

**Rechtswinkel**  
*Amsterdam* 

**Jaarverslag 2015**

**Rechtswinkel**  
*Amsterdam* 

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	3
<b>1. Dagelijks bestuur</b>	4
<b>2. Secties</b>	5
2.1 Sectie Sociale zekerheid en Arbeidsrecht	6
2.2 Sectie Personen- en familierecht	6
2.3 Sectie Wonen	7
2.4 Sectie Consumentenrecht	8
<b>3. Commissies</b>	8
3.1 Scholingscommissie	9
3.2 Financiële commissie	9
3.3 Onderwijscommissie	10
3.4 Publiciteitscommissie	10
3.5 Procedeercommissie	11
<b>4. Registratie</b>	
4.1 Telefoondiensten	11
4.2 Inloospreekuren	14
4.3 Verdeling rechtsgebieden op basis van de zaken in het registratiesysteem	15
<b>5. Financieel jaarverslag 2015</b>	15
<b>6. Medewerkers 2015</b>	16
<b>7. Advocatenlijst 2015</b>	18
<b>8. Dankwoord</b>	19

## Voorw oord

Het jaar 2015 stond voor het Rechtswinkel in het teken van het waarborgen van de kwaliteit en het verbeteren van de interne processen. In voorgaande jaren zijn er stappen gemaakt om de processen binnen de Rechtswinkel te digitaliseren. Dit is, met het oog op de toekomst, nog steeds een belangrijk aandachtspunt voor het bestuur. In toenemende mate vinden rechtzoekenden het antwoord op hun vraag via het internet. Zodoende heeft het onderdeel “Veelgestelde vragen” een aanzienlijke toevoeging gehad in 2015. In toenemende mate wordt de Rechtswinkel benadert door hulpbehoevenden die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Om ook deze mensen bijstand te bieden is de website per 2016 in het Engels beschikbaar.

In het kader van de verbetering van de interne processen is in 2015 een samenwerking met Legalloyd aangegaan. Legalloyd is een jonge onderneming die zijn cliënten digitaal door middel van een aantal vragen juridisch sluitende brieven en overeenkomsten verkoopt. Rechtswinkeliers kunnen in de uitoefening van hun werkzaamheden gratis gebruik maken van de database van Legalloyd.

Het onmisbaar houden van een stichting als de Rechtswinkel is een belangrijk aandachtspunt. Door middel van het vergroten van de naamsbekendheid en het maatschappelijk draagvlak willen wij dit bereiken. Door het in 2015 opgezette samenwerkingsverband tussen de Rechtswinkel en de Stichting voor Welzijn, Ontmoeting en Ondersteuning Rivierenbuurt (WOOR) zijn wij van plan om onze doelgroep beter te kunnen bereiken in 2016.

In mijn visie zijn de werkzaamheden van de Rechtswinkel om twee redenen buitengewoon zinvol. Allereerst is er het fundament van de stichting; het bieden van zo toegankelijk mogelijk juridische hulp aan sociaal en/of economisch zwakkeren. De verwezenlijking van dit statutaire doel geschiedt dagelijks tijdens de telefonische- en inloopsprekuren. Hierin ligt de kracht van de Rechtswinkel. De voldoening en dankbaarheid van cliënten bij het verstrekken van goed advies was voor mij een belangrijke drijfveer om te solliciteren voor een bestuursfunctie. Ten tweede is de Rechtswinkel een goede leerschool voor studenten om praktijkervaring op te doen. Het voorziet in een goede overbrugging tussen de studie rechten en het werken bij een advocatenkantoor. In de 16 maanden dat Rechtswinkeliers werkzaam zijn komen er veel aspecten aan bod die tijdens de studie buiten beschouwing blijven. Door middel van een intensiever mentorsysteem en toegespitste scholingen proberen we de jongste lichte zo snel mogelijk volwaardig mee te laten draaien. Het up-to-date houden van de scholingsbundels is een continu proces binnen de Rechtswinkel. Door middel van kantoorbezoeken en contact met oud-Rechtswinkeliers via de Stichting Vrienden van de Rechtswinkel proberen we medewerkers te stimuleren een netwerk op te bouwen.

Dankzij het Oranjefonds is de Rechtswinkel in de zomer van 2015 voorzien van geheel nieuwe verlichting, hetgeen bijdraagt aan een professionele uitstraling. De hechte band die er heerst tussen de Rechtswinkeliers draagt bij aan een zeer prettige werksfeer. Het aannamebeleid is hier van grote invloed op. De invoering van een meerjarig beleidsplan zal er voor zorgen dat de kwaliteit van de dienstverlening extra gewaarborgd blijft.

Sjors Peeters,  
Bestuursvoorzitter Rechtswinkel Amsterdam

## **1. Dagelijks bestuur**

Het dagelijks bestuur van de Stichting Rechtswinkel Amsterdam bestaat uit vijf leden: de voorzitter, penningmeester, secretaris, diensthoofd en huismeester. Elk bestuurslid volgt een opleiding Rechtsgeleerdheid aan de Universiteit van Amsterdam of aan de Vrije Universiteit van Amsterdam. Naast deze studie en hun eventuele bijbaan verplichten ze zich om een jaar lang de Rechtswinkel te besturen. Onder de bestuursleden worden de bestuursdagen verdeeld. Dat betekent dat elk bestuurslid een vaste werkdag van 10.00 uur tot 17.00 uur op de Rechtswinkel aanwezig is. Vanzelfsprekend zijn bestuursleden ook aanwezig indien zij hun taken niet op de bestuursdag afkrijgen. Ook is het bestuur elke maandagavond aanwezig. Op deze maandagavond is er steeds een bestuursvergadering van één à anderhalf uur. Daarna is er de maandagavondactiviteit voor alle medewerkers.

Elk half jaar vindt er een bestuurswisseling plaats. In de zomer wordt een nieuwe voorzitter, diensthoofd en huismeester gekozen. Zij beginnen in september. Vervolgens wordt er in de herfst een nieuwe penningmeester en secretaris gekozen. Zij beginnen in januari in hun nieuwe functie. Natuurlijk gaat hier wel een inwerkperiode aan vooraf van een à twee maanden. De taken van de bestuursleden verschillen per functie.

Naast deze algemene doelstellingen en specifieke taken handhaaft en voert het dagelijks bestuur het bestaande beleid van de stichting uit, geeft het leiding aan de medewerkers en verbetert het bestaande beleid waar nodig. Tevens coördineert het dagelijks bestuur de dagelijkse werkzaamheden, werving en opleiding van nieuwe medewerkers en bevordert zij de interne en externe communicatie. Met name aan de communicatie met andere rechtshulpinstanties en advocaten die bereid zijn te helpen, hecht het bestuur veel waarde. Ook de halfjaarlijkse vergaderingen met de Raad van Advies, waarin de drie sponsorende kantoren een zetel hebben, zijn van grote bijdrage aan de werkzaamheden en doelstellingen van het bestuur.

### **Dagelijks bestuur van januari 2015 – september 2015**

Voorzitter: Wouter van Keulen

Penningmeester: Lasse Hoogeveen

Secretaris: Charelle Kronenburg

Diensthofd: Benjamin Grünfeld

Huismeester: Marie Louise van Holthe

### **Dagelijks bestuur van september 2015 – december 2015**

Voorzitter: Sjors Peeters

Penningmeester: Lasse Hoogeveen

Secretaris: Charelle Kronenburg

Diensthofd: Gulsen Taspinar

Huismeester: Claire Pilaar

## 2. Secties

De secties van de Rechtswinkel zien toe op de ontwikkelingen binnen bepaalde rechtsgebieden en interne controle op verstrekte adviezen. Elke rechtswinkelier wordt ingedeeld in een sectie, in deze sectie blijft de rechtswinkelier de gehele zestien maanden dat hij of zij werkzaam is bij de Rechtswinkel ingedeeld. Elke sectie bestaat uit 6 a 7 Rechtswinkeliers waarvan één de functie van voorzitter vervult. We hebben de volgende secties:

- De sectie Sociale Zekerheid en Arbeidsrecht
- De sectie Personen- en familierecht
- De sectie Wonen
- De sectie Consumentenrecht

Omdat de Nederlandse overheid in toenemende mate haar organen via het bestuursrecht laat opereren, achtten wij het noodzakelijk om ook het bestuursrecht als rechtsgebied te behandelen. In veel gevallen gebeurt dit in het socialezekerheidsrecht. Zodoende gaat er een splitsing in de sectie Sociale Zekerheid en Arbeidsrecht medio 2016 plaatsvinden. De indeling ziet er nadien als volgt uit:

- De sectie Sociale Zekerheid en Bestuursrecht
- De sectie Arbeidsrecht
- De sectie Personen- en familierecht
- De sectie Wonen
- De sectie Consumentenrecht

Elke acht weken vinden er sectievergaderingen plaats. De sectievoorzitter geeft de week voor de vergadering opdrachten aan zijn sectieleden, variërend van het uitzoeken van recente relevante jurisprudentie tot het bekijken van kabinetsplannen die betrekking hebben op het rechtsgebied van de sectie. Ook worden elke acht weken de ingevoerde zaken in het registratiesysteem gecontroleerd op juistheid en volledigheid. Indien er foutief of onvolledig advies wordt verstrekt wordt dit teruggekoppeld naar de desbetreffende rechtswinkelier. Veel voorkomende vragen worden verwerkt tot een veelgestelde vraag op de website. Indien er geconstateerd wordt dat er onduidelijkheid is over bepaalde onderwerpen binnen een rechtsgebied, worden scholingen hierop aangepast.

In de vergaderingen worden de resultaten besproken en besloten of er belangrijke informatie is die met de rest van de Rechtswinkeliers gedeeld moet worden. Belangrijke informatie wordt kort samengevat of in een schema gezet zodat het vervolgens voor de gehele Rechtswinkel beschikbaar is. Ook worden de notulen van elke vergadering op de Drive gezet, zodat deze voor de gehele Rechtswinkel vrij toegankelijk zijn.

Elke sectie houdt op deze manier de recente veranderingen op een rechtsgebied bij en worden onderwerpen die als moeilijk beschouwd worden op een duidelijke manier uitgezocht. Hierdoor blijft de gehele Rechtswinkel up-to-date en neemt een ieders kennis toe. Met als doel natuurlijk het zo goed mogelijk advies verlenen aan onze cliënten tijdens de telefoon- en inloopsprekuren. Elke voorzitter heeft hieronder in een kort stukje samengevat wat er afgelopen jaar is gedaan en wat de sectie precies doet.

## **2.1 De sectie Sociale Zekerheid en Arbeidsrecht**

Daar het arbeidsrecht en het sociale zekerheidsrecht rechtsgebieden zijn waarmee de doelgroep van de Rechtswinkel Amsterdam veelvuldig in aanraking komt, vormt de sectie arbeidsrecht en socialezekerheidsrecht een belangrijke spil binnen onze organisatie. Zij draagt zorg voor het actualiseren van de knowhow van onze medewerkers. Gezien het dynamische karakter van beide rechtsgebieden is dit een zeer belangrijke taak.

Mede door de implementatie van de Wet Werk en Zekerheid en de Participatiewet is 2015 wederom een veelbewogen jaar geweest voor de sectie. Zo zijn de scholingsbundels arbeidsrecht en socialezekerheidsrecht herschreven teneinde te verzekeren dat de nieuwe medewerkers goed beslagen ten ijs komen. Daarnaast heeft de sectie een tiental veelvoorkomende vraagstukken geselecteerd uit het registratiesysteem van de Rechtswinkel Amsterdam welke vervolgens zijn uitgewerkt en onder de noemer van “veelgestelde vragen” op onze website zijn gepubliceerd. Ten slotte hebben verschillende sectieleden gedurende de looptijd van het jaar blogs geschreven ter ondersteuning van het sociale mediabeleid van de Rechtswinkel Amsterdam.

Jelmer Overdijk,  
Sectievoorzitter Sociale Zekerheid en Arbeidsrecht

## **2.2 De sectie Personen- en familierecht**

De sectie Personen- en Familierecht zorgt ervoor dat de medewerkers van de Rechtswinkel op de hoogte worden gehouden omtrent het personen-, familie- en erfrecht. Tijdens de sectievergaderingen proberen wij zo goed mogelijk de actualiteiten in de gaten te houden en de kwaliteit van onze adviezen te waarborgen met betrekking tot het personen-, - familie en erfrecht.

Alle informatie die wij tijdens de vergaderingen met de sectie hebben vergaard, bundelen wij in een map op de ‘Drive’ van het Gmail account van de Rechtswinkel. Deze map is tijdens de telefoondiensten alsmede de inloopspreekuren beschikbaar voor de rest van de Rechtswinkel ter ondersteuning.

Tijdens de sectievergadering wordt er ook aandacht besteed aan de zaken die ingevoerd zijn in ons systeem. We kijken tijdens de vergadering naar het advies dat gegeven is, en of dit advies correct is. Op deze manier kunnen we inzicht krijgen in de kwaliteit van onze adviezen, en krijgen wij inzicht in de meest voorkomende problemen van cliënten.

In de vergaderingen van het voorgaande jaar hebben wij ons bezig gehouden met het bespreken van nieuwe relevante jurisprudentie en wetswijzigingen. Er is bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar relevante veranderingen van de Wet aanpassing gemeenschap van goederen en de nieuwe Jeugdwet van 2015.

Daarnaast zijn alle hoofdstukken in de scholingsbundel geactualiseerd door het schrappen van verouderde stukken tekst en het toevoegen van nieuwe teksten en handige schema's.

We hebben ons ook bezig gehouden met lastige onderwerpen van het Personen-, Familie en Erfrecht tijdens de bijeenkomsten. Een van de onderwerpen die wij uitgebreid hebben behandeld is het internationale aspect van ons rechtsgebied.

Tenslotte zijn er in januari en december van het voorgaande jaar bij het onderdeel 'veelgestelde vragen' op de website nieuwe vragen met antwoorden toegevoegd. Naast standaardvragen voor de website heeft de commissie tips gepubliceerd op de website voor het opstellen van een ouderschapsplan. Momenteel houden wij ons bezig met het nakijken van de nieuwe stukken in de scholingsbundel.

Mona von Zweigbergk,  
Sectievoorzitter Personen- en familierecht

### **2.3 De sectie Wonen**

De sectie Wonen houdt zich bezig met geschillen inzake huurrecht en woonzaken. De vragen omtrent deze kwesties kennen doorgaans de nodige urgentie en vormen hiermee een belangrijk deel van de maatschappelijke functie die de Rechtswinkel vervult. Onderwerpen die regelmatig terugkomen in de vragen van cliënten zijn bijvoorbeeld de huurovereenkomst die onverwacht wordt opgezegd, de verantwoordelijkheid voor herstel van verscheidene gebreken in de huurwoning, borg en de terugbetaling hiervan, waar op te letten bij het aangaan van een huurovereenkomst, en het al dan niet mogelijk zijn van onderhoud.

Het doel van de sectie is om de Rechtswinkeliers in staat te stellen in uiteenlopende gevallen op adequate wijze advies te verstrekken. In de vergaderingen wordt hiertoe gesproken en gediscussieerd over ophanden zijnde wetwijzigingen, actuele jurisprudentie en relevante vakliteratuur. De scholingsbundel wordt naar aanleiding van deze ontwikkelingen bijgewerkt.

In 2015 heeft de sectie zich voornamelijk toegelegd op het vaststellen van een aantal veel voorkomende onderwerpen, welke vervolgens op de website middels standaardantwoorden en conceptbrieven zijn behandeld. De vraagstukken die het meest naar voren komen binnen ons rechtsgebied zijn gebreken in de woning en herstel hiervan, beëindiging van een huurovereenkomst, verrekening van de borg, onderhoud, en huurbescherming. Het leveren van dit type documenten zal in de toekomst gebeuren in samenspel met hetgeen de samenwerking met Legalloyd zal opleveren wat betreft conceptbrieven en contracten.

Hiernaast hebben wij de wetwijzigingen omtrent de Woningwet en de Wet tijdelijke verhuur bestudeerd om te waarborgen dat onze adviezen up-to-date zijn. In navolging van algehele kwaliteitscontrole is het initiatief gestart om met enige regelmaat het registratiesysteem te controleren op juistheid en consistentie van de adviezen die zijn verschaft. Door vervolgens terug te koppelen naar onze mede Rechtswinkeliers wordt gegarandeerd dat er geen slordigheden in onze adviezen sluipen.

Arthur de Paepe,  
Sectievoorzitter Wonen

## **2.4 De sectie Consumentenrecht**

Consumentenrecht is een belangrijk rechtsgebied omdat er sprake is van een ongelijke partijverhouding. Op het moment dat de consument, in dezen de zwakke partij, niet weet wat zijn of haar rechten zijn dan kan hier misbruik van worden gemaakt door de sterke partij. Het is daarom van uiterst belang dat wij erop toezien dat het gegeven advies altijd correct is en op consistente wijze wordt verschaft, opdat wij de positie van de consument kunnen helpen versterken.

De sectie consumentenrecht draagt binnen de Rechtswinkel dan ook zorg voor het op peil houden en het aanscherpen van kennis omtrent het consumentenrecht. Dit proberen we op verschillende manieren te realiseren; niet alleen worden ontwikkelingen op het gebied van wetgeving goed in de gaten gehouden, er wordt tevens tijdens sectievergaderingen gebruik gemaakt van actuele literatuur en jurisprudentie die vervolgens intern met de overige Rechtswinkeliers wordt gedeeld.

Daarnaast worden, met behulp van het registratiesysteem van de stichting, reeds behandelde zaken besproken zodat men een goed inzicht krijgt in veel voorkomende onduidelijkheden en valkuilen. Op deze manier wisselen sectieleden hun kennis omtrent het consumentenrecht uit en worden juistheid en consistentie van het advies gegarandeerd.

Jeroen Bouma,  
Sectievoorzitter Consumentenrecht

## **3. Commissies**

Naast secties heeft de Rechtswinkel verschillende commissies. Deze commissies houden zich bezig met het reilen en zeilen van de Rechtswinkel. Werkzaamheden van de commissies zijn bijvoorbeeld controle en ondersteuning van de taken van de penningmeester en het schrijven van stukken voor de Facebook-pagina van de Rechtswinkel. Er zijn vier verschillende commissies die bestaan uit acht personen, waarvan één van de acht de functie van commissievoorzitter vervult.

- De Scholingscommissie
- De Financiële commissie
- De Onderwijscommissie
- De Publiciteitscommissie
- De Procedeercommissie (2 leden)

Elke twaalf weken vinden er commissievergaderingen plaats. Voorafgaand aan de commissievergaderingen worden er opdrachten gegeven door de voorzitters die ten tijde van de vergadering vervuld moeten zijn. Tijdens de vergadering wordt besproken wat er door de commissieleden is gedaan en worden er nieuwe plannen gemaakt voor bijvoorbeeld activiteiten die er ondernomen gaan worden. Elke commissie heeft zijn eigen taak en focust zich op iets anders. Het doel hiervan is om de activiteiten van de Rechtswinkel en de activiteiten voor en door de Rechtswinkel zo soepel mogelijk te laten verlopen. Elke voorzitter heeft hieronder in



een kort stukje samengevat wat de commissie precies doet, wat er afgelopen jaar is gedaan en wat de toekomstplannen zijn.

### **3.1 Scholingscommissie**

Sedert september 2015 is de rol als voorzitter van de Scholingscommissie mij toebedeeld. Elke maandagavond, op tentamenweken en erkende feestdagen na, vindt er een scholing plaats voor alle medewerkers. De jongste lichting krijgen in de eerste weken van hun periode inleidende scholingen over het socialezekerheidsrecht, arbeidsrecht en persoon en familierecht. Een ingangsvaardigheid om werkzaam bij de Rechtswinkel te zijn, is een behaalde propedeuse Rechtsgeleerdheid. De voorgenoemde rechtsgebieden worden dikwijls niet gedoceerd in het eerste studiejaar, zodoende proberen wij de kennis hieromtrent zo spoedig mogelijk bij de nieuwste lichting op peil te krijgen. Voor wat betreft de scholingen voor de 'oudere' lichtingen probeert de scholingscommissie een diversiteit aan scholingen aan te bieden. Hierbij wordt ook gekeken naar scholingen van sprekers die niet per se binnen een door de Rechtswinkel behandeld rechtsgebied vallen. Vereist is wel dat zij bijdragen aan de kennis van Rechtswinkeliërs, zoals scholingen omtrent *legal english*, pleiten en deurwaardersperikelen. Vermeldenswaardige scholingen in 2015 waren die van Folkert Jensma, voormalig hoofdredacteur van het NRC, een scholing op locatie bij Allen & Overy en een onderhandelingscursus bij Freshfields.

Doelstellingen voor het jaar 2016 zijn het behouden van een diversiteit aan scholingen, waarin de rechtsgebieden die aan ontwikkelingen onderhevig zijn veel aandacht krijgen. Het in 2015 ontstane streven om maandelijks een scholing op een externe locatie te organiseren, al dan niet in de vorm van een inhouse dag, wordt in 2016 voortgezet. De commissie probeert minstens een keer per jaar de sponsors op deze manier te bezoeken.

Sjors Peeters,  
Voorzitter Scholingscommissie

### **3.2 Financiële commissie**

In het jaar 2015 heeft de financiële commissie zich vooral bezig gehouden met het controleren en ondersteunen van de penningmeester. De penningmeester is tegenover de financiële commissie verantwoording verschuldigd over de inkomsten en uitgaven. Het is de taak van de financiële commissie om te controleren of de verstrekte informatie juist is. Daarnaast heeft de financiële commissie als taak om de penningmeester te ondersteunen bij subsidieaanvragen en acquisitie.

Dit heeft onder andere geresulteerd in het ontvangen van een eenmalige subsidie van het Oranjefonds. Deze subsidie was noodzakelijk om onze ondersteunende faciliteiten te onderhouden of vervangen. Met als doel het handhaven en verbeteren van de kwaliteit en kwantiteit van het door ons gegeven advies. Voorts heeft de financiële commissie zich bezig gehouden met het onderzoeken van de mogelijkheden om in de toekomst onze boekhouding volledig te digitaliseren.

Pim Siemons, Voorzitter Financiële Commissie

### **3.3 Onderwijscommissie**

Het primaire doel van de onderwijscommissie is het vergroten van de naamsbekendheid van de Rechtswinkel door middel van het geven van scholingen op middelbare scholen. Voorts trachten wij leerlingen te enthousiasmeren voor, maar ook kundig voor te lichten over de rechtenstudie en iets bij te brengen over het geldende Nederlands recht. De onderwijscommissie streeft er naar drie keer per jaar een scholing te verzorgen op een middelbare school in Amsterdam, en wil dit streefgetal verhogen naar 4 keer per jaar. In 2015 heeft de onderwijscommissie een dubbele scholing verzorgd voor leerlingen van het Barlaeus Gymnasium. Er staan momenteel ook scholingen voor het Montessorilyceum en het St. Ignatiusgymnasium op de agenda voor 2016.

De scholing bestaat hoofdzakelijk uit een inleiding in het strafrecht of een thema uit het privaatrecht waarin de Rechtswinkel haar specialisme heeft. Wij beginnen de scholing met het uiteenzetten van de verschillende rechtsgebieden en allerlei handelingen in het dagelijkse leven die een rechtsgevolg met zich meebrengen. Vervolgens laten wij de leerlingen kennis maken met het gang van zaken op de Rechtswinkel als zodanig. In het tweede deel van de scholing wordt de scholieren een (straf- of privaatrechtelijke) casus voorgelegd. Voor zij hiermee aan de slag gaan, leggen wij een aantal juridische beginselen uit. Met deze achtergrondinformatie worden de scholieren uiteindelijk uitgedaagd om de casus voor te bereiden. Het is de bedoeling dat de scholieren enkele aan het toebedeelde standpunten van juridische argumentatie kunnen voorzien, en hieruit ook gefundeerde conclusie kunnen trekken, resulterende in een actie of een beslissing. Scholieren worden aangemoedigd tot en gecoacht in het openbaar spreken. Tenslotte krijgen de leerlingen nog een kans tot het stellen van vragen aan de desbetreffende Rechtswinkeliers over de scholing.

Daarnaast tast de onderwijscommissie de mogelijkheden af omtrent het geven van scholingen op andere platforms dan middelbare scholen in Amsterdam, waaronder, maar niet uitsluitend, buurthuizen, sociale projecten of zorginstellingen. In samenwerking met de publiciteitscommissie zal er in 2016 scholing in de vorm van een thema-avond worden verzorgd in samenspraak met Huizen van de Wijk Amsterdam.

Wessel Breukelaar,  
Voorzitter Onderwijscommissie

### **3.4 Publiciteitscommissie**

De Publiciteitscommissie heeft als doel om zowel nieuwe cliënten als studenten aan te trekken, om op die manier het maatschappelijk draagvlak van de Rechtswinkel te optimaliseren en te vergroten. Daarbij is de Publiciteitscommissie van mening dat de ingeslagen weg de juiste is om er alles aan te doen om onze doelstellingen te verwezenlijken.

Met betrekking tot onze eerste doelstelling, het werven van potentiële medewerkers, proberen we de studenten te bereiken door middel van hoorcollegepraatjes en door middel van het plaatsen van advertenties op Facebook en onze website. Ook worden er posters opgehangen op de universiteiten in Amsterdam, daarbij delen wij ook flyers uit met de mogelijkheid om te solliciteren bij de Rechtswinkel Amsterdam. Daarnaast zullen QBDBD en JFAS ons, in begin

2016, verblijden met een bezoek aan de Rechtswinkel. Dit zijn juridische studieverenigingen van de Vrije Universiteit en de Universiteit van Amsterdam. De leden zullen bij het bezoek een casus voorgeschoteld krijgen die ze moeten oplossen in groepjes. Wij zien dit als een goede manier voor de studenten, die lid zijn van een van de verenigingen, om op een leuke wijze kennis te maken met onze werkzaamheden.

De tweede doelstelling die de Publiciteitscommissie nastreeft, is het vergoten van onze naamsbekendheid onder potentiële cliënten. Dit wordt onder meer bewerkstelligd door het verspreiden van posters en flyers, maar ook door het vergroten van ons Facebook-bereik. Dit proberen wij te bewerkstelligen door regelmatig juridische ontwikkelingen en kwesties te plaatsen wat, naar ons inziens, zal bijdragen aan het vergroten van onze naamsbekendheid. Daarnaast zal er begin 2016 een informatieavond gehouden worden in 'Huizen van de Wijk' locatie Rivierenbuurt. Wij achten dit een goede manier om nog meer mensen te bereiken die onze hulp hard nodig hebben. Mocht dit een succes zijn, zijn wij voornemens om dit vaker in het jaar te laten plaatsvinden om zo ons draagvlak te vergroten. Het is dan ook het streven van de Publiciteitscommissie om de komende periode door te gaan met het zoeken naar nieuwe en betere manieren om de Rechtswinkel meer in de publiciteit te brengen.

Claire Pilaar,  
Voorzitter Publiciteitscommissie

### **3.5 Procedeercommissie**

In zaken die voor de kantonrechter dienen is geen verplichte procesvertegenwoordiging vereist, zodoende worden Rechtswinkeliers aangemoedigd om cliënten in kantonzaken bij te staan. Een meer omvattende praktijkervaring op juridisch gebied is haast ondenkbaar. Er zijn een aantal interne informele vereisten die de procedeercommissie stelt aan een verzoek, voordat er goedkeuring voor procesvoering wordt gegeven. Deze hebben onder andere betrekking op de hoogte van het financiële beloop van de vordering. Bij consumentenzaken geldt een grens van € 5000,- en voor arbeid- en huurzaken een grens van € 10.000,-. Indien er voldoende bewijs is en de wederpartij in staat is om een schuld resulterend uit een vonnis te betalen, wordt er in samenwerking met Lexence een dagvaardingsprocedure gestart. In veel gevallen wordt een conflict waarin de Rechtswinkel cliënten bijstaat in een eerder stadium al geschikt. Zodoende houdt de procedeercommissie een overzicht van de lopende zaken en adviseert waar nodig omtrent vervolgstappen.

Sjors Peeters & Claire Pilaar,  
Leden Procedeercommissie

## **4. Registratie**

### **4.1 Telefoondiensten**

Het TD-registratiesysteem is van grote waarde binnen de Rechtswinkel. Sinds de invoer van het systeem in januari 2014 is het eenvoudiger geworden om de telefoontjes die wij binnen krijgen, nauwkeurig te registreren. Daarnaast biedt het ons de mogelijkheid om meer inzicht te verkrijgen in de verschillende juridische vraagstukken die ons worden voorgelegd.

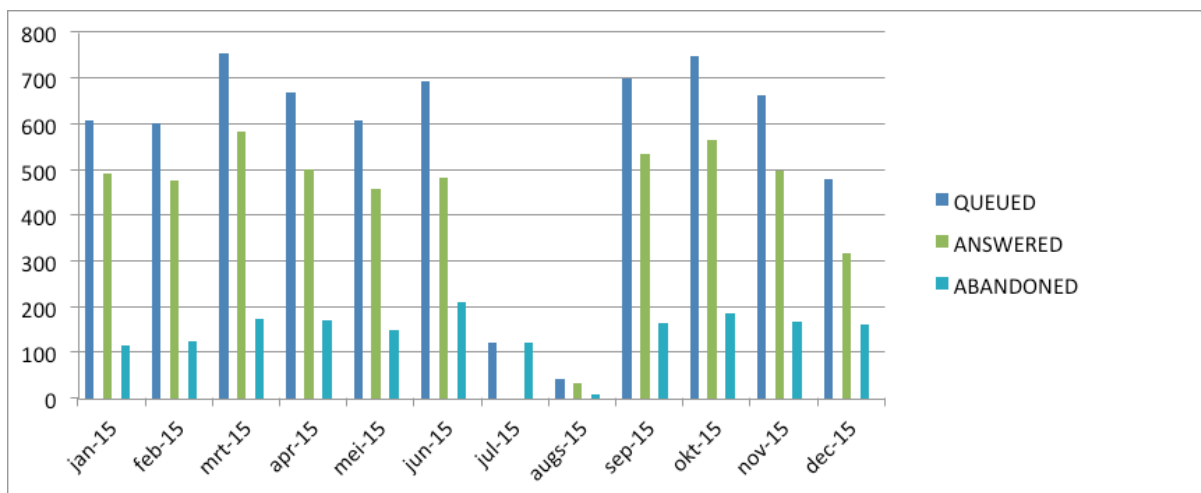
In het registratiesysteem, welk onderdeel is van onze website, worden alle binnenkomende telefoontjes handmatig ingevoerd door de medewerkers. Het telefonisch geven van juridisch advies is onze belangrijkste en meest omvangrijke dienst. Elke werkdag zijn wij bereikbaar voor juridische vragen tussen 10.00 en 17.00 uur. Om deze bereikbaarheid te realiseren werken wij met een team van 32 medewerkers, die elkaar afwisselen. De eerste dienst is van 10.00 uur tot 12.00 uur, de tweede dienst van 12.00 tot 14.30 uur en de laatste dienst van 14.30 tot 17.00 uur. Op dinsdagavond vind er een extra telefoondienst plaats van 18.30 tot 21.00 uur. De telefoondiensten worden altijd met twee medewerkers gedraaid, om op deze manier cliënten zo volledig mogelijk en direct te helpen. Indien wij vragen niet kunnen beantwoorden werken wij samen met advocaten, waarnaar wij cliënten kunnen verwijzen. Mocht het gaan om een ander rechtsgebied of om een niet juridisch probleem, verwijzen wij cliënten door naar andere Rechtswinkels of instanties.

Vanuit de Rechtswinkel is het van belang om het registratiesysteem te optimaliseren. Wij zijn momenteel bezig een uitbreiding te realiseren ten aanzien van het bijvoegen van documenten binnen ons systeem. Dit zou bijdragen aan het overzichtelijker maken van de tijdlijn en relevante aspecten van een zaak die wordt geregistreerd. Daarnaast komt het vaker dan gewenst voor dat een telefoontje niet wordt verwerkt in het registratiesysteem. Meermaals komt dit omdat een doorverwijzing naar een andere Rechtswinkel of instantie niet wordt vastgelegd. Wij zijn dan ook bezig om het registratiesysteem zo in te richten dat voor een enkel doorverwijzing een keuzemenu opnemen. Dit zal uiteindelijk tijdbesparend werken en er tevens voor zorgen dat telefoontjes sneller worden geregistreerd.

De uitbreiding van ons registratiesysteem brengt ook met zich mee dat dit systeem door zijn complexiteit trager functioneert dan voorheen. Wij zijn voornemens om te bekijken of oudere zaken ondergebracht kunnen worden op een andere plek. Deze blijven toegankelijk, maar worden niet automatisch opgeroepen wanneer men gebruik maakt van het registratiesysteem. Dit is noodzakelijk omdat er op dit moment 6332 zaken staan geregistreerd in ons systeem en er maandelijks bijna 500 bij komen. Het is belangrijk dat wij snel een adequaat handelen zodat het registratiesysteem eenvoudig en snel blijft werken.

Wij maken gebruik van een VoIP telefoonsysteem, wat simpelweg inhoudt: bellen via het internet. Dit systeem is ingevoerd in maart 2013. Aangezien dit telefoonsysteem gebruikt maakt van een internetverbinding, hebben wij dit systeem gekoppeld aan een telefoniebedrijf. Dit telefoniebedrijf levert ons elke maand een overzicht (sinds oktober 2013) van alle inkomende telefoontjes, vermeld met tijdstip en tijdsduur. De rapporten die zij ons levert, geven ons ook inzicht in het aantal aangenomen en het aantal niet aangenomen telefoontjes. Dit rapport gebruiken wij onder andere om ons eigen registratiesysteem zo nauwkeurig mogelijk te krijgen. Aan de hand hiervan proberen wij nieuwe ideeën te initiëren, zoals hierboven vermeld.

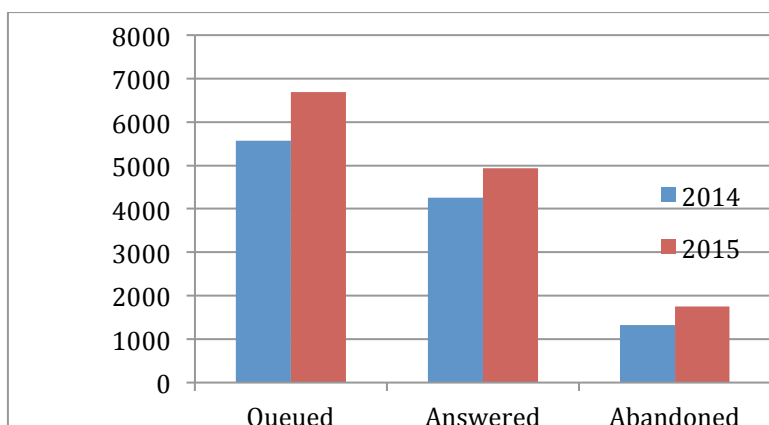
De grafiek hieronder weergeeft het aantal binnengekomen, aangenomen en onbeantwoorde telefoontjes over 2015 van het VoIP telefoonsysteem. In de periode van 1 juli tot 31 augustus is de Rechtswinkel wegens vakantie gesloten, vandaar dat er over die maanden ook geen telefoontjes zijn aangenomen.



In 2015 zijn wij in totaal 6681 gebeld waarvan 4932 keer een telefoontje is aangenomen en 1749 keer een telefoontje is gemist. In de periode van 10 maanden waarin wij bereikbaar zijn wordt de telefoon gemiddeld 493,2 per maand aangenomen. Deze cijfers zijn constant en in vergelijking met 2014 merken we een duidelijk toename van het aantal telefoontjes.

#### Cijfers registratiesysteem telefonisch contact

	Queued	Answered	Abandoned
<b>2014</b>	5573	4255	1322
<b>2015</b>	6681	4932	1749



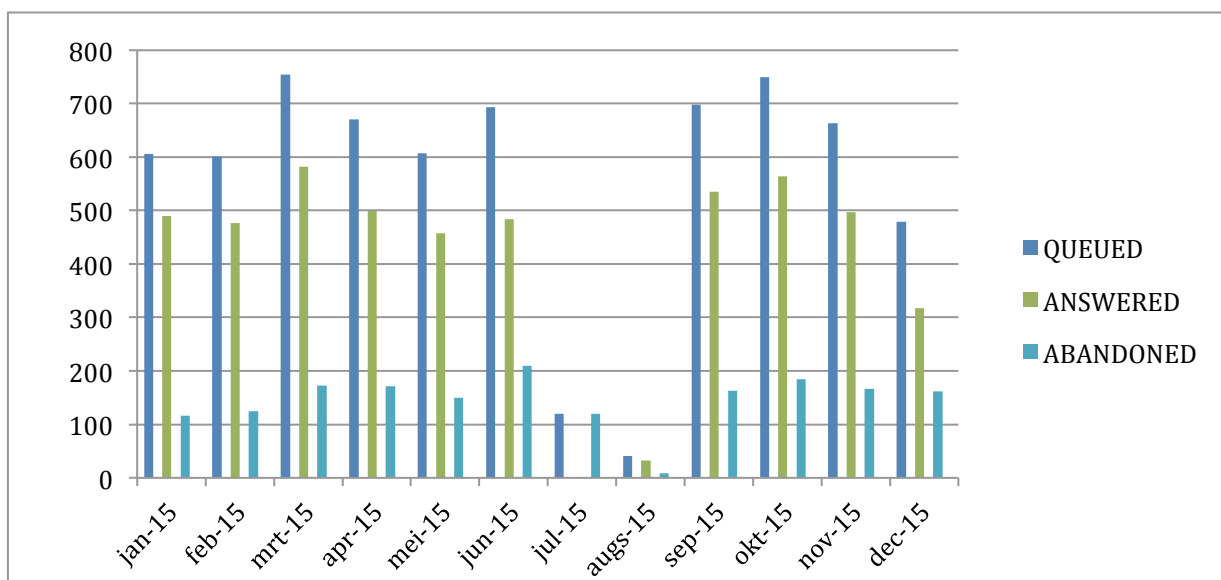
#### Procentuele toename telefonisch contact

<b>Queued</b>	19,88 %
<b>Answered</b>	15,91 %
<b>Abandoned</b>	32,30 %

**YOUP VOIP SYSTEEM  
2015**

	<b>QUEUED</b>	<b>ANSWERED</b>	<b>ABANDONED</b>
<b>dec-15</b>	479	317	162
<b>nov-15</b>	663	497	166
<b>okt-15</b>	749	564	185
<b>sep-15</b>	698	535	163
<b>aug-15</b>	41	32	9
<b>jul-15</b>	120	0	120
<b>jun-15</b>	693	483	210
<b>mei-15</b>	607	457	150
<b>apr-15</b>	670	499	171
<b>mrt-15</b>	754	582	172
<b>feb-15</b>	601	476	125
<b>jan-15</b>	606	490	116

VAKANTIE  
VAKANTIE



**4.2 Registratie inlooppreekuren**

<b>Inlooppreekuur</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Aantal bezoekers	563	728	715	986	1194
Aantal spreekuren	78	82	82	84	88
aantal bezoekers per spreekuur	7,2	8,9	8,7	11,7	13,6

<b>Procentuele afname aantal bezoekers spreekuur t.o.v. 2014</b>	19,10 %
--	---------

#### 4.3 Verdeling rechtsgebieden op basis van de zaken in het registratiesysteem

	2015		2014	
	2015	Percentage	2014	Percentage
<b>Arbeidsrecht</b>	940	23,08 %	461	22,82%
<b>Consumentenrecht</b>	281	6,9%	155	7,67%
<b>Huurrecht</b>	868	21,31%	397	19,65%
<b>Sociale zekerheidsrecht</b>	204	5,01%	116	5,74%
<b>Personen- en familierecht</b>	437	10,73%	220	10,89%
<b>Contractenrecht</b>	409	10,04%	150	7,42%
<b>Bestuursrecht</b>	4	0,09%	0	Nvt.
<b>Overig</b>	929	22,81%	521	25,79%
<b>Totaal</b>	<b>4072</b>		<b>2020</b>	

#### 5. Financieel jaarverslag 2015

In 2015 is op financieel gebied gebleken dat de Rechtswinkel de transitie van grotendeels publieke gelden naar grotendeels private gelden als bron van inkomsten goed heeft doorstaan. De ANBI-status is aan de Rechtswinkel met succes toegekend, welke hopelijk een fiscaalvriendelijke prikkel zal blijven vormen bij het werven van eventuele nieuwe gelden. Zoals in de jaarrekening en de staat van baten en lasten valt terug te lezen, zal 2015 een financieel sluitend resultaat opleveren. De financiële buffer is intact gebleven en niet aangewend om onvoorziene kosten mee te dekken. De werkzaamheden voor groot onderhoud die hebben plaatsgevonden zijn afgerond en conform de subsidieverstrekingen uitgevoerd. Hiermee is blijk gegeven van een stabiel pad dat de Rechtswinkel met haar inkomsten en uitgaven in 2015 heeft bewandeld.

Ook in 2016 zal dit pad met gepaste voorzichtigheid bewandeld worden. Op het gebied van (met name) de indirecte kosten is in 2015 al een aanzet gegeven tot een kritische beschouwing: maar mogelijk werd hierin gesneden. Op dit moment beslaan de vaste lasten vooral kosten voor huur, energie, belastingen, telecommunicatie en literatuur. In 2016 zal dit proces verder worden geïntensiveerd. Bovendien zal inzicht in en verantwoording over de kosten ook digitaal beschikbaar worden gemaakt, en vind een kwartaalcontrole in samenspraak met de financiële commissie plaats.

Ten behoeve van 2016 wordt voor het eerst met een taakstellende begroting gewerkt. Hiermee kan nóg scherper naar de kostenkant worden gekeken dan voorheen, en wordt meer inzicht gegeven in de (potentiële) financiële ruimte gedurende het boekjaar.

Wessel Breukelaar  
Penningmeester per 1 januari 2016

## **6. Medewerkers 2015**

Iedere werkdag is de Rechtswinkel telefonisch bereikbaar van 10.00 – 17.00 uur. De telefoon wordt in shifts bemand, telkens met twee medewerkers per shift. Op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag wisselen drie koppels elkaar af en op dinsdag is er ook een avondshift. Dit betekent dat er bij de Rechtswinkel altijd 32 Rechtswinkeliers werkzaam zijn.

Iedere vier maanden neemt de Rechtswinkel nieuwe medewerkers aan. Zij verbinden zich 16 maanden aan de Rechtswinkel. Per periode zijn er ongeveer 50 aanmeldingen, hiervan worden er 3 per vacature uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek. Het aantal beschikbare vacatures schommelt tussen de 7 en 11, afhankelijk van het instroommoment. Uit deze cijfers blijkt dat een functie als Rechtswinkeliers een gewilde positie is onder rechtenstudenten.

Nieuwe medewerkers krijgen introductiescholingen op het gebied van arbeids-, sociale zekerheids-, huur-, consumenten-, proces- en personen-, familie- en erfrecht. Hierbij krijgen zij scholingsbundels. Naar aanleiding van deze stof leggen de nieuwe medewerkers een examen af. Hiervoor krijgen zij twee kansen. Hierna vinden evaluatiegesprekken plaats.

In 2015 waren de volgende medewerkers werkzaam:

- april 2013 – september 2015
  - Wouter van Keulen (langere periode i.v.m. bestuursfunctie)
- september 2013 – september 2015
  - Marie Louise van Holthe (langere periode i.v.m. bestuursfunctie)
- januari 2014 – april 2015
  - Tossif Alvi
  - Benjamin Grünfeld (wegens bestuursfunctie werkzaam tot september 2015)
  - Lasse Hoogeveen (wegens bestuursfunctie werkzaam t/m december 2015)
  - Roos Jonkmans
  - Lara van Keller
  - Margot van Keeken
  - Charlotte Lugthart
  - Arsen Saakyan
  - Alexander van Spaandonk
  - Philip Tulp
  - Ilse Wagenaar
- april 2014 – september 2015
  - Guido Bongers
  - Sjeela Büscher
  - Daila Gigengack
  - Alexander Schurink
  - Julia Verschoor



- september 2014 – december 2015
  - Charelle Kronenburg
  - Ilaha Muhseni
  - Jelmer Overdijk
  - Arthur de Paepe
  
- januari 2015 – april 2016
  - Tamilla Abdul-Aliyeva
  - Jeroen Bouma
  - Pieter-Bas den Brave
  - Thijs van Egmond
  - Raïsa van Eijndhoven
  - Sjors Peeters (wegens bestuursfunctie werkzaam tot september 2016)
  - Pim Siemons (wegens buitenlandstage werkzaam tot januari 2016)
  - Job van der Snoek
  - Gulsen Taspinar (wegens bestuursfunctie werkzaam tot september 2016)
  - Mona von Zweigbergk
  
- april 2015 – september 2016
  - Michelle Bentvelsen
  - Wessel Breukelaar (wegens bestuursfunctie werkzaam t/m december 2016)
  - Valerie Groenewegen
  - Reinier Hoppenbrouwers
  - Alireza Issazadeh
  - Sacha van Ligten
  - Woudric Meulmeester (wegens buitenlandstage werkzaam tot januari 2016)
  - Noor Oudshoorn
  - Claire Pilaar
  - Laurien Reinalda
  
- september 2015 – december 2016
  - Evelyn van Duren
  - Pieter Holleman
  - Lucas Hofstra
  - Jair Reshef (wegens bestuursfunctie werkzaam t/m december 2016)
  - Remco van de Ruit
  - Flora Schulte Nordholt
  - Sarah Snelder

## **7. Advocaten 2015**

In 2015 hebben wij van de volgende advocaten advies mogen vragen naar aanleiding van vraagstukken uit de telefoondiensten en de inloopsprekuren:

Advocaat E. van den Bogaard  
Advocaat R. de Bock  
Advocaat I. Dierkx  
Advocaat W. van Egmond  
Advocaat G. Geelkerken  
Advocaat D.V.G. Jozefzoon  
Advocaat H.J.J. Hendrikse  
Advocaat E. Huls  
Advocaat H.M.E. Hoekstra  
Advocaat J.W.F. Menick  
Advocaat B. Milar  
Advocaat R. Muit  
Advocaat A.J. Noordam  
Advocaat D. Numan  
Advocaat J. Overes  
Advocaat R.C. Peteri  
Advocaat Y.G.H. van der Poel  
Advocaat V. Shamdas  
Advocaat M. Schmidt  
Advocaat N. Tali  
Advocaat S. Verhagen  
Advocaat D. van der Wal

In 2015 hebben wij met de volgende advocatenkantoren samengewerkt. Zij staan op onze 'advocatenlijst' en wij hebben cliënten naar hen doorverwezen:

Baerle 87 Advocaten  
Boogert & Haring Advocaten  
van Driem Advocaten  
Guarda Advocaten  
Geelkerken Advocatuur  
Hendrikse Renes Advocaten  
Jozefzoon Advocaten  
Keizerhof Advocaten  
Kranendonk, Jacobs en Hupkes Advocaten  
van der Meij Advocaten  
Muit & Dierkx Advocaten  
Noordam Advocatuur  
Advocatenkantoor Numan  
Advocatenkantoor Peteri  
Advocatenkantoor van der Poel  
Advocatenkantoor Schmidt  
van Struycken Advocaten

Spuistraat 10 Advocaten  
Talegal/Tali Advocatuur  
Taspinar Advocatuur  
Westhoff Advocaten

## **8. Dankwoord**

Speciale dank is de Stichting Rechtswinkel Amsterdam verschuldigd aan:

Allen & Overy,  
De Brauw Blackstone Westbroek  
Loyens & Loeff  
de Raad voor de Rechtsbijstand  
de Universiteit van Amsterdam  
het Oranjefonds

voor het verstrekken van financiële middelen aan de Stichting Rechtswinkel Amsterdam, zonder welke zij haar werkzaamheden niet zou kunnen uitvoeren.

De leden van de Raad van Advies van de Stichting Rechtswinkel Amsterdam:

Hendrik-Jan Biemond (Allen & Overy)  
Martijn Snoep (De Brauw Blackstone Westbroek)  
Rien Meppelink (Loyens & Loeff)

voor de gewaardeerde adviezen en nuttige bijdragen in de halfjaarlijkse vergaderingen van de Raad van Advies.

En tot slot;

E. van den Bogaard  
R. de Bock  
W. van Egmond & E. Huls  
G. Geelkerken  
D.V.G. Jozefzoon  
H.J.J. Hendrikse  
H.M.E. Hoekstra  
J.W.F. Menick  
B. Milar  
R. Muijt & I. Dierkx  
A.J. Noordam  
D. Numan  
J. Overes  
R.C. Peteri  
Y.G.H. van der Poel  
V. Shamdas  
M. Schmidt

N. Tali  
S. Verhagen  
D. van der Wal

Voor hun inzet en hulp met betrekking tot de wekelijkse inloopspreekuren, alsmede de adviezen en ruggespraak buiten de inloopspreekuren om.