de gevallen was er nog niets ondernomen. Opgemerkt dient te worden dat onder de 'Kwaliteitsstandaard 2007' advocaten een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd moeten hebben om een positieve auditverklaring te kunnen krijgen.

De tegenhanger van het cliënttevredenheidsonderzoek is de *zelfevaluatie*. Van de ondervraagde advocaten heeft een kwart deze vorm van onderzoek uitgevoerd.

Uit de cijfers blijkt dat intervisie in eigenlijk zin (vooraf gepland, buiten eigen kantoor, alle vakgebieden) nog niet veel voorkomt (8%). De meest informele vorm van intercollegiaal overleg (incidenteel, eigen kantoor en vakgebied) komt daarentegen wel vaak voor (49%) met een relatief hoge frequentie: meer dan 10% van de respondenten geeft aan dat zij zeker 25 keer per jaar deelnemen aan intercollegiaal overleg van deze vorm. Het bewustzijn met betrekking tot intervisie zou nog vergroot kunnen worden; mogelijk dat de Kwaliteitsstandaard 2007 hieraan kan bijdragen, gezien het feit dat daarin is opgenomen dat advocatenkantoren deelname aan intervisie moeten stimuleren.

Van de ondervraagde advocaten werkt 35% op een kantoor dat in de afgelopen twee jaar een *handboek* heeft ontwikkeld of heeft verbeterd, terwijl bijna de helft van de advocaten aangeeft dat dit niet is gebeurd (49%).

Bijna twee derde (60%) van de respondenten werkt op een kantoor waar men in de afgelopen twee jaar *veranderingen in de automatisering* heeft doorgevoerd ter verhoging van de kwaliteit, terwijl ruim een kwart aangeeft (29%) dat dit niet het geval is.

Van de ondervraagde advocaten is 45% lid van een *specialisatievereniging* en 54% niet. Een overgrote meerderheid van de advocaten die lid zijn van een specialisatievereniging geeft aan dat dit bijdraagt aan de kwaliteit van hun dienstverlening (91%).

Als de effecten van de diverse kwaliteitsverhogende maatregelen worden vergeleken,⁶⁵ blijkt dat de wijzigingen op het gebied van de automatisering het vaakst tot verbeteringen leiden. Van alle 1.527 respondenten geeft iets meer dan de helft aan dat de kwaliteit hierdoor is verbeterd, gevolgd door de veranderingen ten aanzien van het handboek (19%), de zelfevaluatie (14%), het lidmaatschap van de specialisatievereniging (14%) en het cliënttevredenheidsonderzoek (12%).

Opvallend is verder dat 8% van de advocaten niet voldoet aan de verordening op de permanente educatie.

65 In dit opzicht is intervisie niet vergeleken met de andere maatregelen, omdat in de enquête niet een dergelijke vraag over intervisie was gesteld die voldoende vergelijking bood.

De Orde is bezig met het opstellen van een verordening op de vakbekwaamheid, waarin alle normen en kwaliteitsbevordende instrumenten integraal zullen worden opgenomen. De wijze van toetsing zal onderdeel van de verordening uitmaken.

5.4 Onderzoek naar de kwaliteit van de auditrapporten

In september 2007 werd door B&M Business Development in opdracht van de Orde een analyse uitgevoerd van auditrapporten.⁶⁶ Voor dit onderzoek werd een representatieve steekproef van 331 auditverslagen uit de tweede auditronde geanalyseerd. Hierbij waren ongeveer 80 auditoren betrokken. In 87% van de audits op basis van de Kwaliteitsstandaard 2004 is een auditverklaring uitgereikt. Dit betekent dat in die gevallen geen enkel verbeterpunt is toegekend. Een verbeterpunt houdt in dat er binnen zes maanden een heraudit moet plaatsvinden. Als deze wordt toegekend, wordt er nog geen definitieve auditverklaring afgegeven. Dit gebeurt pas als bij de tweede heraudit blijkt dat alles dan wel in orde is. Er kunnen echter wel aanbevelingen zijn gegeven. In dat geval wordt de auditverklaring wel afgegeven. In 37% van de auditverklaringen werd het kantoor als volledig conform de normen beoordeeld, hetgeen betekent dat er geen verbeterpunten of aanbevelingen waren. In ongeveer de helft van de gevallen was sprake van één of meer aanbevelingen en geen verbeterpunten. In 3% van de gevallen was sprake van één of meer verbeterpunten zonder aanbevelingen. Veel aanbevelingen en verbeterpunten hebben betrekking op het afsluiten van dossiers, het meten van de cliënttevredenheid en de wijze waarop de opdracht door de advocaat wordt geaccepteerd. Eenmanskantoren ontvangen significant meer aanbevelingen en verbeterpunten dan praktijken met twee of meer advocaten. Dit verschil wordt met name veroorzaakt door het niet voldoen aan de normen die betrekking hebben op overdracht en waarneming en archivering.

Uit de analyse blijkt verder dat 50 auditoren die in de steekproef voorkomen, niet altijd even consequent zijn met het toekennen van aanbevelingen en verbeterpunten. Er is verschil tussen de auditoren, maar ook bij beoordeling door dezelfde auditor blijken er verschillen op te treden. De onderzoekers pleiten voor nader onderzoek naar de werkwijze van de auditoren.

Uit het aanzienlijke verschil in aantal van enerzijds de kantoren die geen enkele aanbeveling en anderzijds kantoren die geen enkel verbeterpunt ontvangen, zou kunnen worden geconcludeerd dat er soms een aanbeveling

66 Analyse Auditrapporten. Kwaliteitsstandaard 2004. Nederlandse Orde van Advocaten, september 2007

wordt gegeven, terwijl mogelijk een verbeterpunt (met een heraudit binnen zes maanden) meer in de rede had gelegen.

De onderzoekers pleiten voor richtlijnen voor het toekennen van verbeterpunten dan wel aanbevelingen. Ook zou er een maximum kunnen worden gesteld aan het aantal aanbevelingen waarboven dit consequenties heeft voor het kantoor. Drie aanbevelingen zouden bijvoorbeeld even zwaar moeten gaan wegen als één verbeterpunt en tot een heraudit moeten leiden. Een andere mogelijkheid is het wege van de aanbevelingen en verbeterpunten.

De raden hebben de Orde gevraagd aandacht te besteden aan de verdere professionalisering van de auditoren.

De monitor dient ertoe beleidsmakers en alle bij het stelsel betrokken partijen periodiek te informeren in hoeverre de doelstellingen van het stelsel worden gehaald.

De eerste doelstelling is het bieden van een toegankelijke voorziening aan de rechtzoekenden die onder het bereik van de Wrb vallen. De tweede doelstelling is om te voorzien in een voldoende aanbod van rechtshulpverleners van goede kwaliteit. In dit afsluitende hoofdstuk worden de belangrijkste en meest opvallende bevindingen bijeen gebracht in het licht van die doelstellingen.

Aan de definitie van een goede *toegankelijkheid* van gesubsidieerde rechtsbijstand wordt voldaan als voor burgers met een juridische vraag respectievelijk probleem:

1. een eerste ingang voor oriëntatie, informatie en advies beschikbaar is;
2. er geen procedurele en institutionele drempels zijn om van de eerste- en tweedelijnsrechtshulpvoorzieningen gebruik te maken;
3. het aanbod van gesubsidieerde juridische dienstverlening transparant is door het beschikbaar zijn van informatie over de verschillende soorten aanbieders binnen het stelsel, hun erkende specialisaties en tarieven en alle andere bijkomende kosten; daarnaast is het van belang dat deze informatie de doelgroep van het stelsel ook daadwerkelijk bereikt;
4. de tweedelijnsrechtshulp betaalbaar is dat wil zeggen de prijs geen belemmering is om er bij serieuze problemen gebruik van te maken.

Er is een *voldoende aanbod van* gesubsidieerde rechtsbijstand van *goede kwaliteit* als:

5. de doelgroep van het stelsel kan beschikken over de gewenste hulpverlening wanneer men dit nodig acht;
6. de beoordeling door de gebruikers van de dienstverlening binnen het stelsel positief is;
7. de gesubsidieerde hulpverlening effectief is, in de zin dat door de interventie de informatiebehoefte wordt bevredigd dan wel dat de zaak naar behoren wordt afgehandeld;

8. als een externe toets van het vigerende kwaliteitsborgingsysteem uitwijst dat het systeem goed is opgezet en goed wordt uitgevoerd.

Bovengenoemde voorwaarden waaraan een optimaal functionerend stelsel zou moeten voldoen, worden hieronder stuk voor stuk belicht. Per voorwaarde wordt aan de hand van de gegevens in deze monitor en eerder en ander onderzoek de vraag beantwoord in hoeverre in 2007 aan elk van de voorwaarden is voldaan. Deze antwoorden zijn cursief weergegeven in elke paragraaf. Aan het eind van de nabeschuiving wordt de eindbalans opge maakt in de vorm van een schematische samenvatting van de acht onderdelen van het analysemodel.

Toegankelijkheid

1. Een eerste ingang voor oriëntatie, informatie en advies

Sinds het operationeel worden van alle vestigingen van het Juridisch Loket in 2006 is een uniform landelijk dekkend netwerk voor informatie, oriëntatie en advies beschikbaar, waar voor elke Nederlander gratis eerstelijnsrechtshulp te verkrijgen is.

Sinds het operationeel worden van alle dertig vestigingen van het Juridisch Loket is er een landelijk dekkend netwerk voor informatie, oriëntatie en advies gerealiseerd, waardoor voor elke Nederlander gratis eerstelijnsrechtshulp beschikbaar is. De klanten vinden het geen ernstige belemmering dat het aantal niet groter is. Daarbij komt dat verreweg de meeste klanten het Juridisch Loket in eerste instantie telefonisch benaderen. Terwijl andere eerstelijnsvoorzieningen – zoals sociaal raadslieden en rechts- en wetswinkels – vooral inzetten op face-to-face contact, richt het Juridisch Loket zich sterk op contact per telefoon en op de elektronische contactmogelijkheden.

De website van het Juridisch Loket biedt een toegankelijke ingang voor de klanten, met daaraan gekoppeld de mogelijkheid ook buiten de openingstijden per e-mail contact te zoeken. De website blijkt goed te worden bezocht. Het aandeel van de e-mailcontacten blijft vooralsnog achter bij de verwachtingen. Hoewel het gebruik van internet toeneemt, mag er niet zonder meer van uit worden gegaan dat e-mail voor alle klanten het aangewezen contactkanaal is.

Naast de website van het Juridisch Loket vormt de Rechtwijzer een andere gratis toegang tot een elektronische vorm van hulpverlening. Deze nieuwe voorziening, die overigens nog volop in ontwikkeling is, helpt bezoekers stapsgewijs met het vinden van de juiste informatie en helpt ze zo nodig een

eind op weg met de aanpak of de oplossing van een concreet probleem. Het aantal bezoekers van deze website stijgt.

2. Procedurele en institutionele drempels

Er zijn geen aanwijzingen gevonden dat rechtzoekenden drempels ondervinden bij het verkrijgen van eerstelijnsrechtshulp. De overgang van eerste naar tweede lijn verloopt soepel.

De eerstelijnsvoorzieningen (Juridisch Loket, sociaal raadslieden en rechten wetswinkels) zijn voldoende bekend onder de Nederlandse bevolking en voor het gebruik ervan worden nauwelijks financiële drempels opgeworpen. Bij het Juridisch Loket vindt slechts in beperkte mate een inkomenstoets plaats bij het gebruik van het spreekuur. Een ruime meerderheid van de klanten weet bij het eerste bezoek aan het Juridisch Loket dat de dienstverlening gratis is.

Het Juridisch Loket richt zich op de rechtzoekende die naar inkomen en vermogen in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Op basis van het door de klanten zelf opgegeven maandinkomen wordt geschat dat een ruime meerderheid van de klanten een inkomen heeft onder de Wrb-grens.

Bij onderzoek onder loketgebruikers blijkt dat de klanten hun probleem zelf vaak als ernstig of zeer ernstig ervaren. Er lijkt door de klanten een goede afweging te worden gemaakt voordat men het Loket benadert.

Het verwijzarrangement is bedoeld om de stap tussen het Juridisch Loket en de advocatuur zo soepel mogelijk te laten verlopen in de vorm van een zogenoemde 'warme' verwijzing. Hierbij wordt beoogd om ongewenste uitval tussen loket en de tweede lijn zo veel mogelijk te beperken. De uitval die op basis van de enquête van eind 2006 werd geschat op iets minder dan 10%, betekent niet dat al deze klanten ongewenst verstoken blijven van tweedelijnsrechtshulp. Bij navraag naar de redenen van het afzien van een bezoek aan de advocaat werd door de helft van deze groep (dit is dus 5% van alle naar de advocaat verwezen klanten) als reden opgegeven dat de advocaat niet meer nodig was. Zoals ook bij doorverwijzing naar mediation vaak het geval is, blijkt dat klanten samen met de wederpartij tot overeenstemming kunnen komen in het zicht van verdergaande actie van een van de partijen en zodra er moet worden onderhandeld over verder te nemen stappen. Daarnaast blijkt het probleem niet zelden om andere redenen al vanzelf te zijn opgelost.

Slechts een tiende van de uitvallers (dit is dus 1% van alle naar een advocaat verwezen klanten) gaf aan dat de advocaat slecht bereikbaar was en zag daarom af van verder contact. Het is niet bekend wat de ernst van het

probleem binnen deze specifieke groep was en in hoeverre hier sprake is van ongewenste uitval of juist van een effectieve drempelwerking tussen de eerste en de tweede lijn.

De groep kwetsbaren lijkt zijn weg naar en in het stelsel te kunnen vinden, al blijft het de vraag of er desondanks sprake is van ongewenst niet-gebruik.

Uit onderzoek naar de achtergrondkenmerken van rechtzoekenden blijkt dat de toevoegingsgebruikers afkomstig zijn uit de doelgroep van het stelsel, te weten de meest kwetsbare groepen binnen onze samenleving. Dit mag worden afgeleid uit het feit dat bijstandsgerechtigden en overige inactieven, mensen die deel uitmaken van een eenpersoonshuishouden en die van allochtone afkomst zijn, oververtegenwoordigd zijn onder de gebruikers van het stelsel als wordt vergeleken met de gemiddelde Nederlandse bevolking.

De vraag blijft of er desondanks sprake is van ongewenst niet-gebruik. De Geschilbeslechtingsdelta (p. 213) suggereert dat er mogelijk verschillen zijn in de mate waarin mensen te maken krijgen met een juridisch probleem in die zin dat de laagste inkomensklassen relatief iets meer problemen hebben. Uit een vergelijking van Wrb-gerechtigden met niet-Wrb-gerechtigden ten behoeve van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2005 (p. 74) blijkt dat beide groepen ongeveer even vaak een juridisch probleem hebben.

Voor de rechtzoekenden bestaan er nog nauwelijks drempels tijdens het doorlopen van de toevoegingsprocedure.

Door de vereenvoudiging van de procedure ten gevolge van de wet VIValt (de gang naar het gemeentehuis ter verkrijging van een VIV is vervangen door de verstrekking van het sofinummer/bsn) is de drempel voor rechtzoekenden bij het aanvragen van een toevoeging verlaagd. Het is voor hen nu (veel) eenvoudiger geworden om een toevoeging aan te vragen.

De procedure voor het aanvragen van een peiljaarverlegging, indien het inkomen en vermogen meer dan 15% zijn gedaald gedurende de afgelopen twee jaar, doet deels afbreuk aan dit positieve effect. De advocaten hebben de ervaring dat de formulieren door hun cliënten als te complex worden ervaren en door een aantal van hen niet zonder hun hulp kunnen worden ingevuld. Het percentage waarbij sprake is van peiljaarverleggingen, blijft voornamelijk echter beperkt tot ongeveer 2% van alle afgegeven toevoegingen. De drempel die de procedure opwerpt, wordt dus maar door een klein gedeelte van de rechtzoekenden ervaren. Er wordt momenteel door de raden gewerkt aan een vereenvoudiging van het Formulier Peiljaarverlegging.

De dienstverlening van de raden voor rechtsbijstand, met name op het gebied van de doorlooptijden, kan beter. Onderzocht kan worden of overgaan op slimmere, minder belastende controlemethoden mogelijk is.

Het bestaan van procedurele en institutionele drempels voor de rechtshulpverleners in de toevoegingsprocedure is inherent aan het feit dat de raden voor rechtsbijstand erop toezien dat de subsidies rechtmatig worden verstrekt. Desalniettemin kan binnen dat kader de dienstverlening van de raden verbeterd worden. Dat draagt bij aan het (blijven) doen van toevoegingen.

Uit een in september 2007 gehouden klanttevredenheidsonderzoek onder advocaten en mediators blijkt dat de procedure rondom de toevoegingsaanvraag, en dan met name de gang van zaken met betrekking tot de uiterst bewerkelijke zaken en de peiljaarverleggingen, door veel advocaten als belastend wordt ervaren. De negatieve beeldvorming wordt vooral bepaald door de lange doorlooptijden. Bekend was dat ten tijde van het onderzoek de werkvoorraad bij de raden mede als gevolg van de volumestijging na de introductie van VIValt aanzienlijk was. Dit had een groot effect op het oordeel van de totale dienstverlening. Het tempo van afwikkeling van toevoegingszaken is volgens drie kwart van de respondenten matig of slecht en door 40% van hen werd het kennisniveau van de medewerkers van de raad voor rechtsbijstand als matig of slecht beoordeeld.

Positieve punten die uit de enquête naar voren komen, betreffen de klantvriendelijkheid (telefonische bereikbaarheid, informatievoorziening), de afwikkeling rondom de vaststelling van de vergoedingen en de tijdigheid van de betalingen.

Naast het verbeteren van de dienstverlening kan onderzocht worden in hoeverre van minder belastende controlemethodieken gebruikgemaakt kan gaan worden om de administratieve lastendruk te verminderen.

3. Transparantie

Het aanbod van juridische dienstverlening is nog niet volledig transparant. Informatie over de verschillende soorten aanbieders binnen het stelsel, hun erkende specialisaties en tarieven en alle andere bijkomende kosten is niet optimaal beschikbaar.

Er is door het Juridisch Loket veel geïnvesteerd in publiciteitscampagnes. Het Juridisch Loket is ingeburgerd aan het raken en ook het feit dat de dienstverlening gratis is, is bij veel van de gebruikers bij een eerste bezoek bekend. Het zijn vooral mensen in het sociale netwerk die een rechtzoekende wijzen op het bestaan van deze voorziening.

De taken die de voormalige bureaus rechtshulp uitvoerden, schemeren nog door bij de verwachtingen ten aanzien van de taken en bevoegdheden van het Juridisch Loket. Zo verwachten zowel de klanten als de ketenpartners soms (nog) ten onrechte dat het Juridisch Loket brieven namens de klant schrijft en hen vertegenwoordigt en/of bijstaat in een procedure.

De profilering van het Juridisch Loket als een voorziening voor minder draagkrachtigen draagt bij aan de transparantie van de dienstverlening van deze voorziening.

Ook de reeds eerder genoemde Rechtwijzer draagt bij aan een verhoging van de transparantie, omdat deze de bezoeker niet alleen de weg wijst naar de voor hem/haar meest relevante vorm van hulpverlening, maar de gebruiker ook inzicht geeft in de beschikbare varianten van juridische dienstverlening.

Ten slotte wordt er door zowel de raden als de Orde gewerkt aan het opstellen van een specialisatieregister dat via internet door rechtzoekenden kan worden geraadpleegd. Van inzichtelijkheid voor de cliënt in de (uur)tarieven van de advocaten, van belang voor de groep niet-Wrb-gerechtigden, is echter nog nauwelijks sprake.

4. Betaalbaarheid en werking prijsprikkel

Er zijn aanwijzingen dat de prijsprikkel sterker werkt voor de hogere dan de lagere inkomenscategorieën.

Door het opleggen van een eigen bijdrage wordt beoogd dat de rechtzoekende een afweging maakt of het probleem serieus genoeg is om een advocaat in de arm te nemen. Tegelijkertijd is een van de voorwaarden voor een toegankelijk stelsel dat de prijs voor verdergaande rechtsbijstand geen belemmering vormt om er bij serieuze problemen gebruik van te maken.

In de laagste inkomensklasse maakt men relatief het vaakst gebruik van de mogelijkheid een toevoeging aan te vragen. Naarmate de eigen bijdrage hoger wordt – dit geldt met name voor personen uit meerpersoonshuishoudens – is er sprake van een toenemende ondervertegenwoordiging van de gebruikers ten opzichte van de gerechtigden. In 2007 zien we dat het percentage toevoegingsgebruikers in de hoogste (en duurste) trede opnieuw is afgenomen ten opzichte van 2006 onder gelijktijdige toename van het percentage in de laagste trede. De trend die zich de laatste jaren aftekende, zet hiermee door. Hiervoor zijn verschillende verklaringen mogelijk.

Een deel van het verhoudingsgewijs grotere gebruik in de laagste trede zou verklaard kunnen worden door het relatief vaker voorkomen van problemen naarmate het inkomen van de Wrb-gerechtigden lager is. In het algemeen zouden mensen met de laagste en de hoogste inkomens meer problemen hebben dan mensen met gemiddelde inkomens (zie Geschilbeslechtingdelta 2003, Van Velthoven en Ter Voert, 2004, p. 107). Deze bevindingen waren echter niet significant en de auteurs uitten dan ook enige voorzichtigheid in het trekken van conclusies. Uit een vergelijking van de gehele groep Wrb-gerechtigden met niet-Wrb-gerechtigden ten behoeve van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2005 (p. 74) blijkt dat beide groepen even vaak een juridisch probleem hebben.

Een tweede verklaring is dat de prijsprikkel sterker werkt naarmate de eigen bijdrage toeneemt. Uit de rechtzoekendenenquête van 2005 valt af te leiden dat 4% van de Wrb-gerechtigden en 17% van de niet-Wrb-gerechtigden zegt af te hebben gezien van rechtsbijstand vanwege de prijs.⁶⁷ Dat laatste wordt bevestigd door ander onderzoek: voor veel particulieren zijn de advocatentarieven (te) hoog (Blauw research, 2006).

De overgang van 4% naar 17% is groot. Het ligt dus voor de hand aan te nemen dat binnen het stelsel de prijsprikkel sterker werkt in de hoogste inkomenscategorie.

Het SCP heeft in navolging van vergelijkbare onderzoeken in 1987 en 1991 en naar aanleiding van de verhoging van de eigen bijdragen met 35% per 23 januari 2004 in 2005 nog eens de prijselasticiteit van rechtsbijstand onderzocht. De conclusie luidde: 'de prijsverhoging van 35% zal mogelijk tot enig vraaguitval voor een toegevoegde advocaat hebben geleid, maar de omvang daarvan is waarschijnlijk niet substantieel geweest. Bovendien lijken de omvang en de significantie van de prijseffecten in de loop der tijd af te nemen. Een belangrijke verklaring hiervoor is waarschijnlijk het toegenomen gebruik van rechtsbijstandverzekeringen.' (SCP, 2005)⁶⁸

Daarmee komen we vanzelf bij een derde verklaring. Uit de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2005 (p. 76) blijkt dat van de Wrb-gerechtigden 24% beschikt over een rechtsbijstandverzekering (gezinspolis) en van de niet-Wrb-gerechtigden 37%. Hieruit kan worden afgeleid dat ook mensen in de hoogste treden vaker beschikken over een dergelijke dekking dan mensen in de

67 Advocaten schatten in 2006 dat 5 tot 10% van alle cliënten afziet van gesubsidieerde rechtsbijstand vanwege de hoogte van de eigen bijdrage. Dat correspondeert aardig met hetgeen in de enquête onder rechtzoekenden gevonden is.

68 Met andere woorden het SCP kan de prijselasticiteit niet goed meten als burgers die als het ware hebben uitgeschakeld door zich te verzekeren. Het SCP kan in zijn analyse de verzekeren niet identificeren en dus isoleren.

laagste treden, waardoor bij een beroep op deze polis het gebruik in de hoogste treden afneemt.

Ten slotte is het niet uit te sluiten dat cliënten in de hoogste trede in de praktijk vrijwillig afzien van het aanvragen van een toevoeging in eenvoudige zaken en vervolgens tegen een gematigd tarief door een advocaat worden bijgestaan. Uit enquêtes ten behoeve van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2004 en 2006 blijkt dat deze handelwijze bij rechtzoekenden net boven de Wrb-grens zeker geen uitzondering is.

Vraag en aanbod

5. Evenwicht vraag en aanbod

De vraag naar en het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand zijn momenteel met elkaar in evenwicht.

Voor een goed functionerend stelsel is het van belang dat er voldoende aanbod is van gesubsidieerde rechtsbijstand. Omdat gesubsidieerde rechtsbijstand een voorziening is die beschikbaar moet zijn voor alle gerechtigden die er gebruik van kunnen maken als dit nodig is, is het van belang om de gecombineerde ontwikkeling van de vraag naar rechtsbijstand op basis van een toevoeging en het aanbod van rechtsbijstandverleners dat op die basis werkt nauwlettend te volgen.

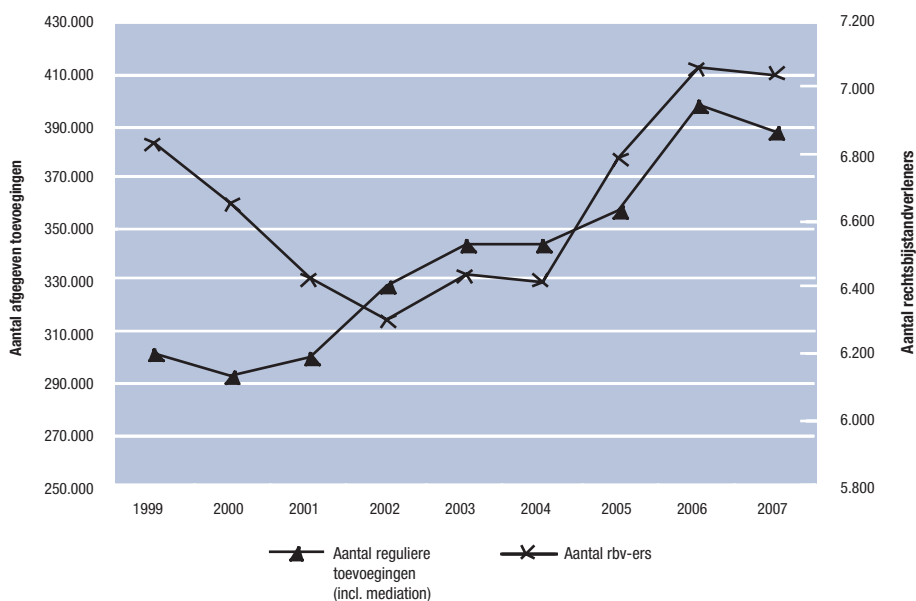
Of het aanbod voldoende zal zijn, wordt voor een aanzienlijk deel bepaald door de vraag, die jaarlijks toeneemt. Hierbij valt op dat veranderingen op het gebied van de wetgeving of de uitvoering van overheidsbeleid (zoals de onderbrenging van de huur- en zorgtoeslag bij de belastingdienst of veranderingen in het asielbeleid, intensivering van het strafrecht) niet zelden de oorzaak zijn van een (extra) toename van de vraag naar gesubsidieerde rechtsbijstand op specifieke rechtsgebieden. De aantallen klanten bij de loketten en het aantal gebruikers van toevoegingen nemen vanaf 2000 gemeten jaarlijks toe. Alleen in 2007 is het aantal toevoegingen licht gedaald ten opzichte van 2006. 2006 werd gekenmerkt door een extreme toename van het aantal afgegeven toevoegingen.

Tot 2003 waren de ontwikkelingen van dien aard dat werd gevreesd dat er op termijn een aanbodprobleem zou ontstaan. Het aantal toevoegingen dat werd afgegeven, steeg jaarlijks en het aantal rechtsbijstandverleners dat toevoegingen deed, nam juist af. De vraag was toen hoeveel toevoegingen de rechtsbijstandverleners die werkzaam waren binnen het stelsel nog extra konden en wilden behandelen.

Vanaf 2003 lopen vraag en aanbod met elkaar in de pas. Van een urgent aanbodprobleem is de afgelopen jaren geen sprake geweest. In 2007 is te zien dat zowel de vraag als het aanbod weer licht daalt, waarbij het aantal toevoegingen sterker is gedaald dan het aantal rechtsbijstandverleners. Het gemiddelde aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener is, als we 2006 buiten beschouwing laten, vanaf 2000 gemeten continu licht gestegen (met de grootste toename in 2002).

Op basis van de gegevens in deze monitor is geen zinvolle uitspraak te doen in hoeverre het aanbod een verdere doorgroei van het aantal toevoegingen in de toekomst kan opvangen.

Figuur 29 Combinatie vraag en aanbod (inclusief mediation)



De hoogte van de uurvergoeding voor gesubsidieerde rechtsbijstand lijkt van invloed op de bereidheid van advocaten om zaken op toevoegingsbasis in behandeling te nemen. Dit kan worden afgeleid uit het volgende. In 2000 en in 2002 zijn naast de jaarlijkse indexering de forfaitaire vergoedingen extra verhoogd. Deze verhoging werd gevolgd door een omslag in het aanbod: van een continue afname naar een stijging tot en met het jaar 2006. Andere mogelijke verklaringen voor de stijging in het aantal rechtsbijstandverleners zijn de instroom van SRA- en bureaujuristen en de inspanningen van universiteiten, de Orde en de raden voor rechtsbijstand om aankomende en jonge juristen te enthousiasmeren voor de gesubsidieerde rechtsbijstand.⁶⁹

⁶⁹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2003-2004, 29 900 VI, nr. 170.

In eerdere metingen in het kader van de monitor zijn advocaten ondervraagd over hun deelname aan het stelsel op het moment van ondervraging, in het recente verleden en voor de nabije toekomst (MGR 2006, p. 82). Uit de meest recente meting (najaar 2006) bleek dat advocaten binnen de reeds bestaande groep rechtsbijstandverleners tezamen minder toevoegingen dachten te gaan doen in de toekomst. Deze daling zal echter, zoals gebruikelijk, opgevangen kunnen worden door de nieuwe aanwas van stagiaires.

In 2007 stroomden evenveel advocaten in als uit het stelsel. Wel is er in dat jaar sprake van een verhoogde uitstroom ten opzichte van voorgaande jaren. Het is nog te vroeg om hieraan conclusies te verbinden. Mogelijk is deze verhoogde uitstroom eenmalig en toe te schrijven aan de extra grote instroom in met name 2006, maar het zou ook het begin kunnen zijn van een neerwaartse trend. Ook al zou het aantal rechtsbijstandverleners in de toekomst daadwerkelijk afnemen, dan nog hoeft dit niet direct een reden tot zorg te zijn. Een nadere analyse van de instroom zou bijvoorbeeld kunnen leren dat vooral de advocaten die slechts incidenteel toevoegingen doen het stelsel (definitief) verlaten. Een andere mogelijkheid is dat de uitstroom vooral advocaten van kantoren betreft die geen positieve auditverklaring konden overleggen. Voor kantoren die maar weinig toevoegingen doen, weegt de deelname aan een verplichte audit niet op tegen de opbrengst: het verkrijgen van een inschrijving bij de raden voor de komende drie jaren.

Er is op basis van de cijfers in deze monitor nog geen zinvolle uitspraak te doen over eventuele capaciteitsproblemen bij de loketten in de toekomst indien de groei aanhoudt. Deze groei is in 2007 al afgevlakt, omdat alle loketten inmiddels al ten minste een heel jaar operationeel zijn.

Kwaliteit

6. Beoordeling van de dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de gebruikers van de gesubsidieerde eerste- en tweedelijnsrechtsbijstand en door de ketenpartners van het Juridisch Loket als goed beoordeeld. Dit oordeel heeft vooral betrekking op de servicegerichtheid van de dienstverlening.

De gebruikers van gesubsidieerde rechtshulp en rechtsbijstand kunnen de *juridische* kwaliteit van de dienstverlening slechts in beperkte mate beoordelen. Niet alleen hebben zij doorgaans een achterstand in juridische kennis ten opzichte van de loketmedewerkers en advocaten, maar zij lopen over het algemeen ook niet stelselmatig aan tegen juridische vragen of problemen.

Onder het plaatsen van de kanttekening dat dus ook de loketklanten de juridische kwaliteit slechts in beperkte mate kunnen beoordelen, is bij diverse metingen vastgesteld dat de klanttevredenheid vanaf de start van het Juridisch Loket continu op een hoog niveau ligt. Het merendeel van de klanten geeft aan van plan te zijn om met een volgend juridisch probleem bij het Juridisch Loket terug te komen. Meer dan 90% van de klanten die aangeven terug te zullen komen, doet dit vanwege de deskundigheid van de vestigingsmedewerker en/of omdat men goed geholpen is.

Ketenpartners kunnen in de regel meer informatie geven over de juridische kwaliteit van de dienstverlening. Zij krijgen immers regelmatig klanten doorverwezen van het Juridisch Loket en zij beschikken over meer juridische kennis dan de loketklanten. De helft van de ketenpartners is van oordeel dat het Juridisch Loket hoogwaardig juridisch advies verstrekt.⁷⁰ De ketenpartners vinden het daarnaast over het algemeen gemakkelijk om informatie van of over het Juridisch Loket te vinden. Hoewel een meerderheid van de ketenpartners tevreden is over de huidige communicatie, wordt het Juridisch Loket geadviseerd om goed met de ketenpartners te blijven communiceren. Er blijkt bij hen behoefte te zijn aan persoonlijk contact met de loketmedewerkers, bijvoorbeeld bij doorverwijzingen. Deze behoefte aan persoonlijk contact is ook uit een eerdere enquête onder advocaten gebleken (MGR 2006, paragraaf 6.1).

Ook de kwaliteit van de dienstverlening van rechtshulpverleners in de tweede lijn wordt door de klanten als voldoende beoordeeld. De toevoegingsgebruikers zijn tot op heden tevreden over de rechtsbijstand verleend door hun advocaten, getuige de tevredenheidsscores die zij over verschillende aspecten van de dienstverlening geven. Deze liggen tussen de 7,2 en 7,7 (MGR 2005, p. 112). Om aan de eisen van de Kwaliteitsstandaard 2007 tegemoet te kunnen komen zullen advocaten binnen het stelsel zelf ook de cliënttevredenheid meten.

7. Effectiviteit hulpverlening

De klanten van het Juridisch Loket ervaren dat de dienstverlening effectief is. Over de effectiviteit van de rechtsbijstand in de tweede lijn binnen het stelsel is nog weinig bekend.

Ten aanzien van de effectiviteit van de dienstverlening blijkt dat twee derde van de klanten acht maanden na het bezoek aangeeft dat het probleem waarmee ze het Loket hebben benaderd, is opgelost. Als het probleem niet is opgelost, is dit meestal omdat de zaak nog loopt. Door de klanten bij wie het

70 Met de stelling 'hoogwaardig juridisch advies' was 20% het helemaal eens en 30% het redelijk eens. Ruim 46% antwoordde hier neutraal op en bijna 4% was het redelijk oneens met deze stelling. Niemand was het helemaal oneens met deze stelling.

probleem is opgelost, wordt driemaal zo vaak aangegeven dat het advies van het Juridisch Loket *wel* heeft bijgedragen aan de oplossing van het probleem dan dat het hieraan *niet* heeft bijgedragen.

Ook uit de absolute cijfers van het aantal producten kan worden afgeleid dat de dienstverlening van het Juridisch Loket effectief is. Hoewel er in 2007 meer hulpvragen zijn binnengekomen dan in 2006, is het aantal doorverwijzingen naar de advocatuur zowel relatief als in absolute getallen gemeten, licht teruggelopen van 7% naar 6%; dit zijn 1.657 verwijzingen minder. Deze tegengestelde beweging lijkt erop te wijzen dat er meer hulpvragen door het Juridisch Loket zelf kunnen worden afgedaan.

In het kader van de monitor zijn de cliënten in de tweede lijn nog niet ondervraagd op het gebied van de effectiviteit van de verleende rechtsbijstand binnen het stelsel. Op dit punt is nader onderzoek geïndiceerd.

8. De kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging door het Juridisch Loket is (nog) niet extern getoetst.

Het huidige systeem van kwaliteitsborging bij de advocatuur heeft een belangrijke basis gelegd waarop de noodzakelijke verdere ontwikkelingen kunnen voortbouwen.

Kwaliteitszorg is primair de verantwoordelijkheid van de individuele advocaat, onder het toezicht van de Orde als publiekrechtelijk orgaan met verordenende bevoegdheid dat zo nodig gebruik kan maken van het tuchtrecht. Omdat de juridische kwaliteit van de dienstverlening van de rechtsbijstandverleners binnen het stelsel slechts in beperkte mate door middel van enquêtes en klanttevredenheidsonderzoeken kan worden gemeten, is het nodig dat de kwaliteit van de beroepsuitoefening van rechtsbijstandverleners ook op een andere wijze wordt bewaakt. De raad heeft gelet op haar wettelijke taak daarbij een toezichtende functie. Zij laat toetsten of het systeem van kwaliteitsborging dat de beroepsgroep hanteert een voldoende hoog niveau heeft en in de praktijk goed werkt. Over de uitkomsten van die toets voert de raad overleg met de Orde in de verwachting dat de bevindingen zullen leiden tot verbeteringen.

Sinds 2001 is door de Orde in samenwerking met de raden een systeem van auditing ontwikkeld met als basis de door de Orde ontwikkelde Kwaliteitsstandaard. Om gesubsidieerde rechtsbijstand te kunnen verlenen zijn advocaten sinds 1 januari 2004 verplicht om een positieve auditverklaring te overleggen, waaruit blijkt dat zij conform de op dat moment geldende Kwaliteitsstandaard werken.

In januari 2007 is de derde auditronde van start gegaan, waarbij wordt gewerkt met de Kwaliteitsstandaard 2007.⁷¹ Nieuw in deze standaard is dat het kantoor ten tijde van de audit een cliënttevredenheidsonderzoek dient te hebben uitgevoerd, met intervisie kennis moet hebben gemaakt en dient te beschikken over een interne klachtenregeling. Deze nieuwe norm komt deels tegemoet aan het bezwaar dat de audit vooral betrekking heeft op de kantoororganisatie en veel minder op de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening van advocaten. De toekomst zal leren of het draagvlak voor de audit onder de advocatuur hierdoor groter wordt. Het draagvlak voor het auditsysteem is in de afgelopen jaren nauwelijks toe- of afgenomen. Uit enquêtes onder advocaten die in 2004 en 2006 werden gehouden (zie MGR 2006, p. 89) blijkt dat slechts een kleine meerderheid van de advocaten die gesubsidieerde rechtshulp verlenen van mening is dat de audit meerwaarde heeft, in die zin dat het wordt beschouwd als een goede aanleiding om de gang van zaken op het kantoor weer eens kritisch te bekijken.

De kantoren zijn vrij te bepalen op welke wijze de cliënttevredenheid wordt gemeten. Uit de advocatenenquête van 2006 blijkt overigens dat toen ruim een derde van de ondervraagde advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen in de afgelopen twee jaar al een cliënttevredenheidsonderzoek heeft uitgevoerd. Meestal gebeurde dit schriftelijk.⁷²

Opvallend is dat de vrij jonge beroepsgroep van mediators op het gebied van geïstitutionaliseerde intervisie al verder lijkt te zijn dan de advocaten. Om te voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden van de raden moeten mediators vanaf het moment van inschrijving actief deelnemen aan intervisie van een voldoende hoog niveau. Daarnaast beschikken zij over een klachtregeling die is ondergebracht bij het NMI.

De Commissie Metatoets heeft onderzocht of de kwaliteitstoetsing naar wens verloopt. Zij concludeerde in haar rapport (2006) dat de audits goed werken. Wel is een verder professionaliseren van de audits gewenst. De commissie was van mening dat de stapsgewijze ontwikkeling in nauw overleg tussen de raden en de beroepsgroep goed heeft gewerkt. Voorts concludeerde de Commissie dat, hoewel de norm zich in eerste instantie richtte op organisatorische kwaliteit, de tijd rijp is om een stap verder te gaan waardoor ook de inhoudelijke kwaliteit en de integriteit aan de orde kunnen komen. Alleen het uitvoeren van audits kan nooit de garantie bieden dat individuele disfunctionerende advocaten effectief worden herkend en geweerd, aldus de commissie.

71 De Kwaliteitsstandaard 2007 is de opvolger van de Kwaliteitsstandaard 2004, die op zijn beurt werd voorafgegaan door de Kwaliteitsstandaard uit 2002.

72 In de Kwaliteitsstandaard 2004 was het voorbereiden van een cliënttevredenheidsonderzoek al verplicht gesteld.

In 2007 werd door B&M Business Development in opdracht van de Orde een analyse uitgevoerd van auditrapporten. Uit deze analyse blijkt dat in 87% van de audits geen enkel verbeterpunt is toegekend en derhalve een auditverklaring kon worden uitgereikt. Er kunnen dan echter wel aanbevelingen zijn gedaan. In ongeveer de helft van de audits was dit het geval. Veel aanbevelingen of verbeterpunten hebben betrekking op het afsluiten van dossiers, cliënttevredenheidsonderzoek en de wijze waarop de opdracht door de advocaat wordt geaccepteerd. Uit de analyse blijkt verder dat de auditoren niet altijd even consequent zijn met het toekennen van de aanbevelingen en verbeterpunten. De onderzoekers pleiten dan ook voor duidelijke richtlijnen voor het toekennen van verbeterpunten en aanbevelingen. De raden hebben de Orde gevraagd aandacht te besteden aan de verdere professionalisering van de auditoren.

De Orde is door de minister opgedragen een verordening op de kwaliteit (vakbekwaamheid) te maken, die voor alle advocaten zal gelden. In de verordening zullen alle huidige kwaliteitsinstrumenten van (permanente) opleiding tot en met de Kwaliteitsstandaard en audit geïntegreerd worden. Tegelijkertijd zal er een groter accent komen te liggen op juridisch inhoudelijk toetsing en op signalering van disfunctionerende advocaten. Verder zal gezocht worden naar een goede balans tussen de kosten en de baten van het systeem.

Eindbalans

Hiervoor is aan de hand van de acht punten van het analysemodel getoetst in hoeverre de doelstellingen van het stelsel worden gehaald. In het schema van figuur 30 vormt ter afronding een modelmatige samenvatting daarvan.

Figuur 30 Samenvatting acht punten analysemodel

Voorwaarden	Algemeen oordeel	Verbeter- en aandachtspunten	Nader te onderzoeken
Eerste ingang voor advies en informatie	+	E-mail als contactkanaal Rechtwijzer Communicatie met de advocatuur	
Procedurele en institutionele drempels	Eerstelijnsrechtshulp +	Bevorderen gebruik e-mailcontact	
	Tweedelijnsrechtsbijstand ±	Dienstverlening raad voor rechtsbijstand Slimmere, minder belastende controle bij uitvoering subsidieregeling	
Transparantie	±	Informatievoorziening over specialisaties Informatie en duidelijkheid over tarieven en andere kosten	
Betaalbaarheid, werking prijsprikkel	±	Er zijn aanwijzingen dat de prijsprikkel sterker werkt voor de hogere dan de lagere inkomenscategorieën. Kosten hoog voor groep boven het bereik van de Wrb	
Evenwicht vraag/aanbod	+	Instroom = uitstroom, maar licht verhoogd aantal uitstromers 2007 t.o.v. voorgaande jaren	Analyse aantal toevoegingen dat wordt behandeld door de uitstromers
Kwaliteit dienstverlening	+	Het oordeel heeft vooral betrekking op de service, in mindere mate op de juridisch inhoudelijke kwaliteit	
Effectiviteit hulpverlening	+	Heeft alleen betrekking op de eerste lijn	Effectiviteit Rechtwijzer Effectiviteit hulpverlening advocatuur
Kwaliteitsborging	±	Heeft alleen betrekking op de advocatuur	Externe toets kwaliteitsborging bij het Juridisch Loket specifiek naar inhoudelijke deskundigheid
		Het kwaliteitsborgingsstelsel is nog sterk in ontwikkeling. De Orde maakt een verordening op de vakbekwaamheid. Belangrijke aandachtspunten: - grotere accent op juridische inhoudelijke toetsing, peer review - signaleren en ingrijpen bij disfunctioneren - balans kosten en baten	

In zijn algemeenheid kan geconcludeerd worden dat het stelsel in balans is en goed functioneert. Op vier onderdelen is sprake van een positieve beoordeling. Op vier onderdelen zijn verbeter- en ontwikkelpunten aan te wijzen. Nergens is sprake van een ernstig knelpunt.

LITERATUUR

Blauw Research (2006) *Het imago van de advocaat*, in opdracht van de NOvA.

Combrink, L., m.m.v. J. Groeneveld (2007) *Het Juridisch Loket: Het Juiste Loket. Resultaten van een enquête onder rechtzoekenden van het Juridisch Loket gehouden in mei 2007*. Raad voor Rechtsbijstand, Amsterdam.

Combrink-Kuiters, L., N. Jungmann (2005) *Monitor Gesubsideerde Rechtsbijstand 2004*. Boom Juridische uitgevers, Den Haag.

Combrink-Kuiters, L., S.L. Peters, N. Jungmann, J. Groeneveld (2007) *Monitor Gesubsideerde Rechtsbijstand 2006*. Boom Juridische uitgevers, Den Haag.

Commissie Metatoets Kwaliteitsstelsel Rechtsbijstand (2006) *Quick Scan Kwaliteitsstelsel Rechtsbijstand 2006*.

Eshuis, R.J.J. (2003) *Claims bij de rechtbank*. WODC, Den Haag, nr. 209.

Guiaux, M., M. Tumewu (2008) *Mediation Monitor 2008: Tussenrapportage*. WODC, Den Haag.

Jungmann, N., L. Combrink-Kuiters (2006) *Monitor Gesubsideerde Rechtsbijstand 2005*. Boom Juridische uitgevers, Den Haag.

Kamerstukken II 2004/05, 29 800 VI, nr. 114, *Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Justitie (VI) voor het jaar 2005*.

Klijn, A., J. van der Schaaf, G. Paulides (1998) *De rechtsbijstandsubsidie herzien. Een evaluatie van de toegangsregulering in de Wet op de rechtsbijstand*. WODC, Den Haag, nr. 175.

Motivaction International (2007) *Klanttevredenheidsonderzoek 2007 – De Raden voor Rechtsbijstand*.

Nederlandse Orde van Advocaten (2007) *Analyse Auditrapporten. Kwaliteitsstandaard 2004*. B&M Business development, Enschede.

Rijkschroeff, R.A.L., J. de Savornin Lohman, J.W. Duyvendak, J.T.F. Vos, C.P. van Gelder, M.J. de Gruijter (2001) *Toekomstverkenning gefinancierde rechtsbijstand*. Verwey Jonker Instituut, Utrecht.

Velthoven, B.C.J. van, M. ter Voert (2004) *Geschilbeslechtingdelta*. WODC, Den Haag, nr. 219.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 INKOMEN, VERMOGEN EN EIGEN BIJDRAGE 2007

Tabel 62 Inkomen, vermogen en eigen bijdrage per 1 januari 2007

Jaarinkomen gehuwden en samenwonenden	Eigen bijdrage	Jaarinkomen alleenstaanden
€ 0 t/m 22.000	92	€ 0 t/m 15.800
€ 22.001 t/m 22.800	145	€ 15.801 t/m 16.300
€ 22.801 t/m 24.100	249	€ 16.301 t/m 17.100
€ 24.101 t/m 26.700	439	€ 17.101 t/m 18.900
€ 26.701 t/m 31.700	690	€ 18.901 t/m 22.400

In strafzaken wordt in de laagste inkomenscategorie geen eigen bijdrage opgelegd.

Vermogensnormen

Men heeft geen recht op gesubsidieerde rechtsbijstand als het vermogen in box 3 in het peiljaar (twee jaar geleden) hoger is dan het van toepassing zijnde heffingsvrij vermogen.

Peiljaarverlegging

Er kan om peiljaarverlegging worden verzocht als het fiscale inkomen en vermogen in het jaar van de aanvraag flink is gedaald.

BIJLAGE 2 FORFAITAIRE VERGOEDING ADVOCATUUR

Hierna staat een overzicht van de normbedragen voor de vergoeding aan advocaten over de jaren 2000 tot en met 2007. De vermelde bedragen zijn exclusief btw.

Tabel 63 Forfaitaire vergoeding advocatuur

Datum	Basisbedrag	Index basisbedrag	Vergoeding adm. kosten
01-01-00 t/m 30-06-00	€ 69,88 (f. 154,00)	100	€ 27,23 (f. 60,00)
01-07-00 t/m 30-06-01	€ 72,60 (f. 160,00)	104	€ 28,30 (f. 62,36)
01-07-01 t/m 30-06-02	€ 75,78 (f. 167,00)	108	€ 29,55 (f. 65,13)
01-07-02 t/m 30-06-03	€ 87,37	125	€ 31,09
01-07-03 t/m 31-12-03	€ 90,23	129	€ 32,11
01-01-04 t/m 30-06-04	€ 93,84	134	€ 32,11
01-07-04 t/m 31-12-04	€ 95,21	136	€ 32,58
01-01-05 t/m 30-06-05	€ 98,87	141	€ 32,58
01-07-05 t/m 15-05-06	€ 99,10	142	€ 32,66
16-05-06 t/m 30-06-06	€ 99,10	142	€ 16,33
01-07-06 t/m 30-06-07	€ 100,69	144	€ 16,59
Sinds 01-07-07	€ 103,19	148	€ 17,00

De forfaitaire vergoeding is een vaste, op de gemiddelde tijdsbesteding van de juridische werkzaamheden in bepaalde zaken afgestemde vergoeding. De hoogte ervan is genormeerd. Deze normen zijn uitgedrukt in punten. Aan een bepaald soort zaak en aan bepaalde al dan niet processuele omstandigheden zijn punten toegekend. Het aantal punten bepaalt het gewicht dat aan de zaak respectievelijk omstandigheid in verhouding tot andere zaken en omstandigheden wordt toegekend. De hoogte van de vergoeding van het onderdeel waaraan punten worden toegekend, wordt bepaald door het aantal toegekende punten te vermenigvuldigen met het normbedrag.

BIJLAGE 3 HET JURIDISCH LOKET: VERDELING VAN RECHTSTERREINEN PER TYPE HULPPRODUCT

Tabel 64 Rechtsterreinen waarop de hulpvragen bij HJL betrekking hebben; 2005, 2006 en 2007

Soort zaak	Hulpproduct Informatieverstrekking (n=545.039)			Hulpproduct Afspraak voor spreekuur (n=71.553)			Hulpproduct Verwijzing naar advocaat (n=39.099)			Hulpproduct Totaal (n=655.691)		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006*	2007
Verbintenissenrecht	19	20	23	20	19	24	18	18	21	19	20	23
Arbeidsrecht	22	19	19	29	23	23	22	19	18	22	20	19
Personen-/familierecht	12	14	15	8	13	17	24	22	25	13	14	16
Restgroep privaat	13	14	11	5	14	6	<1	4	<1	11	14	10
Huur/verhuur	9	8	8	9	7	7	7	7	8	9	8	8
Sociale verzekering	5	5	5	8	7	6	6	7	6	6	5	5
Straf (verdachten)	4	4	4	2	2	2	7	7	8	4	4	4
Vreemdelingenrecht	5	4	4	8	6	5	6	5	5	5	4	4
Sociale voorziening	4	4	4	6	4	4	6	7	6	5	4	4
Bestuursrecht	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2
Fiscaal recht	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
Erfrecht	1	1	1	<1	1	1	1	1	1	1	1	1
Goederenrecht	1	1	1	<1	<1	1	<1	<1	1	1	1	1
Straf (overig)	1	1	1	<1	<1	<1	1	1	1	1	1	1
Wonen	1	1	<1	1	1	<1	1	1	<1	1	1	<1
Faillissementsrecht	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	0	0	<1
Ambtenarenrecht	<1	<1	<1	<1	<1	<1	1	1	1	0	0	<1
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* De totaalpercentages van 2006 zijn gebaseerd op de hulpproducten inclusief de verwijzingen naar mediation.

BIJLAGE 4 ENQUÊTE HET JURIDISCH LOKET

Verantwoording steekproef en weging respondentent

Gedurende een korte periode zijn er lijsten neergelegd bij alle vestigingen van het Juridisch Loket met de vraag of men enige tijd na het bezoek aan het Juridisch Loket gebeld mocht worden door TNS-NIPO. Door de vestigingsmedewerkers zijn de naam, initialen en het telefoonnummer genoteerd van de bezoekers die gebeld mochten worden. Van elke vestiging zijn, met een ruime marge, de streefcijfers per contactkanaal weergegeven. Een aantal bezoekers van het Juridisch Loket bleek toen zij werden gebeld bij nader inzien toch niet aan de enquête te willen meewerken. Daardoor zijn de aantallen per contactkanaal ook niet overal gehaald en bestaat het bestand uit 684 respondenten in plaats van de beoogde 700.

Uit de cijfers van Webtop over het jaar 2006 kan worden opgemaakt dat de klanten als volgt over de vier kanalen zijn verdeeld (zie MGR 2006, tabel 2):

Tabel 65 Verdeling klanten per kanaal

	Percentages
Balie	22
Telefoon	60
Internet	3
Spreekuur	15
Totaal	100

Daarnaast is een driedeling gemaakt naar vestigingsgrootte, te weten vestigingen die:

- 6% of meer,
- 3 tot 6%,
- minder dan 3%,
van het landelijke aantal klanten bedienen.

Dit geeft het volgende beeld:

Tabel 66 Verdeling per aantal klantproducten

Vestiging	Percentage producten	Categorie vestigingsgrootte*
Alkmaar	3,34	M
Almelo	2,39	K
Almere	2,30	K
Amersfoort	2,52	K
Amsterdam	7,69	G
Arnhem	3,41	M
Assen	2,29	K
Breda	3,45	M
Den Bosch	3,21	M
Den Haag	6,28	G
Dordrecht	3,61	M
Eindhoven	3,31	M
Emmen	2,77	K
Enschede	2,10	K
Groningen	2,75	K
Haarlem	3,08	M
Heerlen	3,13	M
Leeuwarden	2,68	K
Leiden	3,67	M
Lelystad	3,05	M
Maastricht	3,12	M
Middelburg	2,50	K
Nijmegen	3,30	M
Roermond	2,57	K
Rotterdam	8,05	G
Tilburg	2,75	K
Utrecht	2,78	K
Zaandam	2,53	K
Zutphen	2,52	K
Zwolle	2,84	K
Totaal	100	

* K = klein, M = middel, G = groot

De verdeling is dan op basis van de cijfers van 2006 als volgt:

Tabel 67 Driedeling vestigingen naar aantal klanten

Vestigingsgrootte	Percentages
Groot	22
Middel	40
Klein	38
Totaal	100

Er is echter niet voor gekozen om meteen een bestand aan te maken waarin is gewogen naar contactkanaal en vestigingsgrootte, omdat het aandeel van de e-mailcontacten dit niet toelaat. De steekproef zou dan vele malen groter moeten zijn geweest. In plaats hiervan is als uitgangspunt gehanteerd om per contactkanaal 200 klanten te ondervragen, maar dan wel met een constante verdeling naar vestigingsgrootte, en voor de e-mailcontacten 100 personen.

Tabel 68 Samenstelling van de beoogde steekproef (n=700)

Contactkanaal→ Vestigingsgrootte	Balie	Telefoon	E-mail	Spreekuur	Totaal
Groot	43	43	21	43	150
Middel	79	79	40	79	277
Klein	78	78	39	78	273
Totaal	200	200	100	200	700

Door beperking in tijd en het aantal klanten dat daadwerkelijk bereid was mee te doen bleek dat niet alle subcategorieën door TNS-NIPO optimaal konden worden gevuld. De gerealiseerde verdeling was als volgt:

Tabel 69 Samenstelling van de gerealiseerde steekproef (n=684)

Contactkanaal→ Vestigingsgrootte	Balie	Telefoon	E-mail	Spreekuur	Totaal
Groot	43	43	21	43	150
Middel	79	76	40	79	274
Klein	65	78	39	78	260
Totaal	187	197	100	200	684

Om toch te kunnen vergelijken tussen de kanalen dienden de kolommen opnieuw te worden gewogen naar vestigingsgrootte. Dit bestand is echter niet geschikt om te vergelijken naar omvang van de gebruikersgroep.

Tabel 70 Bestand met de gewogen kanalen (n=659)

Contactkanaal→ Vestigingsgrootte	Balie	Telefoon	E-mail	Spreekuur	Totaal
Klein (22%)	36	41	21	43	141
Middel (40%)	66	76	40	79	261
Groot (38%)	65	75	39	78	257
Totaal	167	193	100	200	659

Uit dit bestand is het bestand samengesteld van de gemiddelde klant. Deze verdeling is in tabel 71 weergegeven.

Tabel 71 Bestand 'gemiddelde klant' (n=320)

Contactkanaal→ Vestigingsgrootte	Balie (22%)	Telefoon (60%)	E-mail (3%)	Spreekuur (15%)	Totaal (100%)
Klein (22%)	15	41	2	10	68
Middel (40%)	28	76	4	19	127
Groot (38%)	27	75	4	19	125
Totaal	70	192	10	48	320

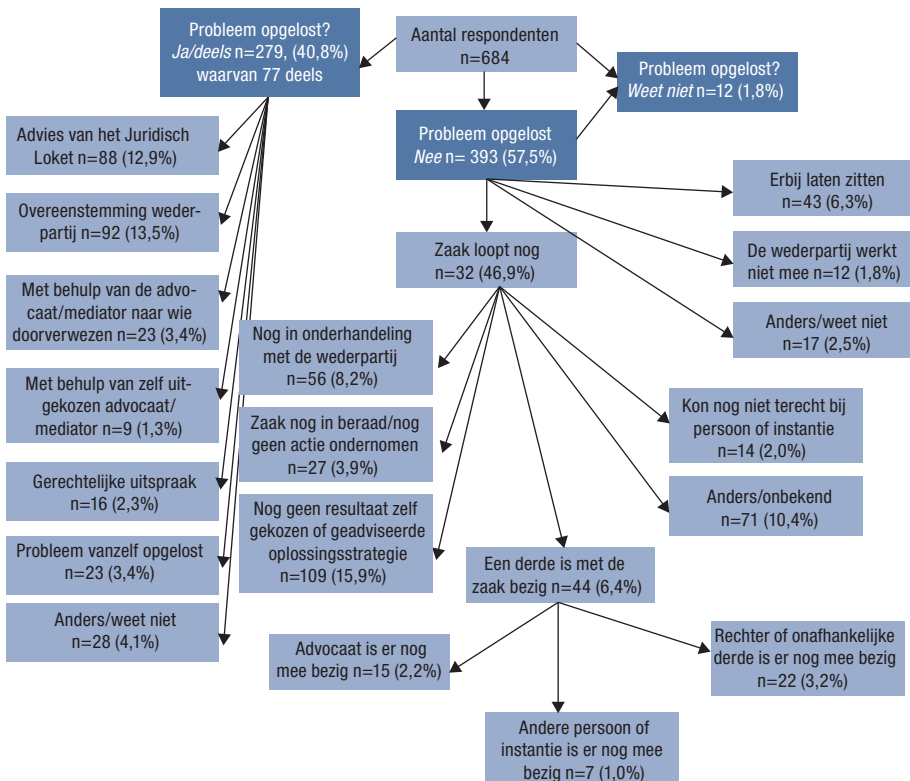
Dit bestand kan tevens worden gebruikt om te toetsen of er verschillen zijn tussen de categorieën naar vestigingsgrootte.

Weging respondenten enquête het Juridisch Loket

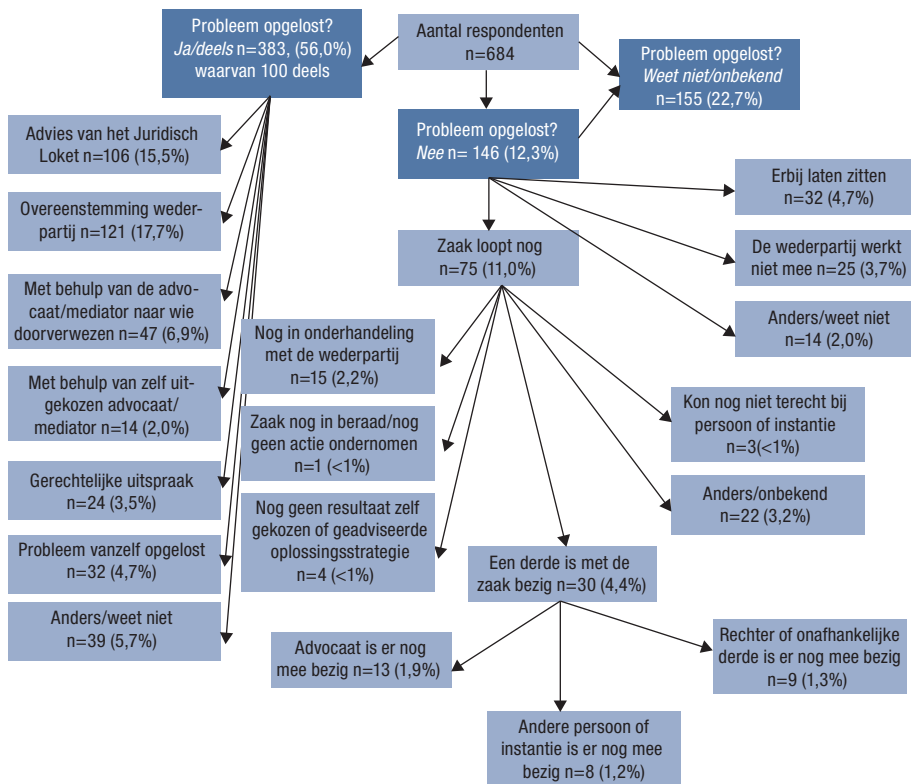
Omdat de groep waarvan het probleem nog niet is opgelost omdat de zaak nog loopt vrij groot was (n=393), werd besloten de enquête voor dit deel van de respondenten nog op een later tijdstip te herhalen. In november 2007 werd deze groep nogmaals ondervraagd.

In figuur 31 en 32 zijn beide verdelingen weergegeven.

Figuur 31 Meting mei 2007



Figuur 32 Meting november 2007



Vanwege non-respons bij de tweede enquête is van iets minder dan een kwart van de respondenten (22,7%, n=155) niet bekend of en hoe het probleem is opgelost. Dit heeft tot gevolg dat de percentages bij de tweede meting iets lager zijn dan wanneer de volledige groep van 393 respondenten aan de enquête zou hebben deelgenomen.

Om de uiteindelijke figuur 2 te berekenen die staat afgebeeld in hoofdstuk 2, is het verschil tussen de aantallen in de categorie 'weet niet' bij de vragen eerste en tweede meting ($155 - 12 = 143$) gewogen verdeeld over alle overige categorieën. Hiervoor is gewerkt met de factor 1,572. Immers, in plaats van de gewenste 393 respondenten zijn er slechts 250 bereikt ($393/250 = 1,572$).

BIJLAGE 5 HET BEREIK VAN DE WRB ONDER DE NEDERLANDSE BEVOLKING

Welk deel van de Nederlandse bevolking valt op basis van de inkomens- en vermogenscriteria die sinds VIValt van kracht zijn onder de Wrb-norm?

In de Monitor van 2006 is getracht aan de hand van een inkomensverdeling van het CBS een eerste schatting te maken van het bereik van de Wrb. Hierbij is toen de kanttekening geplaatst dat er bij deze schatting nog geen rekening is gehouden met het vermogen in box 3. Daarnaast werd vooralsnog aangenomen dat de gezinsgrootten onder en boven de Wrb-grens aan elkaar gelijk zouden zijn. Uit de nu voorliggende cijfers valt echter af te leiden dat er wel degelijk rekening gehouden dient te worden met een verschil in huishoudgrootte tussen toevoegingsgebruikers en de gehele Nederlandse bevolking.

Na de eerste exercitie in de MGR 2006 is dit jaar in samenspraak met het CBS een nieuwe schatting gemaakt op basis van de inkomens van 2005 (t-2), waarbij ook het vermogen in box 3 is meegenomen en rekening is gehouden met de gezinsgrootte per inkomensklasse.

De definities van huishoudens volgens het CBS en de Wrb zijn niet aan elkaar gelijk. Volwassen kinderen die deel uitmaken van een huishouden vallen volgens de CBS-definitie onder een meerpersoonshuishouden, terwijl zij volgens de Wrb-tweedeling als zelfstandigen worden gezien. Een inwonend ouderpaar van een van de partners – volgens de CBS-definitie behorend tot een meerpersoonshuishouden – wordt aangemerkt als een afzonderlijk meerpersoonshuishouden bestaande uit twee personen.

De huishoudens volgens de CBS-definitie zijn voor deze exercitie opgesplitst in de tweedeling die volgens de Wrb geldt, te weten enerzijds de alleenstaanden en anderzijds de meerpersoonshuishoudens, met daarbij het aantal personen per Wrb-eenheid.

Voor de inkomensgegevens van de Nederlandse bevolking is gebruikgemaakt van de gegevens van het CBS Inkomenspanelonderzoek onder een representatieve steekproef van circa 250.000 personen in circa 88.000 huishoudens. Voor de verdere omschrijving wordt verwezen naar <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/inkomen-bestedingen/methoden/dataverzameling/korte-onderzoeksbeschrijvingen/inkomenspanelonderzoek-ipo.htm>.

In de toekomst zal het CBS deze steekproefbenadering vervangen door een integrale aanpak, waarbij de inkomensgegevens van alle Nederlanders zullen worden meegenomen.

De gegevens over de inkomens van de personen in de steekproef zijn afkomstig van de Belastingdienst. Naast aangiftegegevens zijn ook de aanslaggegevens en de gegevens van de voorheffing (de zogenoemde Fibase) gebruikt. Hierin zitten ook gegevens van personen die geen aangifte hoeven te doen. Voor een beperkt deel van de huishoudens (circa 100.000) kan echter geen inkomen worden vastgesteld. Deze huishoudens worden buiten beschouwing gelaten.⁷³ Dit betekent dat de schatting van het bereik betrekking heeft op 16 miljoen Nederlanders in plaats van op de ruim 16,3 miljoen die ons land in 2005 telde.

Bij de interpretatie van de gegevens dient voorts rekening te worden gehouden met het feit dat informatie over enkele bestanddelen van het inkomen ontbreekt, zoals ontvangen of betaalde kinderalimentatie of overdracht van inkomen tussen ouders en hun uitwonende studerende kinderen. Het inkomen van de desbetreffende personen wordt daardoor onder- of overschat, hetgeen onvermijdelijk is omdat zij buiten alle statistieken vallen.

In deze schatting wordt nog gebruikgemaakt van voorlopige cijfers over 2005. De definitieve cijfers zullen na het uitkomen van deze monitor pas beschikbaar komen. De definitieve cijfers zullen echter nauwelijks afwijken van de voorlopige. De verwachting is dat het gevonden bereik maximaal 1% naar onder of naar boven zal moeten worden bijgesteld.

De inkomens van de Nederlandse bevolking zijn ingedeeld in klassen van € 2.500. Hierbinnen zijn de Wrb-grenzen voor enerzijds de alleenstaanden en anderzijds de meerpersoonshuishoudens volgens de norm van 2007 aangegeven, respectievelijk € 22.400 en € 31.700.⁷⁴ De huishoudens met vermogen boven de belastingvrije voet van box 3 zijn vervolgens buiten de berekening gelaten (zie tabel 72.2). Het totale aantal potentiële Wrb-gerechtigden op basis van alleen de vermogenstoets is 12,782 miljoen.

Vervolgens is voor de alleenstaanden het aantal personen met een inkomen onder en boven de Wrb-grens bepaald en is het aantal meerpersoonshuishoudens volgens de Wrb-definitie met behulp van de gemiddelde gezinsgrootte per klasse omgerekend naar het aantal al dan niet Wrb-gerechtigde personen.

73 Het is niet uit te sluiten dat dit met name mensen zijn die onder de Wrb zouden vallen. Gezien het beperkte aantal (0,6%) zal dit echter slechts een klein effect hebben op het totale berekende bereik.

74 Bij de inkomstenstoets wordt immers de norm van 2007 toegepast op de inkomens van t-2 (2005 in dit geval), omdat deze inkomens definitief de meest recente zijn die zijn vastgesteld door de Belastingdienst.

Er blijkt inderdaad een verschil te bestaan in huishoudgrootte onder en boven de Wrb-grens, respectievelijk 1,6 en 2,3 per Wrb-eenheid.⁷⁵

Op basis van de schatting blijken er 6.396.000 personen onder de Wrb-grens te vallen, hetgeen neerkomt op ongeveer 40% van de Nederlandse bevolking, waarvan het inkomen op basis van de gegevens van de Belastingdienst is vast te stellen (16 miljoen Nederlanders).⁷⁶ Hieronder vallen ook alle minderjarige kinderen die horen bij een huishouden met een inkomen onder de Wrb-grens. In de praktijk zal dit aantal echter iets hoger uitvallen, doordat bij echtscheidingen het inkomen en vermogen vanwege de tegenstrijdige belangen wordt geïndividualiseerd. Dit zal ertoe leiden dat men vaker van boven de Wrb-grens naar onder de Wrb-grens overstapt dan andersom.⁷⁷

Als geen rekening zou worden gehouden met vermogen in box 3, dan zouden 7.083.000 personen (44% van de Nederlandse bevolking, waarvan het inkomen op basis van de gegevens van de Belastingdienst is vast te stellen) onder de Wrb-grens vallen. Als daarenboven niet wordt gecorrigeerd naar gezinsgrootte, komt dit aandeel van personen onder de Wrb-grens onder de Nederlandse bevolking uit op 52% (8.349.000 personen), hetgeen ongeveer overeenkomt met de schatting op basis van de cijfers uit 2004 (zie MGR 2006, p. 63: 53%).

CBS-definitie huishouden

Particuliere huishoudens bestaan uit één of meer personen die alleen of samen in een woonruimte zijn gehuisvest en zelf in hun dagelijks onderhoud voorzien.

Een persoon in een eenpersoonshuishouden wordt aangemerkt als alleenstaand. De leden van meerpersoonshuishoudens worden onderscheiden naar de positie die zij ten opzichte van een zogenoemde referentiepersoon innemen. Als er sprake is van een paar, dan wordt de man als referentiepersoon aangeduid (in man-man- en vrouw-vrouwrelaties wordt de oudste van de twee als referentiepersoon aangemerkt).

75 Geïnteresseerden kunnen bij de onderzoekers de Excel-sheets opvragen met de nadere uitsplitsingen.

76 Uitgezonderd de hiervoor genoemde circa 100.000 personen die in instellingen, inrichtingen en tehuizen wonen en (personen in) particuliere huishoudens waarvan geen inkomensgegevens konden worden vastgesteld. Deze groep zou maximaal – ervan uitgaande dat de hele groep Wrb-gerechtigd is – tot een verhoging van de schatting van 0,6% kunnen leiden.

77 Alleen als het gezamenlijke huishoudinkomen onder de Wrb-grens valt en er geen vermogen in box 3 is, kan het voorkomen dat een van de partners die eerst Wrb-gerechtigd was, dat bij individualisering niet meer is. De kans op de omgekeerde situatie – dat men na splitsing van niet-Wrb-gerechtigd Wrb-gerechtigd wordt – is aanzienlijk groter.

Thuiswonende kinderen betreffen alle in het huishouden van hun ouder(s) aanwezige eigen, stief- of adoptiekinderen die zelf geen kinderen hebben. 'Kind' is gedefinieerd in de demografische zin, oftewel kind in relatie tot de referentiepersoon. Dus als een 55-jarige man inwoont bij zijn 77-jarige moeder, is deze man kind in de demografische zin. Het begrip 'kind' is niet leeftijdsgebonden.

Bij gescheiden personen met ieder eigen kinderen die samen gaan wonen en een nieuw gezin vormen, worden alle kinderen, zowel die de man als die de vrouw inbrengt, ook als kinderen aangemerkt.

De personen die – al dan niet gehuwd – een gemeenschappelijke huishouding voeren met een vaste partner, worden als samenwonend aangemerkt. Eenouders zijn personen die met hun kind(eren) op een adres wonen zonder vaste partner.

De overige personen in meerpersoonshuishoudens onderhouden geen partnerrelatie met de referentiepersoon en zijn geen kind van de (partner van de) referentiepersoon. Te denken valt bijvoorbeeld aan een kostganger die bij een gezin inwoont, of een pleegkind. Overigens kan de referentiepersoon zelf ook de huishoudenspositie 'overig' hebben. Het huishouden bestaat dan alleen uit overige personen. Te denken valt aan studenten die een huishouden vormen.

Het aantal particuliere huishoudens wordt bepaald door de alleenstaanden op te tellen bij de referentiepersonen van de meerpersoonshuishoudens.

Wrb-definitie niet-alleenstaanden

Artikel 34 lid 3. Bij de vaststelling van het inkomen en vermogen van de rechtzoekende worden, behoudens het geval van onderling tegenstrijdige belangen, mede in aanmerking genomen het inkomen en vermogen van:

- a. de echtgenoot of geregistreerde partner van de rechtzoekende, tenzij deze op het moment van de aanvraag duurzaam van hem gescheiden leeft;
- b. de persoon van verschillend of gelijk geslacht met wie de rechtzoekende duurzaam een gezamenlijke huishouding voert, tenzij tussen deze en de rechtzoekende op het moment van de aanvraag een bloedverwantschap in de eerste of tweede graad bestaat.

Tabel 72.1 Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), 2005 (voorlopig cijfer)

	TOTAAL		Alleenstaand (eenpersoons-huishouden)		Alleenstaand (in meer-persoons-huishouden *)		Paar zonder minderjarig(e) kind(eren)		Paar en hun minderjarig(e) kind(eren)		Alleenstaande ouder en zijn/haar minderjarig(e) kind(eren)	
	pers.	hh-grootte	pers.	hh-grootte	pers.	hh-grootte	pers.	hh-grootte	pers.	hh-grootte	pers.	hh-grootte
	x 1.000		x 1000		x 1000		x 1000		x 1000		x 1000	
tot -1	185	2	22	1	9	1	39	2	108	4,1	7	2,5
0 (geen bel.ink.)	212	1	34	1	143	1	7	2	8	4,0	19	2,6
1 - 2.500	385	1	99	1	220	1	18	2	26	3,9	22	2,5
2.500 - 5.000	312	1	76	1	173	1	18	2	26	4,0	19	2,6
5.000 - 7.500	264	1	68	1	109	1	24	2	36	3,9	27	2,6
7.500 - 10.000	314	1	107	1	88	1	37	2	46	4,0	35	2,6
10.000 - 12.500	561	1	274	1	118	1	57	2	57	3,8	55	2,7
12.500 - 15.000	744	1	305	1	102	1	150	2	89	4,0	99	2,6
15.000 - 17.500	888	1	195	1	80	1	251	2	172	4,0	189	2,6
17.500 - 20.000	711	1	161	1	86	1	255	2	143	4,0	66	2,6
20.000 - 22.500	703	1	168	1	82	1	248	2	158	3,9	46	2,5
22.500 - 25.000	669	1	149	1	72	1	229	2	180	3,9	38	2,5
25.000 - 27.500	675	1	141	1	60	1	221	2	223	3,9	29	2,4
27.500 - 30.000	687	1	128	1	46	1	230	2	258	3,9	25	2,4
30.000 - 32.500	697	2	99	1	36	1	235	2	300	3,9	27	2,4
32.500 - 35.000	663	2	84	1	22	1	227	2	315	3,8	15	2,3
35.000 - 37.500	647	2	59	1	17	1	239	2	319	3,8	13	2,5
37.500 - 40.000	626	2	46	1	12	1	224	2	336	3,8	8	2,3
40.000 - 45.000	1.159	2	65	1	15	1	435	2	626	3,8	18	2,6
45.000 - 50.000	976	2	38	1	7	1	390	2	532	3,8	8	2,4
50.000 en meer	3.926	2	114	1	20	1	1.502	2	2.266	3,9	23	2,5
TOTAAL	16.004	1	2.435	1	1.516	1	5.037	2	6.226	3,9	790	2,6

	pers.	hh-grootte	pers.	hh-grootte	pers.	hh-grootte	pers.	hh-grootte	pers.	hh-grootte	pers.	hh-grootte
	x 1.000		x 1000		x 1000		x 1000		x 1000		x 1000	
tot -1	185	2,3	22	1	9	1	39	2	108	4,1	7	2,5
0 (geen bel.ink.)	212	1,1	34	1	143	1	7	2	8	4,0	19	2,6
1 - 21.400	4.573	1,4	1.380	1	1.024	1	949	2	679	4,0	541	2,6
21.400 - 22.400	278	1,6	67	1	31	1	99	2	67	4,0	15	2,4
22.400 - 31.700	2.540	1,8	496	1	208	1	850	2	872	3,9	113	2,4
31.700 - 32.700	273	2,1	36	1	13	1	92	2	123	3,8	9	2,4
32.700 en meer	7.944	2,5	400	1	89	1	3.001	2	4.369	3,8	85	2,5
TOTAAL	16.004	1,9	2.435	1	1.516	1	5.037	2	6.226	3,9	790	2,6
onder Wrb-grens	7.083	1,6	1.503	1	1.207	1	1.944	2	1.734	3,9	695	2,6
boven Wrb-grens	8.921	2,2	932	1	309	1	3.093	2	4.492	3,8	95	2,5

Tabel 72.2 Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1 en 2), zonder vermogen boven heffingsvrije voet in box 3, 2005 (voorlopig cijfer)

	TOTAAL		Alleenstaand (eenpersoons- huishouden)		Alleenstaand (in meer- persoons- huishouden *)		Paar zonder minderjarig(e) kind(eren)		Paar en hun minderjarig(e) kind(eren)		Alleenstaande ouder en zijn/haar minderjarig(e) kind(eren)	
	pers.	hh- grootte	pers.	hh- grootte	pers.	hh- grootte	pers.	hh- grootte	pers.	hh- grootte	pers.	hh- grootte
	x 1.000		x 1000		x 1000		x 1000		x 1000		x 1000	
tot -1	157	2,3	20	1	8	1	30	2	92	4,1	6	2,5
0 (geen bel.ink.)	212	1,1	34	1	143	1	7	2	8	4,0	19	2,6
1 - 2.500	373	1,1	96	1	217	1	14	2	26	3,9	21	2,5
2.500 - 5.000	299	1,1	71	1	170	1	16	2	23	4,0	18	2,6
5.000 - 7.500	246	1,2	63	1	107	1	19	2	32	3,9	25	2,6
7.500 - 10.000	292	1,3	100	1	85	1	33	2	42	4,0	32	2,6
10.000 - 12.500	518	1,2	252	1	111	1	50	2	53	3,8	53	2,7
12.500 - 15.000	687	1,4	278	1	95	1	135	2	84	4,0	95	2,6
15.000 - 17.500	812	1,8	161	1	73	1	227	2	166	4,0	185	2,6
17.500 - 20.000	624	1,7	129	1	78	1	222	2	133	4,0	63	2,6
20.000 - 22.500	605	1,7	131	1	72	1	211	2	149	3,9	43	2,5
22.500 - 25.000	574	1,7	117	1	60	1	194	2	169	3,9	33	2,5
25.000 - 27.500	567	1,8	110	1	49	1	178	2	204	3,9	27	2,4
27.500 - 30.000	578	1,9	98	1	36	1	186	2	237	3,9	22	2,4
30.000 - 32.500	579	2,2	65	1	26	1	191	2	273	3,9	24	2,4
32.500 - 35.000	544	2,3	51	1	15	1	182	2	285	3,8	11	2,4
35.000 - 37.500	535	2,4	37	1	10	1	189	2	288	3,8	10	2,5
37.500 - 40.000	513	2,5	27	1	7	1	173	2	300	3,8	6	2,4
40.000 - 45.000	937	2,6	31	1	8	1	333	2	553	3,8	11	2,7
45.000 - 50.000	770	2,7	15	1	3	1	293	2	453	3,8	6	2,4
50.000 en meer	2.358	2,8	41	1	7	1	822	2	1.477	3,9	10	2,5
TOTAAL	12.782	1,9	1.925	1	1.381	1	3.708	2	5.046	3,9	722	2,6

	pers.	hh- grootte	pers.	hh- grootte	pers.	hh- grootte	pers.	hh- grootte	pers.	hh- grootte	pers.	hh- grootte
	x 1.000		x 1000		x 1000		x 1000		x 1000		x 1000	
tot -1	157	2,3	20	1	8	1	30	2	92	4,1	6	2,5
0 (geen bel.ink.)	212	1,1	34	1	143	1	7	2	8	4,0	19	2,6
1 - 21.400	4.190	1,4	1.222	1	978	1	836	2	636	4,0	519	2,6
21.400 - 22.400	240	1,7	53	1	27	1	84	2	63	4,0	14	2,4
22.400 - 31.700	2.141	1,9	377	1	168	1	695	2	800	3,9	101	2,4
31.700 - 32.700	228	2,2	22	1	8	1	76	2	114	3,8	8	2,4
32.700 en meer	5.612	2,6	197	1	48	1	1.980	2	3.333	3,8	54	2,5
TOTAAL	12.782	1,9	1.925	1	1.381	1	3.708	2	5.046	3,9	722	2,6
onder Wrb-grenzen **	6.396	1,6	1.328	1	1.156	1	1.652	2	1.600	3,9	659	2,6
boven Wrb-grenzen ***	6.386	2,3	597	1	224	1	2.056	2	3.446	3,8	63	2,5

* Betreft: meerderjarige kinderen, alleenstaande ouders (zonder minderjarig kind), overige personen in meerpersoonshuishoudens zonder partner of minderjarig kind.

** Eenheden met inkomen onder de inkomensgrens Wrb en met box 3-inkomen gelijk nul.

*** Exclusief eenheden met box 3 inkomen <> 0.

BIJLAGE 6 ACHTERGRONDKENMERKEN CBS

Hierna worden twee tabellen afgebeeld die een cijfermatig overzicht geven van de achtergrondkenmerken van de toevoegingsgebruikers. Tabel 73 betreft alle (gekoppelde) toevoegingsgebruikers. Tabel 74 betreft de toevoegingsgebruikers die meer dan 5 toevoegingen hebben gekregen in 2007.

Tabel 73 Toevoegingsgebruikers naar achtergrondkenmerken in percentages

Herkomstgroepering	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Autochtoon	80,6	51,2	50,6	50,9	52,0
1e generatie	9,8	32,9	35,8	28,1	21,9
2e generatie één ouder	5,6	5,2	4,9	5,7	6,8
2e generatie twee ouders	4,0	6,7	4,8	10,1	15,2
Onbekend		3,9	3,9	5,1	4,0
Totaal absoluut	16.799.416	212.558	164.192	35.934	28.638
Geslacht	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Man	49,4	52,5	44,9	75,4	79,3
Vrouw	50,6	43,6	51,3	19,4	16,7
Onbekend		3,8	3,8	5,1	4,0
Totaal absoluut	16.799.416	212.558	164.192	25.934	28.638
Gemeentegrootte	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Tot 10.000 inwoners	2,4	1,5	1,6	1,3	1,1
10.000 tot 20.000 inwoners	12,3	7,6	7,8	6,5	6,9
20.000 tot 50.000 inwoners	35,7	23,5	23,4	21,2	24,6
50.000 tot 100.000 inwoners	18,2	18,3	18,5	17,6	17,9
100.000 tot 150.000 inwoners	10,1	10,3	10,2	10,6	10,4
150.000 tot 250.000 inwoners	8,6	10,8	10,6	11,4	11,3
≥ 250.000 inwoners	12,8	23,0	23,1	24,7	22,6
Onbekend		4,9	4,8	6,8	5,1
Totaal absoluut	16.799.416	212.558	164.192	35.934	28.638
Burgerlijke staat	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Ongehuwd	46,1	45,4	37,3	63,1	77,3
Gehuwd	42,4	31,2	37,2	15,4	8,9
Verweduwd	5,3	1,1	1,2	0,8	0,9
Gescheiden	6,2	17,4	19,5	14,0	7,9
Onbekend		4,9	4,8	6,8	5,0
Totaal absoluut	16.799.416	212.558	164.192	35.934	28.638

Leeftijd	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Tot 15 jaar	18,0	3,7	1,2	1,0	21,4
15 tot 20 jaar	6,1	9,0	5,0	15,9	25,5
20 tot 25 jaar	5,9	10,6	9,8	16,8	8,6
25 tot 30 jaar	6,0	10,7	11,3	11,2	7,1
30 tot 35 jaar	6,5	12,6	13,7	11,2	7,8
35 tot 40 jaar	7,9	14,2	15,8	11,6	7,9
40 tot 45 jaar	8,0	12,7	14,1	10,3	6,3
45 tot 50 jaar	7,6	8,7	9,8	6,9	4,2
50 tot 55 jaar	6,9	5,4	6,0	4,1	2,6
55 tot 60 jaar	6,8	3,7	4,2	2,7	1,7
60 tot 65 jaar	5,7	2,2	2,5	1,5	0,9
65 jaar en ouder	14,5	2,6	2,8	1,5	1,9
Onbekend		3,3	3,8	5,1	4,0
Totaal absoluut	16.799.416	212.558	164.192	35.934	28.638
Type huishouden	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Eenpersoons	34,5	23,4	22,9	30,4	21,1
Ongehuwd samen zonder kind	7,0	4,5	4,6	5,1	2,9
Gehuwd zonder kind	22,1	6,4	7,4	3,5	2,4
Ongehuwd samen met kind	3,5	7,1	7,3	6,8	6,3
Gehuwd met kind	25,9	29,1	29,2	23,2	31,3
Eenouderhuishouden	6,3	19,4	19,5	16,2	21,1
Overig	0,7	3,3	2,7	5,4	7,6
Onbekend		6,7	6,4	9,3	7,4
Totaal absoluut	16.799.416	212.558	164.192	35.934	28.638
Arbeidsparticipatie	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Werknemer	41,3	30,9	34,8	22,5	12,0
Zelfstandige	5,2	3,4	3,7	3,5	1,5
WAO'er	3,1	9,2	9,4	9,3	8,4
WW'er	1,4	3,2	3,7	2,5	1,1
Bijstandsuitkeringsgerechtigde	2,4	17,3	17,5	22,9	13,1
Overige uitkeringsgerechtigde	0,6	3,1	3,4	2,5	1,6
Gepensioneerde	15,9	2,9	3,1	1,8	2,1
Scholier/student	24,8	11,7	6,1	12,3	43,2
Overig inactief	4,8	14,5	14,5	17,8	12,9
Onbekend		3,9	3,8	5,1	4,1
Totaal absoluut	16.799.416	212.558	164.192	35.934	28.638
Herkomstgroepering	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Autochtoon	80,6	51,2	50,6	50,9	52,0
Marokko	2,0	7,8	7,5	9,0	8,9
Turkije	2,3	6,2	6,4	5,5	6,4
Suriname	2,0	6,1	5,7	7,4	7,6
Nederlandse Antillen	0,8	2,6	2,0	4,2	5,0
Overige niet-westerse allochtonen	3,5	11,5	12,7	8,1	7,9
Overige westerse allochtonen	8,8	10,6	11,2	9,7	8,1
Onbekend		3,9	3,9	5,1	4,0
Totaal absoluut	16.799.416	212.558	164.192	35.934	28.638

Verstedelijking	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Zeer sterk verstedelijkt	19,2	28,5	28,3	30,4	29,3
Sterk verstedelijkt	22,8	28,8	28,8	28,9	28,5
Matig verstedelijkt	17,8	17,8	18,1	17,0	16,3
Weinig verstedelijkt	19,5	13,0	13,0	11,2	13,8
Niet verstedelijkt	20,4	6,9	6,9	5,8	7,0
Onbekend		4,9	4,8	6,8	5,1
Totaal absoluut	16.799.416	212.558	164.192	35.934	28.638

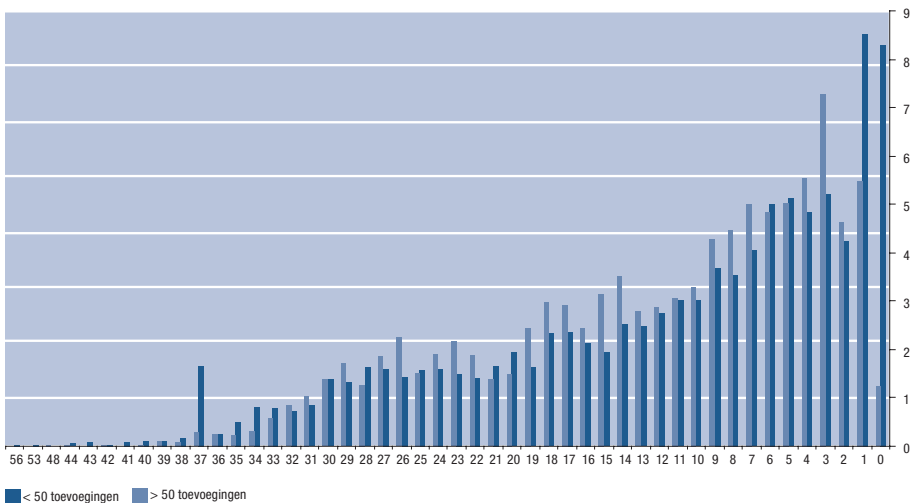
Tabel 74 Toevoegingsgebruikers die vijf of meer toevoegingen hebben gekregen in 2007 naar achtergrondkenmerken in percentages

Herkomstgroepering	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Autochtoon	80,6	36,9	33,6	43,6	33,1
1e generatie	9,8	44,0	53,5	27,5	29,7
2e generatie één ouder	5,6	5,0	4,4	5,4	6,8
2e generatie twee ouders	4,0	7,5	3,7	10,9	16,2
Onbekend		6,7	4,7	12,5	14,2
Totaal absoluut	100	4.910	2.678	367	296
Geslacht	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Man	49,4	65,5	55,0	80,1	79,4
Vrouw	50,6	27,8	40,3	7,4	6,8
Onbekend		6,7	4,7	12,5	13,9
Totaal absoluut	100	4.910	2.678	367	296
Gemeentegrootte	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
< 5.000 inwoners	0,1	0,1	0,1	0,3	
5.000 tot 10.000 inwoners	2,3	1,2	1,4	1,4	0,3
10.000 tot 20.000 inwoners	12,3	4,9	5,1	3,8	1,4
20.000 tot 50.000 inwoners	35,7	17,8	17,6	18,5	19,6
50.000 tot 100.000 inwoners	18,2	16,0	16,1	13,6	13,5
100.000 tot 150.000 inwoners	10,1	9,1	8,7	10,4	8,1
150.000 tot 250.000 inwoners	8,6	10,4	10,2	5,7	12,2
>=250.000 inwoners	12,8	32,2	35,0	30,5	30,4
Onbekend		8,2	5,9	15,9	14,6
Totaal absoluut	100	4.910	2.678	367	296
Burgerlijke staat	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Ongehuwd	46,1	50,0	37,3	64,6	70,9
Gehuwd	42,4	21,9	30,8	6,8	6,4
Verweduwd	5,3	0,5	0,6	0,3	0,3
Gescheiden	6,2	20,1	25,5	12,5	7,8
Onbekend		8,2	5,8	15,8	14,6
Partner vanuit ongehuwd		0,1	0,3	0,0	
Totaal absoluut	100	4.910	2.678	367	296
Leeftijd	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Tot 15 jaar	18,0	2,7	0,8	0,3	18,6
15 tot 20 jaar	6,1	7,2	3,2	10,6	20,9
20 tot 25 jaar	5,9	9,2	6,1	14,7	7,4
25 tot 30 jaar	6,0	10,9	10,8	12,0	6,4
30 tot 35 jaar	6,5	13,3	13,9	13,9	10,1

Leeftijd	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
35 tot 40 jaar	7,9	15,4	16,7	12,5	10,5
40 tot 45 jaar	8,0	13,6	16,0	10,1	4,7
45 tot 50 jaar	7,6	9,8	11,8	7,9	5,4
50 tot 55 jaar	6,9	5,0	6,7	2,7	1,0
55 tot 60 jaar	6,8	3,4	5,1	1,1	1,0
60 tot 65 jaar	5,7	1,8	2,7	1,1	
65 jaar en ouder	14,5	1,1	1,5	0,5	
Onbekend		6,7	5,5	12,5	13,9
Totaal absoluut	100	4.910	2.678	367	296
Type huishouden	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Eenpersoons	34,5	32,5	30,8	35,1	23,6
Ongehuwd samen zonder kind	7,0	3,4	3,5	3,0	2,0
Gehuwd zonder kind	22,1	3,1	4,4	1,4	0,7
Ongehuwd samen met kind	3,5	7,0	7,4	5,2	3,4
Gehuwd met kind	25,9	17,9	20,2	10,4	18,6
Eenouderhuishouden	6,3	19,0	22,3	13,9	22,6
Overig	0,7	5,8	2,9	12,0	11,1
Onbekend		11,2	8,4	19,1	17,9
Totaal absoluut	100	4.910	2.678	367	296
Arbeidsparticipatie	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Werknemer	41,3	15,1	17,6	12,0	6,8
Zelfstandige	5,2	2,9	3,4	1,9	0,7
WAO'er	3,1	10,3	11,2	10,4	7,8
WW'er	1,4	2,4	3,2	0,8	0,7
Bijstands uitkeringsgerechtigde	2,4	29,7	33,6	24,0	13,9
Overige uitkeringsgerechtigde	0,6	3,4	4,6	2,5	1,7
Gepensioneerde	15,9	1,1	1,4	0,8	
Scholier/student	24,8	7,6	3,1	5,7	35,5
Overig inactief	4,8	20,7	17,3	29,4	19,3
Onbekend		6,7	4,8	12,5	13,9
Totaal absoluut	100	4.910	2.678	367	296
Herkomstgroepering	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Autochtoon	80,6	36,9	33,6	43,6	33,1
Marokko	2,0	11,8	12,0	10,4	13,9
Turkije	2,3	7,4	9,0	3,0	4,7
Suriname	2,0	8,1	8,2	9,3	7,4
Nederlandse Antillen	0,8	3,5	1,8	8,2	6,1
Overige niet-westerse allochtonen	3,5	15,1	19,0	5,2	14,9
Overige westerse allochtonen	8,8	10,5	11,6	7,9	5,7
Onbekend		6,7	4,7	12,5	14,2
Totaal absoluut	100	4.910	2.678	367	296
Verstedelijking	Bevolking	Alle gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve
Zeer sterk verstedelijkt	19,2	37,7	40,8	35,1	34,1
Sterk verstedelijkt	22,8	25,4	24,2	21,0	29,1
Matig verstedelijkt	17,8	15,3	15,1	16,9	9,5
Weinig verstedelijkt	19,5	9,5	10,0	6,8	9,1
Niet verstedelijkt	20,4	4,0	4,1	4,4	3,7
Onbekend		8,2	5,9	15,9	14,6
Totaal absoluut	100	4.910	2.678	367	296

BIJLAGE 7 PERCENTAGE TOEVOEGINGEN DAT WORDT BEHANDELD, AFGEZET TEGEN HET BEËDIGINGSJAAR VAN DE RECHTSBIJSTANDVERLENERS

Figuur 33 Percentage toevoegingen dat wordt behandeld, afgezet tegen het aantal jaren geleden dat rechtsbijstandverleners zijn beëdigd



Het meest opvallende dat uit de figuur naar voren komt, is dat advocaten die in 2006 en 2007 beëdigd zijn, oververtegenwoordigd zijn in de groep die minder dan 50 toevoegingen heeft behandeld in 2007.

Redenen hiervan zijn dat deze rechtsbijstandverleners soms maar een gedeelte van het jaar actief zijn geweest of dat zij wellicht werken op naam van hun patroon.

NB De piek bij 37 beëdigingsjaren geleden representeert het jaar 1970, een belangrijk jaar voor de sociale advocatuur in Nederland.

BIJLAGE 8 LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

Tabellen

Tabel 1	Balie-, telefoon-, spreekuur-, e-mail- en websitecontacten tussen klanten en bureaus rechtshulp of HJL	20
Tabel 2	Kanalen waarlangs klanten contact opnemen met het Juridisch Loket in aantallen en percentages in 2005 t/m 2007	21
Tabel 3	Soort hulpproduct dat is verstrekt door HJL in (aantallen en) percentages in 2005 t/m 2007	23
Tabel 4	Soort contactkanaal per hulpproduct in 2006 en 2007 in (aantallen en) percentages	23
Tabel 5	Soort hulpproduct per contactkanaal in 2006 en 2007 in (aantallen en) percentages	24
Tabel 6	Soort contactkanaal en het aantal producten en contacten in 2007 en het gemiddelde aantal producten per contactkanaal in 2006 en 2007	24
Tabel 7	Verwijzingen naar mediation in 2005 t/m 2007	25
Tabel 8	Rechtsterreinen waarop de hulpvragen bij het Juridisch Loket betrekking hebben in 2005 t/m 2007, (absoluut en) procentueel	26
Tabel 9	Eerste bron van informatie ten aanzien van het bestaan van het Juridisch Loket (n=684)	30
Tabel 10	Wijze waarop men bij het Juridisch Loket terecht is gekomen (n=684)	31
Tabel 11	Bekendheid van instanties voor eerstelijnsrechtshulp (n=684)	32
Tabel 12	Traject voorafgaand aan contact met het Juridisch Loket (n=201)	33
Tabel 13	Redenen waarom een zaak (nog) niet is opgelost	35
Tabel 14	Redenen waarom een zaak nog loopt (n=684)	35
Tabel 15	Wijze waarop het probleem is opgelost (n=684)	36
Tabel 16	Redenen ernst probleem (n=529)	37
Tabel 17	Belangrijkste doel van de hulpvraag (n=684)	37
Tabel 18	Wijze waarop men op de hoogte is gekomen van het bestaan van een toevoeging (n=456)	39
Tabel 19	Redenen om geen rechtsbijstandsverzekering af te sluiten (n=340)	40

Tabel 20	Contactkanaal per geslacht in percentages (n=260.047)	41
Tabel 21	Hoogst afgeronde opleiding in percentages	41
Tabel 22	Gezinssamenstelling	42
Tabel 23	Totale aantal afgegeven toevoegingen	45
Tabel 24	Reguliere toevoegingen naar grondslag in aantal en index	46
Tabel 25	Rechtsterreinen waarop reguliere toevoegingen zijn afgegeven (in absolute aantallen en index) 2004 t/m 2007	47
Tabel 26	Rechtsterreinen waarop mediationtoevoegingen zijn afgegeven in absolute aantallen en procenten in 2006 en 2007	52
Tabel 27	Rechtsterreinen waarop lichte adviestoevoegingen zijn afgegeven in absolute aantallen en procenten in 2006 en 2007	54
Tabel 28	Kosten vaststellingen in € per rechtsterrein op basis van het aantal vaststellingen in 2007	57
Tabel 29	Aantal toevoegingen in ressort Amsterdam waarvoor een mho-subsidie is afgegeven in 2007	59
Tabel 30	Aantal toevoegingsgebruikers waarvoor een toevoeging is afgegeven en het gemiddelde aantal toevoegingen per rechtzoekende per jaar	61
Tabel 31	Verdeling van het aantal toevoegingen per rechtzoekende per jaar in percentages	61
Tabel 32	Verdeling van het aantal civiele toevoegingen per rechtzoekende per jaar in percentages	62
Tabel 33	Verdeling van het aantal strafrechtelijke toevoegingen per rechtzoekende in percentages	63
Tabel 34	Het aantal toevoegingsgebruikers die minimaal één civiele en één straftoevoeging hebben ontvangen	63
Tabel 35	Verdeling aantal toevoegingen veelgebruikers 2007	64
Tabel 36	Verdeling van de toepassing van de treden van de anticumulatieregeling in percentages	65
Tabel 37	Verdeling van de inschaling van toevoegingsgebruikers in de treden van de eigen bijdrage vanaf de inwerkingtreding van de wet VIValt	65
Tabel 38	Betaalde eigen bijdrage van toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage verschuldigd zijn in de jaren 2003 t/m 2007	66
Tabel 39	Vastgesteld fiscaal inkomen toevoegingsgebruikers (t-2): alleenstaanden	69
Tabel 40	Vastgesteld fiscaal inkomen toevoegingsgebruikers (t-2): personen die deel uitmaken van een meerpersoonshuishouden	70
Tabel 41	Verdeling Wrb-gerechtigden en Wrb-gebruikers naar fiscaal inkomen (alleenstaanden)	71
Tabel 42	Verdeling Wrb-gerechtigden en Wrb-gebruikers naar fiscaal inkomen (personen in meerpersoonshuishoudens)	72

Tabel 43	Aantallen en percentages gekoppelde unieke gebruikers per moduultype	74
Tabel 44	Ontwikkeling aantal rechtsbijstandverleners die in de jaren 2005 t/m 2007 ten minste eenmaal per jaar hulp verleenden op basis van een toevoeging* per rol	86
Tabel 45	Ontwikkeling aantal rechtsbijstandverleners die op toevoegingsbasis werken in de jaren 2000 t/m 2007	87
Tabel 46	Verhouding tussen het aantal advocaten die bij de Orde staan ingeschreven en het aantal advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen in 2005 t/m 2007	88
Tabel 47	Geslacht rechtsbijstandverleners die in de jaren 2001 t/m 2007 hulp verleenden op basis van een toevoeging (indien bekend)	89
Tabel 48	Gemiddelde aantal jaren dat de rechtsbijstandverleners die in de jaren 2005 t/m 2007 gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden, beëdigd zijn	89
Tabel 49	Aantal jaren dat de rechtsbijstandverleners zijn beëdigd in cohorten van tien jaar	90
Tabel 50	Gemiddelde aantal (reguliere) toevoegingen per actieve rechtsbijstandverlener per jaar	91
Tabel 51	Aantal rechtsbijstandverleners per aantal toevoegingen per jaar	91
Tabel 52	Aantal beëdigde advocaten die meteen toevoegingen gaan doen	92
Tabel 53	Gemiddelde aantal beëdigingsjaren van nieuwe rechtsbijstandverleners in 2005 t/m 2007	92
Tabel 54	Gemiddelde aantal toevoegingen van rechtsbijstandverleners die in de jaren 2000 t/m 2007 werden ingeschreven bij een raad voor rechtsbijstand	93
Tabel 55	Terugstroom van rechtsbijstandverleners die het stelsel tijdelijk hebben verlaten in 2002 t/m 2007	95
Tabel 56	Tevredenheid over verschillende aspecten van de dienstverlening (n=320)	101
Tabel 57	Termijn waarbinnen e-mail wordt beantwoord (n=93)	102
Tabel 58	Redenen om in de toekomst voor het Juridisch Loket te kiezen (n=629)	103
Tabel 59	Wijze waarop in de toekomst contact wordt gezocht (n=684)	104
Tabel 60	Voorkeur voor bepaalde variant van het verwijzarrangement (n=684)	105
Tabel 61	De tevredenheidsscores van rechtsbijstandverleners op een aantal onderwerpen	108
Tabel 62	Inkomen, vermogen en eigen bijdrage per 1 januari 2007	133
Tabel 63	Forfaitaire vergoeding advocatuur	135

Tabel 64	Rechtsterreinen waarop de hulpvragen bij HJL betrekking hebben; 2005, 2006 en 2007	137
Tabel 65	Verdeling klanten per kanaal	139
Tabel 66	Verdeling per aantal klantproducten	140
Tabel 67	Driedeling vestigingen naar aantal klanten	140
Tabel 68	Samenstelling van de beoogde steekproef (n=700)	141
Tabel 69	Samenstelling van de gerealiseerde steekproef (n=684)	141
Tabel 70	Bestand met de gewogen kanalen (n=659)	141
Tabel 71	Bestand 'gemiddelde klant' (n=320)	142
Tabel 72.1	Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), 2005 (voorlopig cijfer)	149
Tabel 72.2	Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1 en 2), zonder vermogen boven heffingsvrije voet in box 3, 2005 (voorlopig cijfer)	150
Tabel 73	Toevoegingsgebruikers naar achtergrondkenmerken in percentages	151
Tabel 74	Toevoegingsgebruikers die vijf of meer toevoegingen hebben gekregen in 2007 naar achtergrondkenmerken in percentages	153

Figuren

Figuur 1	Rechtsterreinen waarop minimaal 1% van de hulpvragen bij het Juridisch Loket betrekking heeft in 2007	27
Figuur 2	Mate waarin het juridisch probleem van een loketklant is opgelost	34
Figuur 3	Leeftijdverdeling van de loketklanten in percentages (n=263.474)	40
Figuur 4	Verdeling van de toevoegingen naar grondslag in 2007 in percentages	44
Figuur 5	Reguliere toevoegingen naar grondslag in aantal	46
Figuur 6	Verdeling van de afgegeven reguliere toevoegingen per rechtsterrein in 2007	48
Figuur 7	Aantal afgegeven reguliere toevoegingen op rechtsterreinen waarop meer dan 10.000 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007	49
Figuur 8	Aantal afgegeven reguliere toevoegingen op rechtsterreinen waarop meer dan 1.000 en minder dan 10.000 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007	50
Figuur 9	Aantal afgegeven reguliere toevoegingen op rechtsterreinen waarop minder dan 1000 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007	50

Figuur 10	Verdeling van de afgegeven lichte adviestoevoegingen per rechtsterrein in 2007	53
Figuur 11	Aantal afgegeven lichte adviestoevoegingen op rechtsterreinen waarop meer dan 1.000 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007	55
Figuur 12	Aantal afgegeven lichte adviestoevoegingen op rechtsterreinen waarop meer dan 100 en minder dan 1.000 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007	55
Figuur 13	Aantal afgegeven lichte adviestoevoegingen op rechtsterreinen waarop minder dan 100 toevoegingen zijn afgegeven in 2004 t/m 2007	56
Figuur 14	Verdeling Wrb-gerechtigden en Wrb-gebruikers (alleenstaanden)	71
Figuur 15	Verdeling Wrb-gerechtigden en Wrb-gebruikers (personen in meerpersoonshuishoudens)	72
Figuur 16	Gebruikers naar geslacht	75
Figuur 17	Gebruikers naar leeftijd	76
Figuur 18	Gebruikers naar sociaaleconomische categorie	77
Figuur 19	Gebruikers naar burgerlijke staat	78
Figuur 20	Gebruikers naar type huishouden	79
Figuur 21.1	Gebruikers naar herkomst	80
Figuur 21.2	Gebruikers naar herkomst	81
Figuur 22	Gebruikers naar stedelijkheid	82
Figuur 23	Gebruikers naar gemeentegrootte	83
Figuur 24	Ontwikkeling aantal rechtsbijstandverleners die op toevoegingsbasis werken in de jaren 2000 t/m 2007	87
Figuur 25	Mutaties onder de rechtsbijstandverleners	94
Figuur 26	In- en uitstroom van rechtsbijstandverleners 2002 t/m 2007	95
Figuur 27	In- en uitstroom van rechtsbijstandverleners die jaarlijks 50 of meer toevoegingen doen in 2002 t/m 2007	96
Figuur 28	Verband tussen tevredenheid en mate van belang	102
Figuur 29	Combinatie vraag en aanbod (inclusief mediation)	121
Figuur 30	Samenvatting acht punten analysemodel	127
Figuur 31	Meting mei 2007	142
Figuur 32	Meting november 2007	143
Figuur 33	Percentage toevoegingen dat wordt behandeld, afgezet tegen het aantal jaren geleden dat rechtsbijstandverleners zijn beëdigd	155

BIJLAGE 9 BEGELEIDINGSCOMMISSIE

Prof. mr. dr. J.M. Barendrecht	Hoogleraar privaatrecht Centrum voor aansprakelijkheidsrecht, Universiteit van Tilburg
Mw. mr. A. Koks	Senior beleidsmedewerker Directie rechtsbestel, ministerie van Justitie
Prof. mr. dr. B.P. Sloot (vz.)	Hoogleraar rechtssociologie, Faculteit Rechtswetenschappen Open Universiteit Nederland
Dr. B.C.J. van Velthoven	Universitair hoofddocent rechtseconomie verbonden aan de Faculteit der Rechtsgeleerdheid in Leiden
Mw. dr. M. ter Voert	Senior onderzoeker WODC, ministerie van Justitie
Mw. prof. mr. dr. M. Westerveld	Bijzonder hoogleraar sociale rechtshulp, Universiteit van Amsterdam