2023

# Jaarverslag

## STICHTING RECHTSWINKEL DORDRECHT

# Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Stichting Rechtswinkel Dordrecht (verder te noemen: de Stichting) over 2023. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in het gevoerde beleid, de behaalde resultaten en legt het bestuur verantwoording af over de besteding van het subsidiegeld.

Het jaar 2023 was een bewogen jaar voor de maatschappij in het algemeen. De Stichting heeft gemerkt dat de maatschappelijke veranderingen in sommige gevallen hebben geleid tot onrust bij rechtszoekenden. Door de extreme krapte en crisis op de woning- en arbeidsmarkt merkte de Stichting voorts dat een hoop vragen werden gesteld in het kader van (huur)woningen en arbeidskwesties. Veel rechtszoekenden hebben de Stichting (gelukkig) ook in 2023 weer weten te vinden en hebben wij van advies, raad en een luisterend oor kunnen voorzien. Dit alles heeft bijgedragen aan de centrale doelstelling van de stichting:

> *"Het verlenen van kosteloze rechtsbijstand aan hen die daar zelf niet in kunnen voorzien en niet in aanmerking komen voor een advocaat op kosten van de overheid."*

Het jaarverslag is ook de uitgelezen plek om een woord van dank te richten tot degenen die zich geheel vrijwillig inzetten om het werk van deze stichting mogelijk te maken en waar mogelijk te verbeteren: juristen en medebestuursleden. Dit doen zij omdat eenieder in de doelstelling van de stichting gelooft en zich hier actief voor in wil zetten.

Voornamelijk namens de rechtzoekenden in de gemeente Dordrecht: hartelijk dank.

Mevrouw S. Flier
- voorzitter

# Inhoud


Voorwoord ..... 2
1. Organisatie ..... 4
1.1 Het dagelijks bestuur ..... 4
1.2 Het algemeen bestuur ..... 4
1.3 Governance code ..... 5
1.5 Werving ..... 7
1.6 Duurzaamheid ..... 7
2. Activiteiten 2023 ..... 9
2.1 Cliëntenwerving ..... 9
2.2 Klanttevredenheidsonderzoek ..... 10
2.3 Deskundigheidsbevordering ..... 10
2.4 Commissies ..... 10
2.5 Teambuilding ..... 11
2.6 Samenwerking met ketenpartners ..... 11
3. Statistiek 2023 ..... 13
3.1 Statistieken ..... 13
3.1.1. Aantal rechtsvragen ..... 13
3.1.2 Verdeling rechtsgebieden ..... 14
3.1.3 Ingang rechtzoekenden ..... 17
3.1.4 Afwikkeling rechtsvragen ..... 18
3.1.5 Besparing gemeente Dordrecht ..... 20
3.1.6 Inzet juristen ..... 21
4. Financieel jaarverslag ..... 22
4.1 Inleiding ..... 22
4.2 Systematiek ..... 22
4.3 Reguliere exploitatie ..... 22
4.3.1 Inkomsten ..... 22
4.3.3 Vaste uitgaven ..... 23
4.3.4 Variabele uitgaven ..... 24
4.4 Overzicht Financiële Middelen ..... 26
4.4.1 Algemeen ..... 26
4.4.2 Activa ..... 26
4.4.3 Passiva ..... 26

# 1. Organisatie

## 1.1 Het dagelijks bestuur

Het dagelijks bestuur van de Stichting bestaat in beginsel uit ten minste drie leden: een voorzitter, een penningmeester en een secretaris. Het dagelijks bestuur van de Stichting verricht zijn werkzaamheden onbezoldigd en is verantwoordelijk voor de verwezenlijking van de doelstelling van de Stichting. Hiertoe stelt het bestuur jaarlijks een activiteitenplan op, komt het gedurende het jaar geregeld samen om het beleid te bepalen en stelt het, na afloop van het jaar, een jaarverslag op.

Eind 2023 is een bestuurswissel ingezet. Mr. Yayha heeft zijn werkzaamheden neergelegd. In juni 2023 heeft mr. Flier haar werkzaamheden ook tijdelijk (tot januari 2024) neergelegd.

Het dagelijks bestuur van de Stichting bestond op 1 januari 2023 uit de volgende leden:

| | | |
|---|---|---|
| mr. C.H. Bijvank | mr. R. Yayha | mr. S. Flier |
| *voorzitter* | *penningmeester* | *secretaris* |

Op 31 december 2023 bestond het dagelijks bestuur uit de volgende leden:

mr. C.H. Bijvank
*voorzitter/secretaris/penningmeester*

## 1.2 Het algemeen bestuur

In 2019 is, in plaats van een Raad van Toezicht, een algemeen bestuur ingesteld. Deze bestaat naast het bovengenoemde dagelijks bestuur. Het algemeen bestuur is in het leven geroepen om de bestuurlijke kennis van voorgaande bestuursleden niet verloren te laten gaan en het dagelijks bestuur te ondersteunen bij hun werkzaamheden. Het algemeen bestuur vormt op die manier een institutioneel geheugen van de Stichting en kan het dagelijks bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren.

Het algemeen bestuur heeft als primaire taak het houden van toezicht op het beleid van het dagelijks bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de Stichting. Dit toezicht uit zich onder andere in de mogelijkheid om het functioneren van een bestuurslid ter discussie stellen en een stemming te laten houden over schorsing/ontslag van het betreffende bestuurslid. De onafhankelijkheid die nodig is voor het vervullen van een dergelijke toezichthoudende rol,

wordt onder meer onderstreept door het vereiste dat leden van het algemeen bestuur geen nauwe familieband of vergelijkbare relatie mogen hebben met zittende leden van het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur. Het algemeen bestuur handelt te allen tijde in het belang van de Stichting en weegt daartoe de in aanmerking komende belangen af.

De samenstelling van het algemeen bestuur was in 2023 als volgt:

| | |
|---|---|
| mr. S.C. Scheermeijer | mr. M.B. Visser |
| *voorzitter* | *raadslid* |

## 1.3 Governance code

De Stichting hanteert als leidraad voor haar beleid 'de Nederlandse Governance Code' 'Beginselen van deugdelijk ondernemingsbestuur' en 'best practice bepalingen'. De Stichting probeert haar doel te bereiken door het juiste evenwicht te vinden tussen ondernemerschap en prestatie enerzijds, alsook controle en conformiteit met de statuten anderzijds. De Commissie Van Manen heeft bij de herziening van de 'Nederlandse Governance Code' in 2016 een aantal extra handvatten opgenomen voor one-tier boards. Deze hebben wij verwerkt in onze bestuursstructuur en opzet. Het dagelijks bestuur en het algemeen bestuur zijn beide verantwoordelijk voor de corporate governance structuur van de stichting en naleving van deze code. De Stichting vermijdt een "afvinkmentaliteit" in de beoordeling van de corporate governance structuur. De principes van de governance code worden door de Stichting enkel gezien als richtlijnen, waarbij het bestuur ten alle tijden haar beleid afstemt op datgene wat essentieel is voor het bereiken van haar doelstellingen.

<u>One-tier bestuursstructuur</u>

De stichting kende sinds 2010 een two-tier bestuursstructuur. In mei 2019 heeft de Stichting een statutenwijziging ingevoerd waarmee zij haar bestuursstructuur heeft veranderd in een one-tier bestuursstructuur. In dit monistische bestuurssysteem zetelen de toezichthouders en bestuurders in één orgaan, het bestuur. Dit orgaan bestaat uit een algemeen- en dagelijks bestuur. Hiermee wordt de afstand tussen de uitvoerende en niet uitvoerende bestuurders verkleint. De toezichthouders zijn in deze compositie meer betrokken bij de beraadslaging en beleidsafwegingen dan voorheen. Dit betekent ook dat zij in een eerder stadium instaat zullen zijn om advies te geven en/of in te grijpen.

De taken van het algemeen bestuur zijn op het gebied van toezicht te vergelijken met die van een raad van toezicht. Verder verschillen deze organen op het gebied van verantwoordelijkheid, het algemeen bestuur draagt namelijk bestuurdersverantwoordelijkheid. Om die reden zijn zij ook meer betrokken bij de dagelijkse beleidsvoering.

<u>Principes van de Governance code met betrekking tot het algemeen bestuur</u>

Het algemeen bestuur maakt deel uit van het bestuursorgaan binnen de Stichting. Zij legt haar taken, verantwoordelijkheden en werkwijzen vast en handelt daarnaar, tevens is zij zelf verantwoordelijk voor de samenstelling van het algemeen bestuur. Zo wordt eventuele

belangenverstrengeling voorkomen. De deskundigheid en diversiteit van het algemeen bestuur wordt gewaarborgd, doordat zij eerst voor aanname van een nieuw raadslid zal beoordelen of deze persoon voldoende deskundigheid heeft. Het algemeen bestuur heeft zelf de bevoegdheid om deze afweging te maken, dit om onafhankelijkheid te behouden.

Principes van de Governance code met betrekking tot het dagelijks bestuur

De voornaamste taak van het dagelijks bestuur is, zoals de naam suggereert, het dagelijks besturen van de Stichting. Dit houdt in dat zij verantwoordelijk is voor het in acht nemen van doelstellingen van de Stichting, de strategie en het beleid, daarbij verschaft het dagelijks bestuur het algemeen bestuur tijdig alle informatie die nodig is voor uitoefening van haar taak. Het belangrijkste doel van de Stichting is om kosteloze rechtsbijstand te verlenen aan degenen die daarin zelf niet kunnen voorzien en niet in aanmerking komen voor een advocaat op kosten van de overheid. Met betrekking tot de strategie neemt het bestuur de governance code als richtlijn voor het dagelijks besturen. Bewuste omgang met de governance code is van groot belang voor de stichting, het welzijn van de Stichting staat ten alle tijden bovenaan bij een eventuele belangenafweging.

## 1.4 Juristen

De juristen die zich voor de Stichting inzetten, doen dit onbezoldigd. In december 2023 had ongeveer 70% van de juristen een universitaire meestertitel of bachelorgraad Nederlands recht. Zij die (nog) niet beschikken over een dergelijke titel zijn bezig met het behalen daarvan. Vrijwel alle juristen zijn werkzaam in de juridische praktijk. Hun praktijkkennis strekt tot voordeel van de Stichting. In 2023 hebben de volgende juristen zich ingezet voor de Stichting:

| | NAAM | WERKZAAM BIJ | FUNCTIE |
|---|---|---|---|
| mr. | C.H. Bijvank | Q Advocaten | Advocaat |
| mr. | S. Flier | Lamsma, Veldstra & Lobé Advocaten | Juridisch medewerker |
| mr. | R. Yayha | Ten Holder Noordam Advocaten | Advocaat |
| mr. | S.C. Scheermeijer | Q Advocaten | Advocaat |
| mr. | M.B. Visser | Ratio Advocatuur | Advocaat |
| mr. | J.F. Cheung | Q Advocaten | Advocaat |
| mr. | K. Gong | Flynth | Juridisch adviseur |
| mr. | K. Zajk | Gemeente Alblasserdam | Jurist |
| mr. | L. Deckers | NVWA | Inspecteur |
| mr. | S. van Dijk | IND | Hoor- en beslismedewerker |

| | | | |
|---|---|---|---|
| mr. | O. van Gijzelen | Ministerie van BZK | Beleidsmedewerker |
| mr. | C. Koot | Ministerie van VWS | Beleidsjurist |
| mr. | V. Naburgh | Eneco | Jurist |
| mr. | B. van Os | ACM | Senior inspecteur |
| mr. | B. Bellaart | KNVB | Jurist |
| mr. | L. Jansen | Schep Advocaten | Advocaat |
| mr. | M. Schepers | CAK | Beleidsmedewerker |
| | M. Delibas | | Student |
| mr. | J. van Wingerden | Briggeman & Jansen Advocaten | Advocaat |
| mr. | M. van Prooyen | Eneco | Jurist |
| mr. | M. van Wingerden | Sonneveld Group | HR-adviseur |
| | H. al Zamili | | Student |
| | B. Avci | | Student |
| | R. Wesdorp | | Student |

## 1.5 Werving

De juristen van de Stichting werken op vrijwillige basis en blijven gemiddeld anderhalf à twee (2) jaar werkzaam voor de Stichting. De Stichting kan haar dienstverlening derhalve slechts voortzetten met behulp van een continue stroom aan nieuwe juristen.

In 2023 heeft het bestuur zich ingespannen om het aantal juristen dat werkzaam is bij de Stichting te verhogen door middel van verschillende wervingsactiviteiten. Leden van het bestuur hebben in het kader van ledenwerving meerdere wervingscampagnes geplaatst op sociale media, waaronder LinkedIn. Ook hebben zij meerdere keren een wervingsbericht geplaatst voor studenten van de Erasmus Universiteit Rotterdam en Tilburg University. Naar aanleiding hiervan hebben wij twee (2) sollicitatierondes geopend. De eerste ronde heeft geleid tot vijf (5) sollicitaties, waarvan twee (2) juristen zijn aangenomen. De tweede ronde heeft geleid tot vijf (5) sollicitaties, waarvan wederom twee (2) juristen zijn aangenomen.

## 1.6 Duurzaamheid

Voor de Stichting is duurzaamheid een belangrijk aspect en wil onder andere graag bijdragen aan verbetering van het milieu. De Stichting helpt rechtszoekenden dan ook op een zo maatschappelijk mogelijk verantwoorde wijze.

De Stichting probeert zo min mogelijk energie te verbruiken, met het vernieuwde pand zal dit nog makkelijker gaan. Een volledige nieuwe LED verlichting is aangebracht en aangesloten op bewegingssensoren. Ook zijn de elektrische kachels, die erg veel stroom verbruikten,

vervangen door een efficiëntere vloerwarming. Door middel van een programmeerbare thermostaat wordt deze verwarming aan het einde van het spreekuur automatisch uitgezet. Al deze middelen zorgen voor een zo laag mogelijk energieverbruik en zo min mogelijk energieverspilling.

Naast de vernieuwingen aan het pand probeert de Stichting ook het papiergebruik door middel van digitalisering zo veel mogelijk terug te dringen. Gegevens voor en over rechtzoekenden worden (uiteraard in overeenstemming met de vereisten van de AVG) digitaal opgeslagen en contact met rechtzoekenden wordt, voor zover dit redelijk is, onderhouden via de e-mail en de telefoon in plaats van brieven op papier. Dit is zowel positief voor het milieu, als voor de rechtzoekenden. Post kan namelijk kwijtraken en per telefoon komen we direct in contact met de rechtzoekenden.

Daarnaast print de Stichting enkel dat wat noodzakelijk is. Indien de inkt op is en de toners vervangen dienen te worden, brengt de Stichting deze terug naar een winkel. De Stichting gebruikt tonercartridges van Canon. Canon heeft een recycleprogramma voor tonercartridges. Door mee te doen aan het recycleprogramma van Canon komen de lege cartridges niet in de gewone afvalbak terecht, maar kunnen deze opnieuw worden gebruikt.

De plastic wegwerpbekers en houten roerstaafjes zijn vervangen door glazen, bekers, kopjes en lepels. Mochten er toch blikjes gebruikt worden, worden deze ingeleverd en gerecycled. Ook hangt er een groot whiteboard waarop wij aantekeningen, afspraken en algemene opmerkingen plaatsen. Deze werden voorheen in de papieren agenda geschreven. Hiermee hebben wij onze ecologische voetstap verkleind.

Niet alleen de Stichting zelf probeert zo duurzaam mogelijk te zijn, ook onze juristen werken hieraan mee. Veel van de juristen die werkzaam zijn bij de Stichting komen op de fiets dan wel met het openbaar vervoer naar de Stichting. Dit heeft tot voordeel dat het milieu zo min mogelijk wordt belast, maar de kosten voor de Stichting in verband met vervoer blijven hierdoor ook zo minimaal mogelijk.

# 2. Activiteiten 2023

## 2.1 Cliëntenwerving

Naast traditionele vormen van cliëntenwerving zoals mond op mond reclame en algemene lokale naamsbekendheid merkt de Stichting in toenemende mate dat de behoefte bestaat op andere wijzen met ons in contact te kunnen komen. Met name de jongere generatie is meer gewend zaken digitaal te regelen. Daartoe heeft het bestuur dit jaar een aantal stappen gezet die er op gericht zijn niet alleen meer digitaal te werven, maar ook langs die wijze vragen van rechtzoekenden te beantwoorden.

Website

Tijdens onze spreekuren vragen we onze cliënten hoe ze de weg naar de rechtswinkel hebben gevonden. Het blijkt dat de meeste mensen ons ontdekken via Google of andere zoekmachines. Een van onze belangrijkste doelen was dan ook om hoger te verschijnen in de zoekresultaten van Google. Vroeger was de bekendheid van onze rechtswinkel op dat gebied niet zo groot. In de loop van 2018 hebben we de eer gekregen om deel te nemen aan het 'Google Grants' programma. Dankzij deze ondersteuning ontvangen we elke maand een advertentietegoed van Google AdWords ter waarde van maximaal € 10.000,-. Dit heeft geleid tot een betere zichtbaarheid van onze website, waardoor deze sneller opgemerkt wordt door mensen die op zoek zijn naar juridische hulp. Momenteel zijn we ook bezig met de ontwikkeling van een nieuwe, modernere website om onze zichtbaarheid en vindbaarheid verder te vergroten.

WhatsApp

In het kader van onze inspanningen op het gebied van digitalisering en verbeterde bereikbaarheid hebben we besloten om een 24-uursservice via WhatsApp aan te bieden. Hiervoor heeft de Stichting een bedrijfsaccount aangemaakt dat op zowel een telefoontoestel als op alle laptops is geïnstalleerd, waardoor rechtzoekenden hun vragen ook via deze methode kunnen stellen.

Wanneer een rechtzoekende een vraag stuurt via WhatsApp, ontvangt hij of zij een bericht waarin wordt bevestigd dat een van onze juristen zo spoedig mogelijk contact zal opnemen. Het is echter onze voorkeur om vragen niet via WhatsApp af te handelen, omdat we veel waarde hechten aan persoonlijk contact. Bovendien blijkt vaak dat aanvullende informatie nodig is om een passend antwoord te geven. Desondanks streven we ernaar om de rechtsvraag dezelfde avond nog af te handelen en binnen 24 uur contact op te nemen met de rechtzoekende, waarbij we ook prioriteit geven aan dringende vragen die onmiddellijke aandacht vereisen.

Door duidelijk de mogelijkheid om contact op te nemen via WhatsApp op onze website te vermelden, zien we een significante toename in het aantal vragen dat via dit kanaal wordt gesteld. Dit illustreert dat de Stichting op een zinvolle manier nieuwe rechtzoekenden weet te bereiken.

## 2.2 Klanttevredenheidsonderzoek

De gemeente Dordrecht heeft als voorwaarde voor subsidieverlening gesteld dat een minimale beoordeling van 7 moet worden behaald. We waren al bezig met dit streven, maar waren nog aan het onderzoeken hoe we dit het beste konden implementeren. Ook in 2023 hebben we ons onderzoek voortgezet via 'Klanten Vertellen'. De gemiddelde beoordeling staat momenteel op een indrukwekkende 9.7, en het overgrote deel van de respondenten geeft aan dat ze de Stichting zouden aanbevelen aan familie, vrienden en bekenden. Echter, we hebben gemerkt dat veel mensen minder bereid lijken te zijn om op een e-mail te wachten en deze vervolgens in te vullen, vooral wanneer ze hoofdzakelijk digitaal geholpen zijn en het persoonlijke aspect van een fysieke afspraak missen. Desondanks zijn rechtzoekenden tijdens de inloopspreekuren wel bereid om hun ervaringen met onze dienstverlening te delen met onze juristen. Daarom zal het bestuur in 2024 op zoek gaan naar een nieuwe methode voor het meten van klanttevredenheid.

## 2.3 Deskundigheidsbevordering

In lijn met de strategie die in 2022 is vastgesteld, heeft het bestuur in 2023 opnieuw gekozen voor een focus op scholing en opleiding, vooral gericht op het intensief begeleiden van nieuwe rechtshulpverleners. We erkennen dat jongere juristen doorgaans over veel theoretische kennis beschikken, maar vaak nog praktische vaardigheden missen. Daarom hebben ervaren juristen binnen onze organisatie zich ingezet om hun kennis en vaardigheden over te dragen aan deze jongere collega's.

## 2.4 Commissies

De Stichting ambieert dat elke jurist deel uitmaakt van één van de commissies, met als doel het bestuur te ontlasten in zijn taken. In 2023 nam het bestuur echter grotendeels de taken van de verschillende commissies over. Dit omdat het in 2023 uitdagend bleek te zijn om consistent een voltallig bestuur te handhaven. Deze omstandigheden bemoeilijkten de aansturing van de commissies door het bestuur. Het bestuur heeft als doel om in 2024 de commissies weer meer zelfstandig hun taken te laten uitvoeren.

### Sollicitatiecommissie

Deze commissie richt zich op de evaluatie en inwerking van nieuwe juristen. Hoewel het bestuur de eerste sollicitatierondes uitvoert en bepaalt welke sollicitanten aan de procedure mogen deelnemen, neemt de sollicitatiecommissie vervolgens de leiding over. Dit is vanwege de beperkte aanwezigheid van het bestuur tijdens spreekuren. Het bestuur heeft in 2023 een groot deel van deze taken zelf op zich genomen, en deels gedelegeerd aan individuele juristen.

### Commissie pand

Deze commissie is verantwoordelijk voor kleine klusjes in en rondom het pand, en voor het op peil houden van de voorraden. Vanwege een nieuw bestuur was er niet bekend welke klusjes te verrichten, waardoor het bestuur de taken van deze commissie op zich heeft genomen. In 2024 zullen zowel de klusjes als taken naar verhouding verdeeld worden.

Commissie cliëntenwerving

Door het vertrek van ervaren juristen kon de commissie werving haar werkzaamheden niet voortzetten, waardoor het bestuur besloot ook de werving van rechtzoekenden op zich te nemen. Dit gebeurde voornamelijk via ontwikkelingen op de website en via WhatsApp-mogelijkheden. Het aantal rechtzoekenden wordt verwacht te stijgen in 2024, waarna de commissie een nieuwe samenstelling zal krijgen.

Commissie activiteiten/rechtswinkelweekend

De Stichting zal in 2024 meer activiteiten organiseren met als doel de onderlinge samenhang te versterken, in samenwerking met individuele rechtshulpverleners. Zodoende hoop de Stichting dat haar juristen aan de Stichting verbonden zullen blijven.

Commissie scholing

Gezien het voorgaande heeft het bestuur in 2023 de scholingen in het kader van deskundigheidsbevordering zelf vormgegeven. In 2024 zal de commissie haar normale werkzaamheden hervatten.

## 2.5 Teambuilding

Naast de gebruikelijke taken is het van essentieel belang dat juristen elkaar beter leren kennen. Dit bevordert de samenhang en het werkplezier, wat op zijn beurt de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt. We hebben meerdere borrels georganiseerd om dit aspect tegemoet te komen.

## 2.6 Samenwerking met ketenpartners

Naast haar eigen kennis en middelen, probeert de Stichting rechtzoekenden optimaal te bedienen door samen te werken met ketenpartners. De samenwerking bestaat uit het doorverwijzen van rechtzoekenden naar de juiste dan wel passende ketenpartners. De doorverwijzing is veelal noodzakelijk in gevallen waarin het de Stichting aan specifieke kennis ontbreekt of indien een ketenpartner qua tijd en middelen de rechtzoekende beter van dienst kan zijn. In dat geval vindt zoveel als mogelijk een 'warme' overdracht plaats. In het navolgende wordt omschreven op welke wijze de Stichting in 2023 met haar keten partners heeft samengewerkt.

Bureau Sociaal Raadslieden

Voor vragen over vreemdelingenrecht of complexe formulieren die niet binnen het spreekuur kunnen worden behandeld, verwijst de Stichting rechtzoekenden naar het Bureau Sociaal Raadslieden.

Advocatenkantoren

De Stichting werkt nauw samen met verschillende advocatenkantoren in de regio, waaronder De Koning Advocaten, Ratio Advocatuur, Q Advocaten, , het Advokatenkollektief, Briggeman & Jansen Advocaten, WEB advocaten en Schep Advocaten. Medewerkers van deze kantoren bieden vrijwillig rechtshulp tijdens inloop- en telefonische spreekuren, ondersteunen de juristen van de Stichting bij hun werk en verzorgen regelmatig scholingen.

Stichting Vrienden van Rechtswinkel Dordrecht (SVRD)

De SVRD ondersteunt de Stichting en onderhoudt het contact met voormalige medewerkers. Daarnaast draagt de SVRD zorg voor de ICT-infrastructuur van de Stichting, waaronder het forum, de website en het digitale casussysteem. In 2024 zal er een vernieuwde website gehanteerd worden.

Het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket verwijst rechtzoekenden naar de Stichting. Op haar beurt verwijst de Stichting rechtzoekenden naar het Juridisch Loket voor korting op gesubsidieerde rechtsbijstand, indien een doorverwijzing naar een advocaat noodzakelijk is.

Overige partners

De Stichting verwijst ook naar andere hulpverleners, zoals bewindvoerders, maatschappelijk werkers, jeugdzorg en Veilig Thuis. Dit om te voorkomen dat financiële problemen van rechtzoekenden toenemen en om mogelijke Multi problematiek in de toekomst te signaleren, wat ook een verplichting is binnen de subsidieregelingen Jeugd en WMO.

# 3. Statistiek 2023

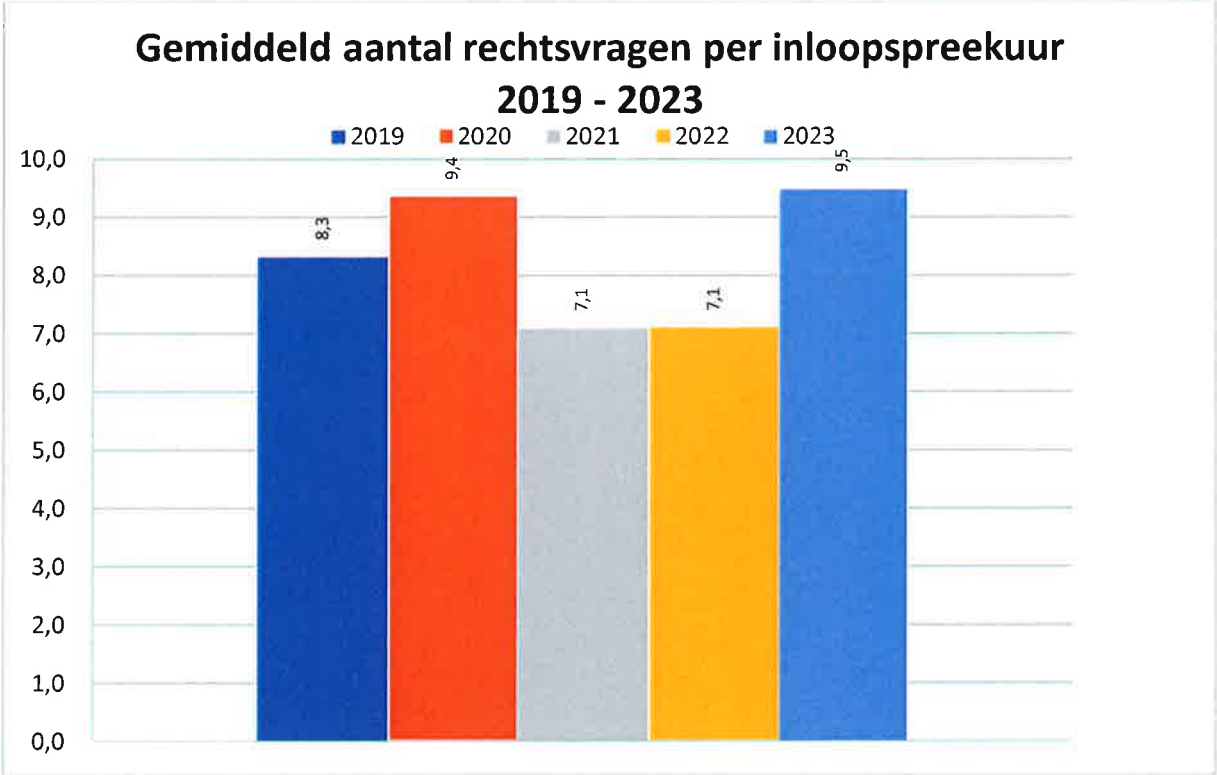
De Stichting houdt statistieken bij met betrekking tot haar dienstverlening. Deze statistieken geven inzicht in mogelijke verschuivingen in de vragen van rechtzoekenden. Het bestuur kan aan de hand van deze statistieken inspelen op de behoefte van de rechtzoekenden. In het navolgende worden de statistieken van 2023 weergegeven en besproken.

## 3.1 Statistieken

### 3.1.1. Aantal rechtsvragen

Al enkele jaren houdt de Stichting zich bezig met het vergroten van haar naamsbekendheid en vindbaarheid. Dit is ook noodzakelijk gelet op de toenemende concurrentie van betaalde rechtshulpverleners.

Ook in 2023 heeft de Stichting gebruik kunnen maken van de gratis advertentieruimte van Google. Mede ten gevolge van de omstandigheden rond het COVID-19 virus, heeft de Stichting in 2021 en 2022 een toename gezien in het aantal digitale rechtsvragen en een aanzienlijke daling in het aantal rechtsvragen dat tijdens de inloopspreekuren werd gesteld. Na COVID bleek de trend zich van digitalisering zich voort te zetten. Het aantal rechtsvragen per inloopspreekuur is wel weer hersteld ten opzicht van de periode voor COVID. Deze ontwikkeling is duidelijk terug te zien in figuur 1.




*Figuur 1*

In 2023 heeft de Stichting in totaal 2.208 rechtsvragen beantwoord. Tijdens het inloopspreekuur zijn 868 rechtsvragen beantwoord, 673 rechtsvragen tijdens het telefoonspreekuur en 667 via de website.

Uit observatie van meerdere jaren blijkt dat internet de belangrijkste rechtsingang is geworden. Dit betekent dat rechtzoekenden de Stichting via het internet weten te vinden, om vervolgens langs te komen tijdens één (1) van de inloopspreekuren.

Het bestuur wijt deze groei onder andere aan de toenemende digitalisering, maar ook aan de toenemende vraag naar 'gemak'. Immers, het uitleggen van een rechtsvraag door de telefoon is een stuk moeilijk dan persoonlijk of digitaal. Veel rechtsvragen gaan bovendien gepaard met aanzienlijke bewijsstukken. Tijdens de inloopspreekuren kan de rechtzoekende deze stukken meenemen. Tijdens het telefonisch spreekuur zal de rechtzoekende moeten uitleggen wat in de stukken staat, hetgeen vaak onduidelijkheden en miscommunicaties oplevert.

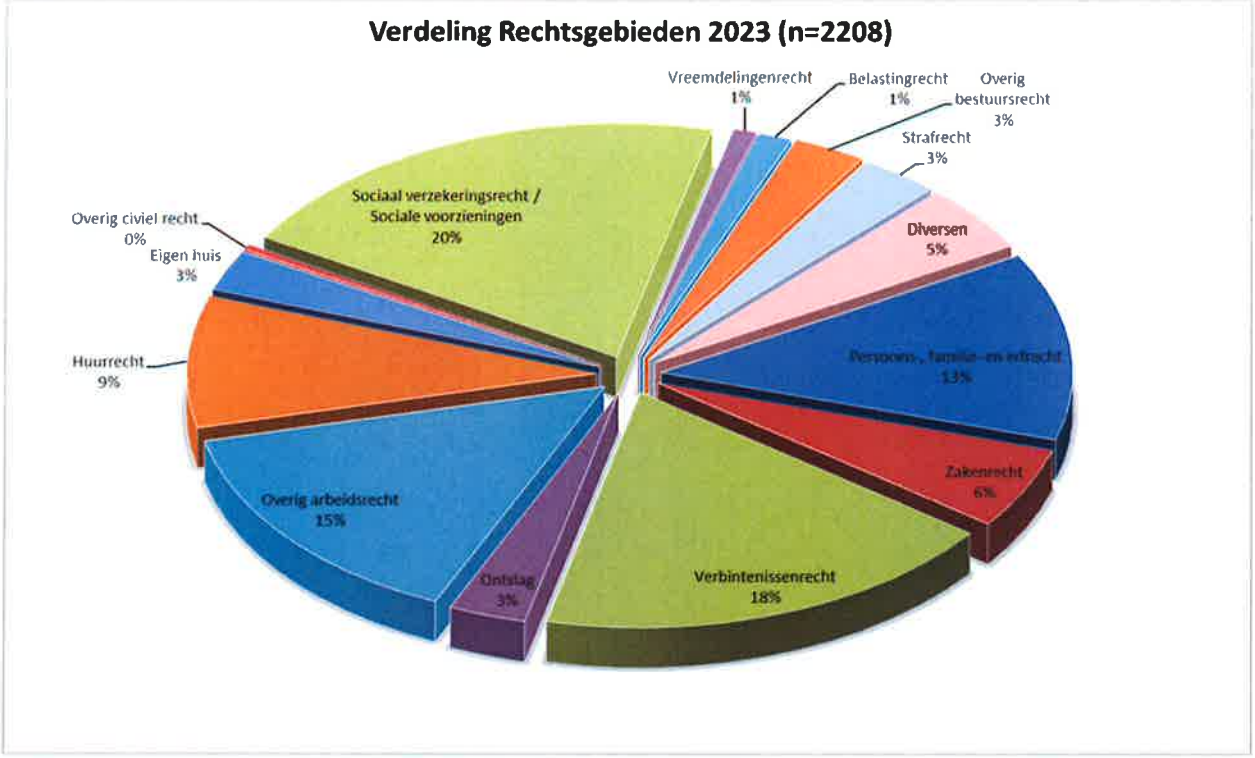
In 2021 en 2022 was het aantal rechtsvragen afgenomen ten gevolge van de COVID-19 crisis. Een dergelijke crisis deed de zichtbaarheid en de bekendheid van de Stichting geen goed. In 2023 was de Stichting nog steeds bezig de schade te herstellen. Om die schade te herstellen was de Stichting afhankelijk van de gratis advertentieruimte van Google. Halverwege 2022 werd deze gratis advertentieruimte om webtechnische redenen opgeschort, wat zorgde voor een daling in het aantal digitale rechtsvragen.

Inmiddels voldoet de website van de Stichting weer aan de voorwaarden en maakt de Stichting weer gebruik van de gratis advertentieruimte. Hierdoor heeft een aantoonbare stijging plaatsgevonden van het aantal digitale rechtsvragen, zoals blijkt uit de grafiek(en). Hieruit valt te concluderen dat de gratis advertentieruimte enerzijds een zegen voor de Stichting is, maar anderzijds maakt het haar ook afhankelijk van de voorwaarden van bedrijven als Google, die van een op de andere dag kunnen wijzigen, zonder dat de Stichting daar invloed op kan uitoefenen.

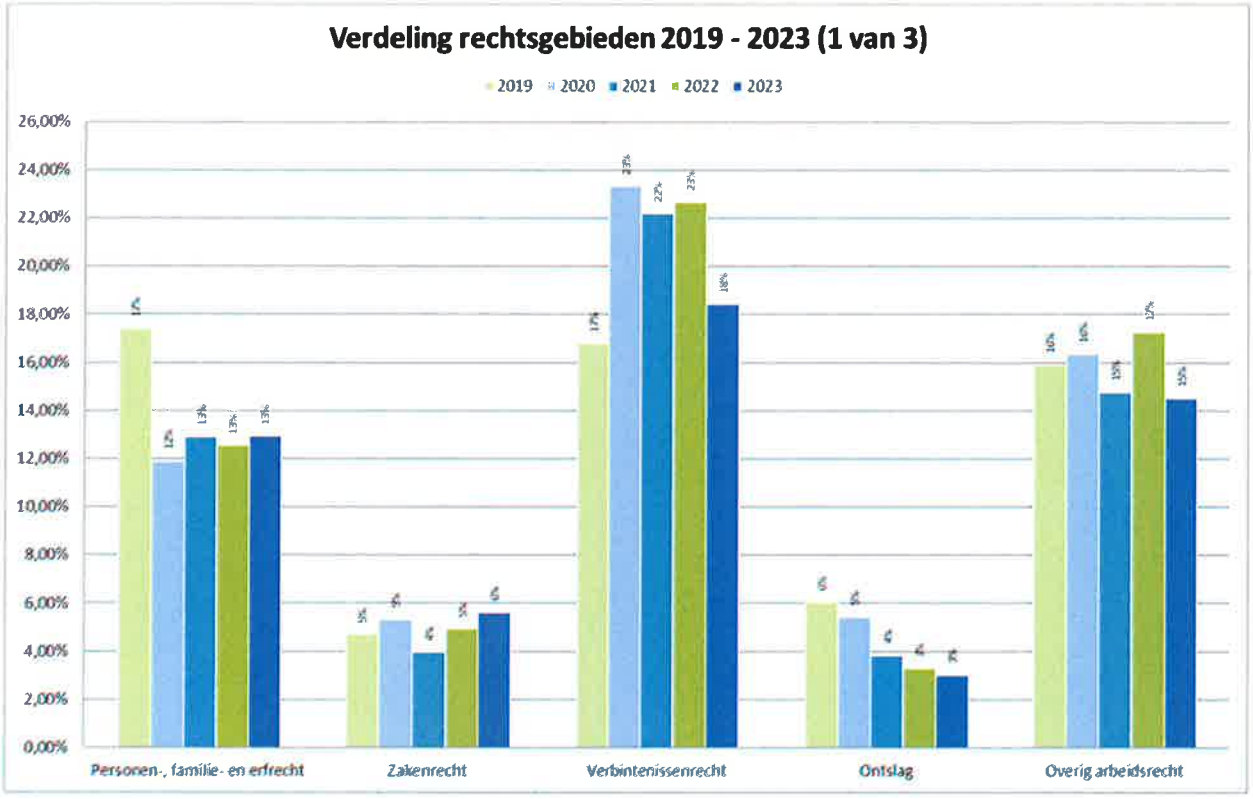
Aan de andere kant heeft het bestuur ook in 2023 weer een sterke toename geconstateerd in het aantal rechtsvragen op het inloopspreekuur. Derhalve is te zien dat de voorkeur van rechtzoekenden nog altijd naar de inloopspreekuren uitgaat. Dit getuigt dat de rechtzoekenden de Stichting nog steeds weten te vinden en dat de Stichting nog steeds goed op weg is naar het oude niveau van voor de COVID-19 crisis.

### 3.1.2 Verdeling rechtsgebieden

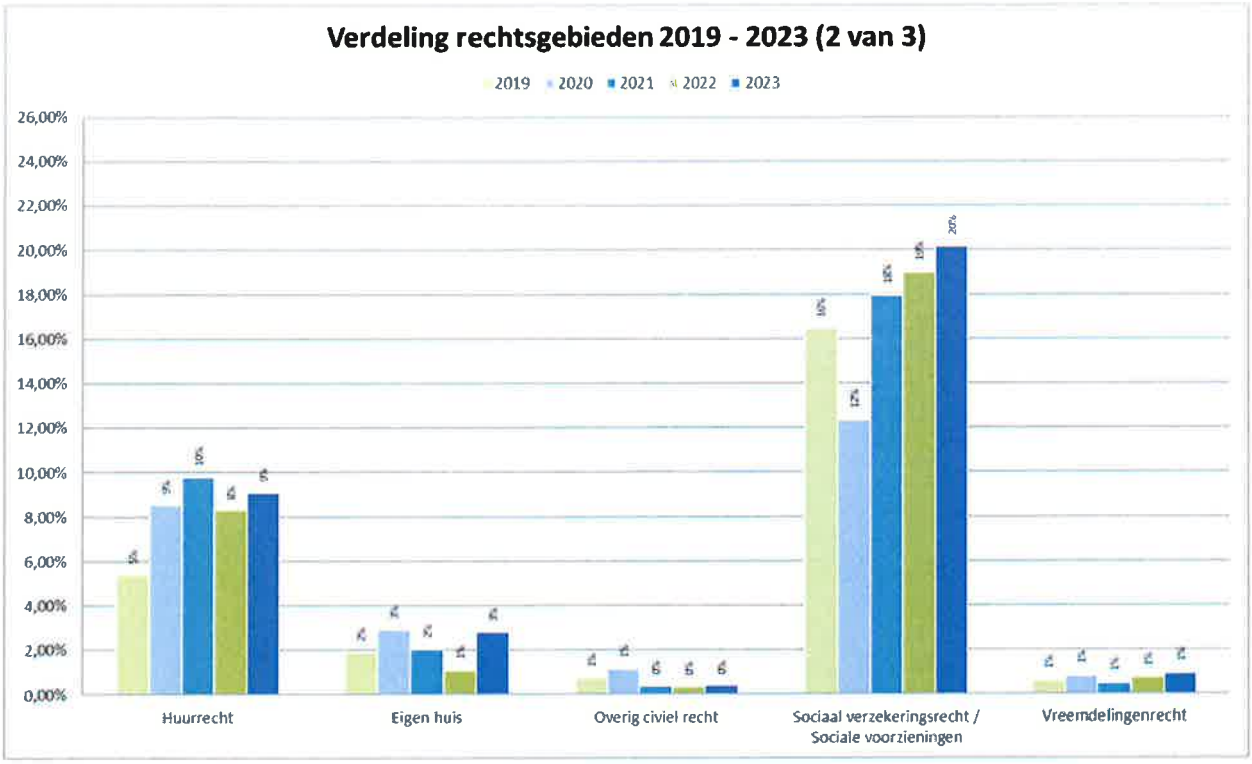
De rechtsvragen die aan de Stichting worden voorgelegd, kunnen worden verdeeld in veertien (14) rechtsgebieden. Deze rechtsgebieden zijn: personen-, familie- en erfrecht, zakenrecht, verbintenissenrecht, ontslag, overig arbeidsrecht, huurrecht, eigen huis, overig civielrecht, sociale voorzieningen, vreemdelingenrecht, belastingrecht, bestuursrecht, strafrecht en diversen.



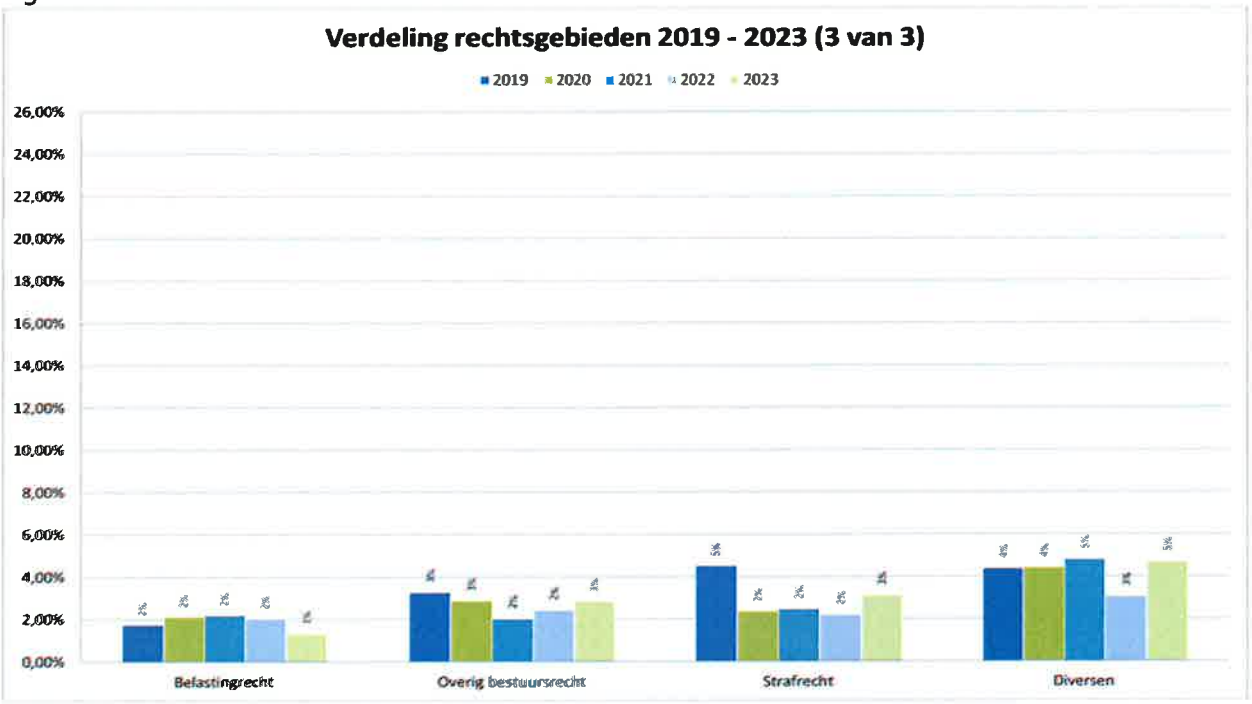

*Figuur 2*




*Figuur 3*




*Figuur 4*




*Figuur 5*

Figuur 2 tot en met 5 laten de onderlinge verhouding tussen deze gebieden zien in 2023. Elk jaar op zichzelf bezien, geven de percentages weinig informatie. Wijzigingen ontstaan vaak door externe factoren, zoals economische conjunctuur en wetswijzigingen.

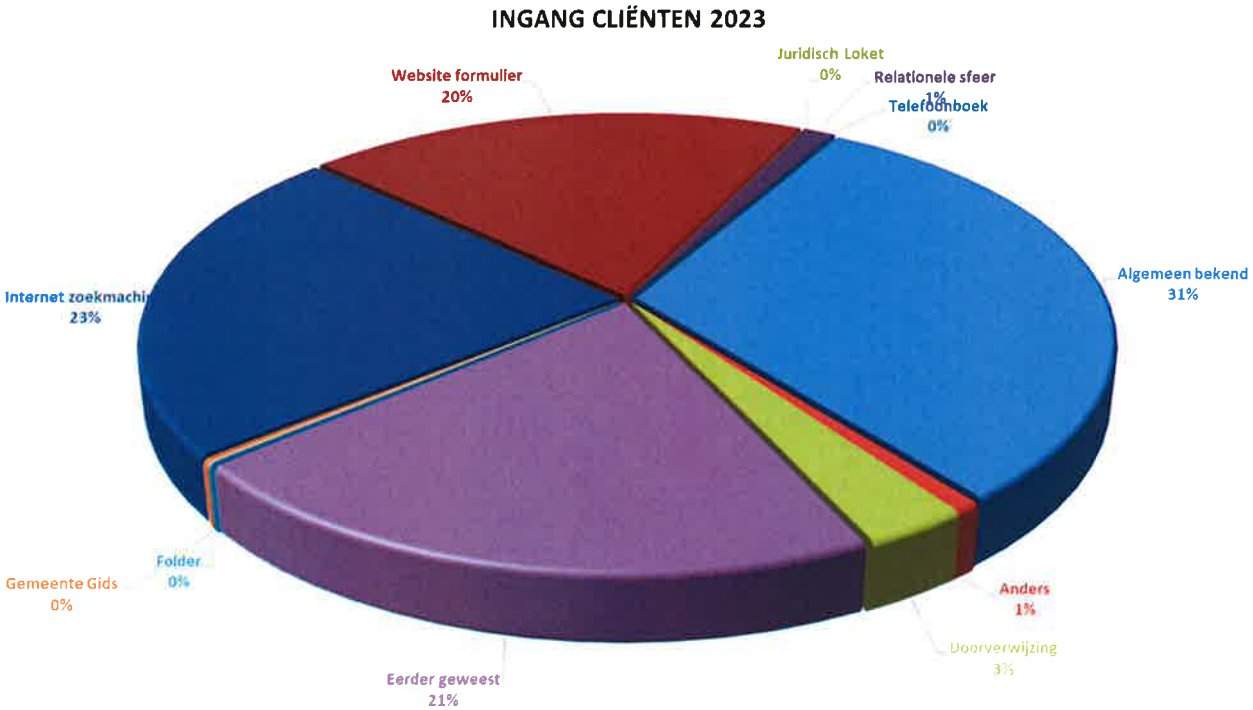
Uit de figuren blijkt dat de verdeling van de rechtsgebieden niet aan ingrijpende veranderingen onderhavig is. Wel valt op dat in 2023 opnieuw meer vragen op het gebied van

arbeidsrecht en het sociale zekerheidsrecht zijn binnengekomen. Naar verwachting heeft dit nog steeds te maken met de economische veranderingen van de voorgaande jaren. Onder andere het stopzetten van de overheidssteun voor bedrijven heeft gezorgd voor een groei in het aantal rechtszoekenden met arbeidsrechtelijke problemen. Daarnaast constateert het bestuur een forse toename van het aantal rechtsvragen over het onderwerp eigen huis, waarbij dit verschil zich met name met 2022 laat meten. Verder heeft het bestuur een toename in rechtsvragen ten aanzien van het huurrecht kunnen waarnemen, zoals u als gemeente ook al had verwacht.

Ook heeft het bestuur een toename in bestuursrechtelijke vragen waargenomen. De toegenomen belangstelling ten gevolge van de kinderopvangtoeslagaffaire is hierbij nog steeds een mogelijke factor.

### 3.1.3 Ingang rechtzoekenden

De Stichting houdt statistieken bij met betrekking tot de wijze waarop de rechtzoekenden de Rechtswinkel hebben gevonden. Figuur 6 toont op welke wijze rechtzoekenden de Stichting wisten te vinden in 2023.




*Figuur 6*

In 2023 vonden de meeste rechtzoekenden de Stichting via het internet (website of zoekmachine) of de algemene bekendheid van de rechtswinkel. Gezamenlijk vormen deze ingangen nu 74% van het geheel. Dit is een trend die al meerdere jaren zichtbaar is. Het bestuur koppelt deze ontwikkeling rechtstreeks aan de uitbreiding van de website. Het bestuur kan geen invloed uitoefenen op de algemene vindbaarheid via de internet

zoekmachine, aangezien die meer afhankelijk is van externe factoren, zoals andere websites. Desondanks kan de aanpassing van de website wel indirect doorwerken. Mogelijk kan deze ontwikkeling tevens worden toegeschreven aan de toenemende digitalisering. Wij verwachten door de nieuwe plannen voor een verdere verbetering van de website een nog groter aandeel voor de digitale wegen in de vindbaarheid van de rechtswinkel.

### 3.1.4 Afwikkeling rechtsvragen

De dienstverlening van de Stichting valt uiteen in eerste- en tweedelijns rechtshulp. De wijze waarop rechtzoekenden worden geholpen is afhankelijk van de complexiteit van de rechtsvraag en het financieel belang van de zaak. Factoren als (fatale) termijnen en financiële middelen van rechtzoekenden kunnen echter eveneens een rol spelen voor de Stichting bij de keuze van het type dienstverlening.

*Eerstelijns rechtshulp*

Binnen de eerstelijns rechtshulp onderscheidt de Stichting drie vormen, namelijk vraagverheldering, advisering en doorverwijzing. Veel zaken die tijdens het spreekuur worden behandeld, betreffen vraagverheldering en het adviseren van rechtzoekenden. In 2023 heeft de Stichting in 77 gevallen de rechtzoekenden doorverwezen naar een instantie die hen beter van dienst kan zijn. In de meeste gevallen gaat dit om een doorverwijzing naar de (sociale) advocatuur. Zo heeft de Stichting in 2023 in totaal 54 rechtzoekenden doorverwezen naar de advocatuur. Dit behelst 70 % van het totaal aantal doorverwijzingen.

*Tweedelijns rechtshulp*

De tweedelijns rechtshulp kenmerkt zich doordat de rechtzoekende daadkrachtig wordt gemaakt om zijn eigen problemen op te lossen. De Stichting staat rechtzoekenden bij wanneer zij niet zelf instaat zijn om zichzelf te vertegenwoordigen en naar de aard van de zaak geen gesubsidieerde rechtsbijstand mogelijk is, of de eigen bijdrage het financieel belang van de zaak overstijgt. In uitzonderlijke gevallen staat de Stichting rechtzoekenden bij die met hun inkomen net boven de grens voor gesubsidieerde rechtsbijstand uitkomen, maar niet de financiële middelen hebben om een advocaat op basis van uurtarief te betalen.

Binnen de tweedelijns rechtshulp onderscheidt de Stichting de volgende vormen:

- *Voorbeeldbrieven*
  Rechtzoekenden die door de juristen van de Stichting worden geacht zelf in staat te zijn contact te zoeken met de wederpartij en verdere stappen te ondernemen, krijgen voorbeeldbrieven mee. Bij het meegeven van deze voorbeeldbrieven wordt uitgebreid stilgestaan bij de wijze van invulling en de verwachtingen die men naar aanleiding van de brief mag hebben. Daarnaast wordt tijdens spreekuren, wanneer de rechtzoekende niet in staat is aan de hand van een model zelf contact te leggen met de wederpartij, een op maat gemaakte brief opgesteld en meegegeven. Dit heeft de Stichting in 2023 met grote regelmaat gedaan. Zeker nu de Stichting veel vragen per e-mail krijgt, ligt het meer voor de hand om een voorbeeldbrief te schrijven. Ook merkten wij als bestuur een toename in het aantal mensen dat naar een inloopspreekuur kwam om een voorbeeldbrief te (laten) schrijven.

- *Ingenomen zaken*
  Het kan voorkomen dat rechtzoekenden rechtsvragen hebben die niet tijdens het spreekuur opgelost kunnen worden. In zulke gevallen kan de Stichting besluiten om hun zaak in te nemen. Bepalende factoren voor het innemen van een zaak zijn onder andere de complexiteit van de zaak, de (on)mogelijkheid van gesubsidieerde rechtsbijstand en het wel/niet hebben van een rechtsbijstandverzekering aan de kant van de rechtzoekende. Wanneer de zaak eenmaal is ingenomen, treden de juristen op als gemachtigden van de rechtzoekende en behandelen zij de zaak verder. De Stichting heeft in 2023 diverse ingenomen zaken gehad.

De ingenomen zaken worden verdeeld in drie categorieën:

1. *Kantonrechter/geschillencommissie*
   Voor veel rechtzoekenden is het een grote stap om hun geschil voor te leggen aan een kantonrechter. Daarom staat de Stichting hen bij in dergelijke procedures. Voordat de procedure wordt gestart, wordt uitgebreid stilgestaan bij de kosten van de procedure voor rechtzoekenden en het procesrisico. Een rechtzoekende wordt uitgelegd dat het mogelijk is dat hij niet in het gelijk wordt gesteld. De deurwaarderskosten en het griffierecht komen in dat geval geheel voor rekening van de rechtzoekende. De dienst die de Stichting aanbiedt, het bijstaan van de rechtzoekende in de procedure, is echter geheel kosteloos. De rechtzoekende hoeft dan ook geen (uur)tarief te betalen.

2. *Bestuursrecht*
   In 2023 heeft de Stichting geen rechtzoekende bijgestaan in een bezwaarschriftprocedure. De Stichting heeft dit jaar geen bezwaarprocedures gevolgd, maar heeft wel bezwaarschriften voor rechtzoekenden geschreven, zodat zij die zelf konden indienen.

3. *Bemiddeling*
   De meeste ingenomen zaken die in 2023 zijn behandeld, bestonden uit bemiddeling. Dit zijn zaken die zijn opgelost zonder dat dit heeft geleid tot een procedure bij de kantonrechter of een geschillencommissie. Het financieel belang is vaak klein, waardoor de Stichting probeert het geschil buitenrechtelijk/middellijk af te doen door een schikking te treffen met de wederpartij. De rechtzoekende heeft hier baat bij, omdat een schikking vaak meer oplevert dan een relatief dure gerechtelijke procedure en bovendien minder tijd kost en minder risico's kent. Meestal gaat het om zaken van consumentenkoop.

In de meeste gevallen is het mogelijk om na het schrijven van enkele brieven naar de wederpartij de zaak positief af te sluiten voor de rechtzoekende. In enkele gevallen is het nodig om telefonisch contact met de wederpartij op te nemen of een afspraak met hen te maken op de rechtswinkel. In enkele zaken is het nodig om een concept-dagvaarding op te

stellen. Kennisneming van een concept-dagvaarding kan voldoende zijn om een wederpartij tot schikken te dwingen.

In 2023 heeft de Stichting opnieuw meer ingezet op het opstellen van voorbeeldbrief. De Stichting ziet het namelijk als één van haar taken om de zelfredzaamheid van rechtzoekenden te bevorderen. Het bestuur heeft geconstateerd dat rechtzoekenden snel geneigd zijn om te vragen of de Stichting hun zaken in behandeling kan nemen, terwijl dergelijke doorgaans ook met een voorbeeldbrief kunnen worden opgelost. Het innemen van een zaak kan namelijk een escalerende werking hebben in een geschil, terwijl een voorbeeldbrief dat niet heeft.

### 3.1.5 Besparing gemeente Dordrecht

De werkzaamheden van de Stichting hebben de gemeente Dordrecht in 2023 een aanzienlijke kostenbesparing opgeleverd.

Uitzonderingen daargelaten hebben de cliënten van de Stichting een inkomen van maximaal 110% van de bijstandsnorm, waardoor zij in aanmerking komen voor een advocaat op kosten van de overheid. De eigen bijdrage hiervoor wordt door de gemeente Dordrecht vergoed op grond van bijzondere bijstand. In het geval van eerstelijns rechtshulp was de rechtzoekende in 2023 per rechtsvraag een eigen bijdrage verschuldigd van € 86,- (of € 120,- als het gaat om personen- en familierecht). In het geval van tweedelijns rechtshulp, was in 2023 per rechtsvraag een eigen bijdrage verschuldigd van € 165,- (of € 321,- als het gaat om personen- en familierecht).

De Stichting heeft in 2023 in totaal 2.208 rechtsvragen behandeld. Indien deze rechtsvragen door de sociale advocatuur behandeld zouden moeten worden, had dit de gemeente Dordrecht in 2023, uitgaande enkel van eerstelijns rechtshulp, ten minste € 189.802,- aan bijzondere bijstand gekost. In het geval van tweedelijns rechtshulp zouden deze kosten zelfs nog veel hoger zijn, namelijk een bedrag van € 364.155,-. Door de werkzaamheden van de Stichting voor een bedrag van € 24.802,- te subsidiëren de gemeente Dordrecht, heeft een besparing van ten minste € 165.000,- gerealiseerd.

De rechtshulp van de Stichting wordt verleend door universitair geschoolde juristen van wie ongeveer twee derde meester in de rechten is. Doordat alle juristen alsmede het bestuur onbezoldigd werken, heeft de Stichting geen personeelskosten, waardoor de uitgaven van de Stichting in vergelijking met andere gesubsidieerde instanties gering zijn. Met de € 24.802,- aan gemeentelijke subsidie heeft de Stichting 2.208 rechtsvragen beantwoord. Dit komt neer op een 'kostprijs' van circa € 11,23 per rechtsvraag. Andere gesubsidieerde instanties zitten ver boven deze 'kostprijs'.

### 3.1.6 Inzet juristen

De Stichting hanteert een nauwgezet registratiesysteem om de tijdsinspanning van haar juristen bij te houden. Bij deze registratie wordt onderscheid gemaakt tussen de tijd die wordt besteed aan het besturen van de Stichting en de tijd die wordt besteed aan de kerntaken van de Stichting, zoals het houden van de telefonische- en inloopspreekuren, het beantwoorden van e-mails en het vertegenwoordigen van rechtzoekenden in ingenomen zaken.

In 2023 is de Stichting vijf (5) dagen per week open geweest. Te weten op maandag, dinsdag en woensdag en donderdag van 19:00 uur tot 21:00 en op zaterdag van 13:00 tot 15:00 uur.

Tijdens de spreekuren zijn normaliter drie (3) à vier (4) juristen aanwezig. Rechtzoekenden worden tijdens het inloopspreekuur te woord gestaan door drie (3) juristen. Het spreekuur duurt twee (2) uur. Na afloop van het spreekuur houden de juristen een nabespreking welke een half uur duurt. Het komt voor dat spreekuren uitlopen doordat voor sluitingstijd nog niet alle rechtzoekenden zijn geholpen. Deze rechtzoekenden worden vanzelfsprekend alsnog geholpen. Hierdoor ligt het werkelijke aantal manuren dat aan het spreekuur wordt besteed hoger. De overige aanwezige jurist(en) houden zich bezig met beantwoorden van vragen die binnenkomen per e-mail en telefoon. Hieronder vallen tevens de rechtsvragen die per 'Whatsapp' worden gesteld. De tijd die besteed wordt aan ingenomen zaken wisselt, de Stichting schat in dat haar juristen zo'n 12 uur (in totaal) per week aan deze taak besteden, oftewel 0,36 FTE. Het aantal ingezette uren is te verdelen over een viertal gebieden. Naast de voornoemde kerntaken zijn dit algemene bestuurstaken, deskundigheidsbevordering en overige.

Voor het berekenen van het aantal FTE's sluit het bestuur aan bij het aantal arbeidsuren in de cao Sociaal Werk, welzijn en dienstverlening. Een 36-urige werkweek is in deze branche gebruikelijk. In de cao wordt op jaarbasis 1.728 manuren gelijk gesteld aan 1 FTE. De totale exploitatie inzet voor 2023 bedraagt op basis van bovenstaande gegevens 3.874 uren, komt dit door de keuze voor 1 FTE = 1.728 neer op 2,24 FTE. Dit is iets onder de norm van 2,63 als genoemd in het subsidiebesluit. Dit valt te verklaren door een afname van het aantal vrijwilligers. Van de overgebleven vrijwilligers kunnen wij niet nog meer inzet verwachten, gelet op het feit dat zij ook (grotendeels) fulltime werken en het vrijwilligerswerk betreft. Wel worden er zoals genoemd ook FTE's besteedt aan andere werkzaamheden en is er extra tijd ingepland voor werkzaamheden met betrekking tot vrijwilligerswerving, wat een speerpunt van het nieuwe bestuur is. Daarnaast worden er nog uren gestoken in algemene bestuurstaken, deskundigheidsbevordering en overige, waardoor de norm van 2,63 wel wordt overstegen.

# 4. Financieel jaarverslag

## 4.1 Inleiding

Het bestuur wil haar belangrijkste subsidieverstrekkers de gemeente Dordrecht en de Raad voor Rechtsbijstand bedanken voor hun steun het afgelopen jaar. Om in de toekomst de kwaliteit, de professionaliteit en de duurzaamheid van de Stichting te kunnen blijven waarborgen, moet de gehele dienstverlening gefinancierd kunnen worden uit reguliere subsidiebronnen. Derhalve wil het bestuur het belang van de steun van onze subsidieverstrekkers benadrukken.

## 4.2 Systematiek

Het bestuur hanteert voor het financieel jaarverslag de volgende boekhoudposten:

- Inkomsten
  - Subsidie gemeente Dordrecht;
  - Subsidie Raad voor Rechtsbijstand;
  - Rente;
  - Incidentele inkomsten.

- Van voorziening/reservering

- Vaste uitgaven:
  - Bedrijfsvoering;
  - Huisvestingskosten;
  - Organisatiekosten.

- Variabele uitgaven:
  - Afschrijving (sluitpost);
  - Bedrijfsvoering;
  - Organisatiekosten;
  - Incidentele uitgaven.

## 4.3 Reguliere exploitatie

### 4.3.1 Inkomsten

| | **2023** | ***2023*** *begroting* | ***2022*** |
|---|---|---|---|
| Subsidie Gemeente Dordrecht | € 24.802 | *€ 24.802* | € 23.298 |
| Subsidie Raad voor de Rechtsbijstand | € 6.117 | *€ 6.117* | € 6.117 |
| Rente | € 114 | *€ 0* | € 0 |
| Incidentele inkomsten | € 0 | *€ 0* | € 0 |
| **Totaal:** | **€ 31.033** | ***€ 30.919*** | **€ 29.415** |

*Subsidie Gemeente Dordrecht*

De gemeente Dordrecht is van oudsher de voornaamste subsidieverlener van de Stichting. Op verzoek van de Stichting heeft de gemeente Dordrecht voor 2023 een bedrag van € 24.802 toegekend. Dit bedrag is gelijk aan de begroting.

*Subsidie Raad voor de Rechtsbijstand*

Een select aantal rechtswinkels kan subsidie krijgen van de Raad voor de Rechtsbijstand op basis van het aantal behandelde zaken en de typen rechtshulpverlening. Dit bedrag is sinds 2010 niet meer geïndexeerd. De Raad voor Rechtsbijstand heeft zelfs versobering van de subsidie aangekondigd, maar deze is tot op heden niet ingevoerd. In 2023 heeft de Stichting conform haar begroting een subsidiebedrag ter grootte van € 6.117 ontvangen.

*Rente*

Over het jaar 2023 heeft de Stichting een bedrag van € 114 aan rente ontvangen, omdat het rentepercentage (op de afschrijvingsvoorziening) iets is gestegen.

*Incidentele inkomsten*

De Stichting heeft in 2023 geen incidentele inkomsten genoten.

### 4.3.3 Vaste uitgaven

De Stichting onderscheidt vaste en variabele uitgaven. Met 'vaste uitgaven' worden uitgaven bedoeld die ongeacht het aantal spreekuren of behandelde rechtsvragen hetzelfde blijven, uitgezonderd de reguliere prijsstijgingen ten gevolge van inflatie. Hierbij moet vooral gedacht worden aan abonnementen en aansluitkosten van voorzieningen.

| | **2023** | **2023** *begroting* | **2022** |
|---|---|---|---|
| Naar afschrijvingsvoorziening | € 107 | *€ 4.977* | € 3.728 |
| Bedrijfsvoering (vast) | € 9.925 | *€ 7.450* | € 10.034 |
| Huisvestingskosten | € 11.410 | *€ 11.206* | € 9.633 |
| Organisatiekosten (vast) | € 1.968 | *€ 2.224* | € 2.078 |
| **Totaal:** | **€ 23.303** | **€ 25.856** | **€ 25.473** |

*Afschrijving*

Op het pand en de inboedel wordt afgeschreven. De post afschrijving wordt conform de afspraak met de gemeente, gehanteerd als een sluitpost. In 2023 is slechts een bedrag van € 107 toegevoegd. Dit heeft te maken gehad met onverwacht toegenomen kosten, zoals de toegenomen huisvestingskosten en incidentele uitgaven ten behoeve van de website.

*Bedrijfsvoering (vast)*

Alle kosten die te maken hebben met de dienstverlening, worden geboekt op de post bedrijfsvoering. Binnen deze post worden de uitgaven vervolgens gesplitst naar vaste en variabele uitgaven.

Vaste bedrijfsvoering kosten zijn alle uitgaven die elk jaar gemaakt worden, ongeacht het aantal spreekuren of het aantal behandelde rechtsvragen. Hierbij moet vooral gedacht worden aan de uitgaven voor de internetaansluiting, telefoonaansluiting en abonnementen voor specialistische naslagwerken. Ook omvat deze post het cliëntregistratiesysteem en licenties voor computer- en serversoftware. Tenslotte heeft de Stichting ook jaarlijks vaste uitgaven voor webhosting, beveiliging en online- en offlineonderhoud.

De vaste bedrijfsvoering kosten in 2023 bedroegen € 9.925.

Sinds een aantal jaar heeft het bestuur besloten om meer te investeren in de digitale zichtbaarheid en bereikbaarheid van de website van de Stichting. In de statistieken is een steeds sterkere verschuiving te zien met betrekking tot de rechtsingang van rechtzoekenden. Om dit probleem te ondervangen, heeft het bestuur blijvend financiële middelen beschikbaar gesteld om de digitale zichtbaarheid van de Stichting te vergroten. Hieraan zijn kosten verbonden.

De Stichting is genoodzaakt om deze lijn voort te zetten. Dit heeft onder andere te maken met het steeds groter worden van 'digitale' concurrentie van betaalde rechtshulpverleners, zoals de advocatuur. Inmiddels kan gesteld worden dat dit het nieuwe normaal is geworden, waardoor deze kosten als vaste uitgaven kunnen worden gekwalificeerd.

*Huisvestingskosten*

De post huisvestingskosten omvat onder andere huur, elektriciteit, gas en water. De huur wordt in beginsel begroot op grond van de maandelijkse nota, plus de verwachte jaarlijkse huurverhoging. De overige huisvestingskosten, onder andere kosten inzake elektriciteit, gas en water, heeft het bestuur begroot aan de hand van zowel de maandelijkse nota alsmede de verwachte jaarlijkse indexering. Daarnaast hanteert het bestuur een kleine marge voor onvoorziene omstandigheden.

De uitgaven voor de huisvestingskosten waren in 2023 € 11.410. Dit is een aanzienlijke verhoging ten opzichte van 2022, wat te verklaren is door een wijziging in de energietarieven, waarmee die kosten zijn verdubbeld.

*Organisatiekosten (vast)*

Alle kosten die te maken hebben met het besturen van de Stichting, worden geboekt op de post organisatiekosten. Binnen deze post worden de uitgaven vervolgens gesplitst naar vast en variabel. Vast zijn alle uitgaven die elk jaar gemaakt worden, ongeacht het aantal spreekuren of aantal behandelde rechtsvragen. Hierbij moet vooral gedacht worden aan de uitgaven voor diverse belastingen, heffingen, leges, betalingsverkeer en de verzekering.

De vaste organisatiekosten bedroegen in 2023 een bedrag van € 1.968 en is vergelijkbaar met 2022.

### 4.3.4 Variabele uitgaven

| | **2023** | **2023** *begroting* | **2022** |
|---|---|---|---|
| Inventaris | € 0 | € *0* | € 0 |
| Bedrijfsvoering (var.) | € 2.753 | € *2.411* | € 2.402 |
| Organisatiekosten (var.) | € 2.660 | € *2.152* | € 0 |
| Incidentele uitgaven | € 1.776 | € *500* | € 795 |
| Lustrum | € 0 | € 0 | € 0 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Totaal:** | **7.189** | **€ 5.063** | **€ 3.197** |

*Inventaris*

Aangezien de Stichting in 2021 nog een aanzienlijk bedrag heeft geïnvesteerd in de vervanging van inventaris, hoefde in 2023 niets in de inventaris te worden geïnvesteerd.

*Bedrijfsvoering (variabel)*

Alle kosten die te maken hebben met de dienstverlening, worden geboekt op de post bedrijfsvoering. Binnen deze post worden de uitgaven vervolgens gesplitst naar vast en variabel.

Variabel zijn alle uitgaven die niet elk jaar gemaakt worden of in enige mate (mede) afhankelijk zijn van het aantal behandelde rechtsvragen en de typen dienstverlening. Hierbij moet vooral gedacht worden aan de uitgaven voor toners, (brief)papier, ordners, postzegels en het aangetekend verzenden van correspondentie met de wederpartij. De variabele uitgaven voor de bedrijfsvoering omvatten ook de reis- en parkeerkosten voor de (praktijk)juristen en advocaten die niet over een OV-jaarkaart beschikken.

De variabele kosten van bedrijfsvoering in 2023 bedroegen € 2.753.

Doordat het aantal rechtsvragen in 2023 stabiel is gebleven ten opzichte van 2022, is deze kostenpost ook min of meer gelijk gebleven ten opzichte van 2022. Wel heeft het bestuur een lichte stijging en parkeer- en mobiliteitskosten geconstateerd. Dit heeft ermee te maken dat een deel van de studenten inmiddels is afgestudeerd en niet langer over een OV-jaarkaart beschikt.

*Organisatiekosten (variabel)*

Alle kosten die te maken hebben met het besturen van de Stichting, worden geboekt op de post organisatiekosten. Binnen deze post worden de uitgaven vervolgens gesplitst naar vast en variabel. Variabel zijn alle uitgaven die niet elk jaar gemaakt worden of in enige mate (mede) afhankelijk zijn van het aantal rechtsvragen en het type dienstverlening. Hierbij moet onder meer gedacht worden aan de kosten voor de werving van juristen, vergaderkosten en een veelvoud aan diverse kleine organisatiekosten.

De variabele organisatiekosten in 2023 bedroegen € 2.660.

De variabele organisatiekosten zijn voornamelijk gelegen in het werven van juristen. Werving van juristen is een van de speerpunten van het nieuwe bestuur voor 2024. De noodzaak om nieuwe juristen te werven is groot. Het bestuur heeft derhalve reeds drukwerk besteld en diverse wervingsprojecten opgezet. Het bestuur heeft aldus kosten gemaakt die aan 2023 zijn toe te schrijven, maar het exacte factuurbedrag is nog niet bekend. Het bestuur heeft derhalve een voorziening getroffen van € 2.500. Mocht de volledige voorziening niet worden benut, zal dit anderszins ten behoeve van de werving van juristen worden ingezet, dan wel worden toegevoegd aan de afschrijvingsvoorziening.

*Incidentele uitgaven*

In 2023 had de Stichting € 1.776 aan incidentele uitgaven. Dit is een aanzienlijke stijging ten

opzichte van 2022. De incidentele uitgaven zijn voornamelijk gelegen in eenmalige kosten ter verbetering van de website.

## 4.4 Overzicht Financiële Middelen

### 4.4.1 Algemeen

De activa en de passiva van de Stichting worden in haar boekhouding gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs of de actuele waarde. In 2023 beschikte de Stichting over de volgende financiële middelen.

| | Einde boekjaar | | | Einde boekjaar | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Activa** | **2022** | **2023** | **Passiva** | **2022** | **2023** |
| Liquide middelen | € 15.275 | € 18.317 | Egalisatiereserve | € 1.045 | € 1.089 |
| | | | Afschrijvingsvoorziening | € 14.230 | € 14.338 |
| | | | Voorziening juristenwerving | € 0 | € 2.500 |
| Nog te ontvangen | € 0 | € 0 | Nog te betalen | € 0 | € 390 |
| | **€ 15.275** | **€ 18.317** | | **€ 15.275** | **€ 18.317** |

### 4.4.2 Activa

*Liquide middelen*

Liquide middelen zijn de tegoeden die op de exploitatierekening en spaarrekening van de Stichting staan. Aan het eind van 2023 bedroeg het totaal van de banksaldi € 18.317.

*Nog te ontvangen*

De Stichting heeft geen nog te ontvangen bedragen.

### 4.4.3 Passiva

*Egalisatiereserve*

De egalisatiereserve van de Stichting bedroeg op 31 december 2023 € 1.089. Deze post is alleen geïndexeerd ten opzichte van 2022. In de komende jaren zal de Stichting conform de subsidieverordening toewerken naar een egalisatiereserve dat 10% van de gemeentelijke subsidie bedraagt, circa € 2.500.

*Afschrijvingsvoorziening*

De Stichting heeft een afschrijvingsvoorziening ten behoeve van de toekomstige kosten voor vervanging van de inventaris en klein onderhoud. De inventaris wordt afgeschreven in respectievelijk drie, vijf of tien jaar, afhankelijk van het soort zaak.

De afschrijvingsvoorziening is in 2023 toegenomen tot € 14.338.

*Voorziening juristenwerving*

De Stichting heeft in 2023 diverse wervingsprojecten en bestellingen uitgezet, waarvan de kosten tot op heden niet volledig duidelijk zijn. Derhalve heeft de Stichting een voorziening getroffen ten behoeve van de werving van nieuwe juristen. Deze voorziening bedraagt € 2.500.

*Nog te betalen*

Op 31 december 2023 waren nog niet alle rekeningen voor de digitale advertenties voor december 2023. Derhalve heeft de Stichting een bedrag van € 390 apart gezet.