



**RECHTSWINKEL
EINDHOVEN**

JAARVERSLAG 2017

Inhoudsopgave

1. Verslag van het bestuur	2
2. Organisatie	4
2.1 Kenmerken	4
2.2 Doelstellingen	4
2.3 Organisatiestructuur	4
3. Dienstverlening	6
4. Vrijwilligers	7
5. Cliënten	9
6. Jaarrekening	14
6.1 Balans	14
6.2 Baten & Lasten	14
6.3 Toelichting op de jaarrekening	15
6.4 Begroting	16
6.5 Toelichting op de begroting	16

1. Verslag van het bestuur

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van Rechtswinkel Eindhoven. Wij gaan in dit verslag in op de belangrijkste ontwikkelingen van 2017 en we blikken vooruit op het jaar 2018. Het afgelopen jaar kunnen er een aantal ontwikkelingen worden onderkend. In het voorwoord gaan we kort in op de ontwikkelingen. Deze zullen, waar mogelijk, verder in het verslag cijfermatig worden onderbouwd.

De belangrijkste ontwikkeling in 2017 is dat het aantal cliënten die een beroep hebben gedaan op de Rechtswinkel is toegenomen. Het aantal zaken kwam in 2017 uit op 606 en daarmee lijkt de dalende trend te zijn is doorbroken.. De Rechtswinkel heeft net als in 2016 last gehad van verschillende commerciële organisaties die rechtsbijstand verlenen en daarbij de naam Rechtswinkel gebruiken voor advertenties op Google en daarbij de suggestie wekken dat de rechtsbijstand kosteloos is. Het gaat hier bijvoorbeeld om Pretoga en Rechtsagent waardoor rechtszoekenden in verwarring worden gebracht. Juist doordat onze middelen om te adverteren beperkt zijn, zijn wij voor een groot deel afhankelijk van onze zichtbaarheid op internet. Dit blijkt ook uit de terugkoppeling van onze cliënten, waarin 43% van hen aangeeft dat via een internet bij de Rechtswinkel terecht te zijn gekomen.

Begin 2017 hebben wij samen met andere Rechtswinkels activiteiten ontplooid om de partijen te kunnen dwingen om te stoppen met de advertenties en daarnaast om ons cliëntenaantal te vergroten. Op de eerste plaats hebben wij de media opgezocht met verschillende persberichten. Dit heeft geleid tot twee interviews en even zoveel artikelen in het Eindhovens Dagblad d.d. 4 april en verschillende berichten op social media. Verder hebben we ons aangesloten bij het initiatief van Rechtswinkel Westland om via een gerechtelijke procedure een dergelijke aanbieder, namelijk Pretoga, te dwingen te stoppen met een verwijzing naar Rechtswinkel . Inmiddels hebben zich hierbij de rechtswinkels Groningen, Tilburg, en Amsterdam aangesloten.

Er zijn nog andere initiatieven ontplooid om de Rechtswinkel onder de aandacht te brengen. Zo zijn er contacten gelegd met bijvoorbeeld stichting WijEindhoven. Deze stichting presenteert zich als de uitvoeringsorganisatie van de eerstelijns wettelijke taken die zijn opgelegd aan de Gemeente Eindhoven in het brede sociaal domein. Het bestuur is met deze stichting in overleg om de Rechtswinkel onder de aandacht van hun cliënten te brengen. Er zijn contacten gelegd met de buurthuizen in Eindhoven en zijn flyers beschikbaar gesteld om de naamsbekendheid te vergroten. Verder zijn er ook contacten met juridische partners. Bijna ieder spreekuur is een advocaat of jurist aanwezig werkzaam bij advocatenbureaus, deurwaarderskantoren en overheidsinstanties. Tenslotte is er een vacature gesteld voor een medewerker management met achtergrond Communicatie/HR. Het bestuur wil deze medewerker de opdracht geven een communicatieplan te schrijven, waarin ook aandacht wordt besteed aan het gebruik van sociale media. Naar verwachting zal dit in Q2 2018 worden geschreven.

De interne organisatie met twee secties functioneert uitstekend. Het aanbod aan vrijwilligers is ruim voldoende zodat ook nog een (beperkte) selectie kan worden gemaakt uit sollicitanten. Er is een structureel cursusaanbod waarbij wij worden ondersteund door juridische partners die deze cursussen verzorgen. Dit vergroot ook de aantrekkelijkheid voor vrijwilligers om bij de Rechtswinkel actief te zijn. Op het gebied van kwaliteit vindt er voortdurend een intensieve beoordeling van de dossiers plaats. Voor deze kwaliteitsbeoordeling worden de meest ervaren vrijwilligers ingezet. Het bestuur van de Rechtswinkel hecht ook grote waarde aan de ontwikkeling

van de vrijwilligers. Hiervoor is in 2016 een coaching traject gestart en worden op frequente basis gesprekken gevoerd met zowel medewerkers als het management. Dit is in 2017 gecontinueerd. Door dit alles, maar ook door de inzet van het management, verloopt de dagelijkse gang van zaken bij de Rechtswinkel uitstekend.

In financieel opzicht was 2017 een rustig jaar. De uitgaves waren bijna allemaal conform de begroting en ondanks de beperkte subsidies en giften is de penningmeester er, mede door een sober uitgavebeleid, toch in geslaagd de reserve met 20% te verhogen.

In 2017 is de invulling van de functie van secretaris van het bestuur gewijzigd en heeft Berthil Verzijl dit overgenomen en ook Amy Vincent en Frank Rutgers zijn toegetreden tot het Bestuur. Mevr van Hout heeft zitting genomen in de Raad van Toezicht en daarmee waren eind 2017 zowel de Raad van Toezicht als het bestuur en management gevuld.

Wij willen onze subsidieverleners bedanken voor hun (financiële) steun en vertrouwen. Daarnaast zijn wij onze vrijwilligers zeer erkentelijk voor hun betrokkenheid en inzet. Wij hopen en verwachten ook voor het jaar 2018 weer te mogen rekenen op hun zeer gewaardeerde steun.

Namens het bestuur van Rechtswinkel Eindhoven,

Marnix Malmberg
Voorzitter

2. Organisatie

2.1 Kenmerken

Officiële naam:	Stichting Rechtswinkel Eindhoven
Handelsnaam:	Rechtswinkel Eindhoven
Datum oprichting:	9 augustus 2011
KvK nummer:	53.32.57.88
Bankrekening:	NL74.RABO.0336.5046.24
Straatnaam & nummer:	Nieuwe Fellenoord 7
Postcode & plaatsnaam:	5612 KB Eindhoven
Website:	www.rechtswinkeleindhoven.org
E-mailadres:	info@rechtswinkeleindhoven.org

2.2 Doelstellingen

Stichting Rechtswinkel Eindhoven is in het leven geroepen om minder draagkrachtigen in de regio Eindhoven bij te staan met juridische hulp. De dienstverlening is geheel kosteloos en specifiek ingericht op de problematiek waarmee minder draagkrachtigen te maken kunnen krijgen. Deze dienstverlening wordt gefaciliteerd door uitsluitend vrijwilligers, voor het overgrote deel woonachtig in de gemeente Eindhoven.

2.3 Organisatiestructuur

Raad van toezicht

De raad van toezicht van Stichting Rechtswinkel Eindhoven houdt toezicht op de gang van zaken en staat het bestuur van de stichting bij met raad en daad. De raad van toezicht bestaat uit de volgende leden:

<u>Naam</u>	<u>Functie</u>	<u>Bijzonderheden</u>	<u>Benoemingstermijn</u>
mr. H.A.J.M. Geven	Voorzitter	Lid kwaliteitscommissie	09-2012 – 08-2018
<i>adviseur kwaliteit bij Stichting Achmea Rechtsbijstand</i>			
mr. H.W.J.G Boer	Lid	Lid kascontrolecommissie	09-2012 – 08-2018
<i>werkzaam bij FIOD te Utrecht</i>			
mr. A.J. Kromhout	Lid	Lid kascontrolecommissie	09-2012 – 08-2018
<i>raadsheer bij het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden</i>			
mr. M.G.T. Boer	Lid		06-2016 – 05-2019
<i>advocaat bij Houthoff Buruma</i>			
mr. Dr. M.B.A. van Hout	Lid		11-2017 – 11-2020
<i>raadvrouw bij het Gerechtshof Eindhoven</i> <i>universitair Hoofddocent KUB</i>			

Bestuur

Het bestuur van Stichting Rechtswinkel Eindhoven is verantwoordelijk voor het beleid en de strategie en de algemene gang van zaken bij de stichting. Het bestuur bestaat uit de volgende leden:

Naam	Functie	Portefeuille	Benoeming
Marnix Malmberg <i>Teammanager bij Springplank040</i>	voorzitter	algemene zaken	11-2016
Amy Vincent <i>juridisch medewerker Gersjes Advocaten</i>	bestuurslid	kwaliteitsborging	08-2017
Eric Schauwaert <i>oud-financieel directeur</i>	penningmeester	financiën	04-2015
Berthil Verzijl Medewerker Defensie	secretaris	externe relaties	11-2017
Frank Rutgers Juridisch medewerker Louwers IP/Technology advocaten	bestuurslid	HR	03-2017

Management

Het management is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en realisatie van het beleid. Het management bestaat uit de volgende leden:

Naam	Functie	Portefeuille	Aanvang
Coen Delmee <i>Student master rechtsgeleerdheid aan Tilburg University</i>	manager	algemene zaken	03-2016
Nazifa Wardak <i>Student master rechtsgeleerdheid aan Tilburg University</i>	manager	civiel en publiek	11-2015
Shanna Strijker <i>Student master rechtsgeleerdheid aan Tilburg University</i>	manager	sociaal	11-2015
Emre Saki <i>Bouwkundig ingenieur bij Friesland Campina</i>	manager	personeel	01-2017

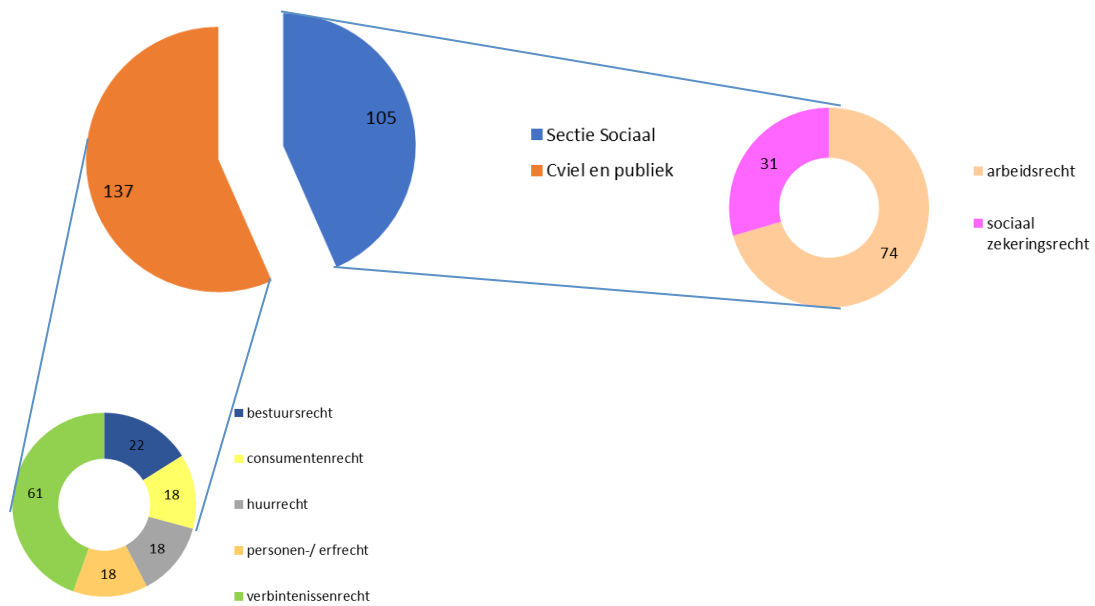
Secties

Er zijn twee secties binnen de Rechtswinkel. De sectie Sociaal Recht richt zich op de rechtsgebieden arbeidsrecht, sociaal zekerheidsrecht letselschade en onderbewindvoering. De sectie Civiel & Publiek richt zich op de rechtsgebieden personen- en familierecht, huurrecht, consumentenrecht en verbintenissenrecht.

Iedere sectie bestaat uit een sectiehoofd, twee kwaliteitsmedewerkers en diverse juridische medewerkers. De secties bestaan uit resp 11 en 22 personen. Dit zijn allen juristen (i.o.).

3. Dienstverlening

Van 242 zaken is het rechtsgebied in het informatiesysteem ingevuld, de verdeling is:



85
 aantal spreekuren door
 Rechtswinkel
 Eindhoven gehouden in
 2017

606
 Aantal zaken door
 Rechtswinkel
 Eindhoven behandeld
 2017

576
 Aantal cliënten
 geholpen door
 Rechtswinkel
 Eindhoven in 2017

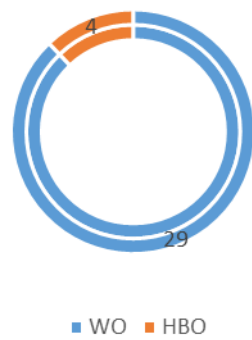
4801
 Aantal zaken behandeld
 door Rechtswinkel
 Eindhoven sinds
 oprichting

4. Vrijwilligers

De verdeling van de vrijwilligers is als volgt:



Opleidingsniveau juridische vrijwilligers



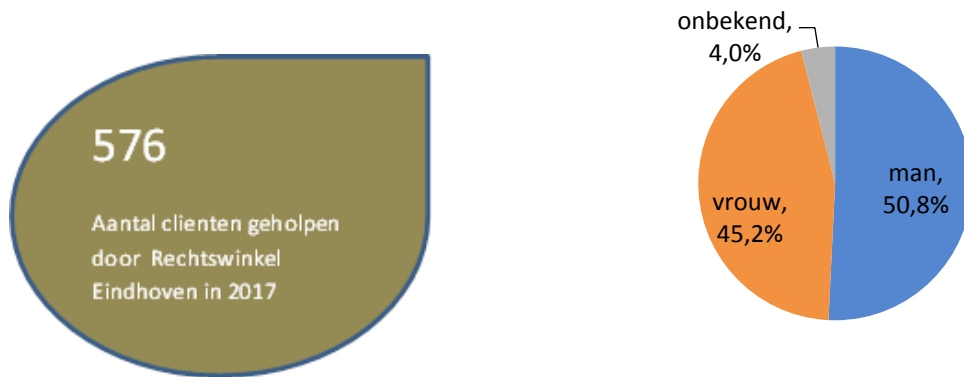
Woonplaats juridisch medewerkers



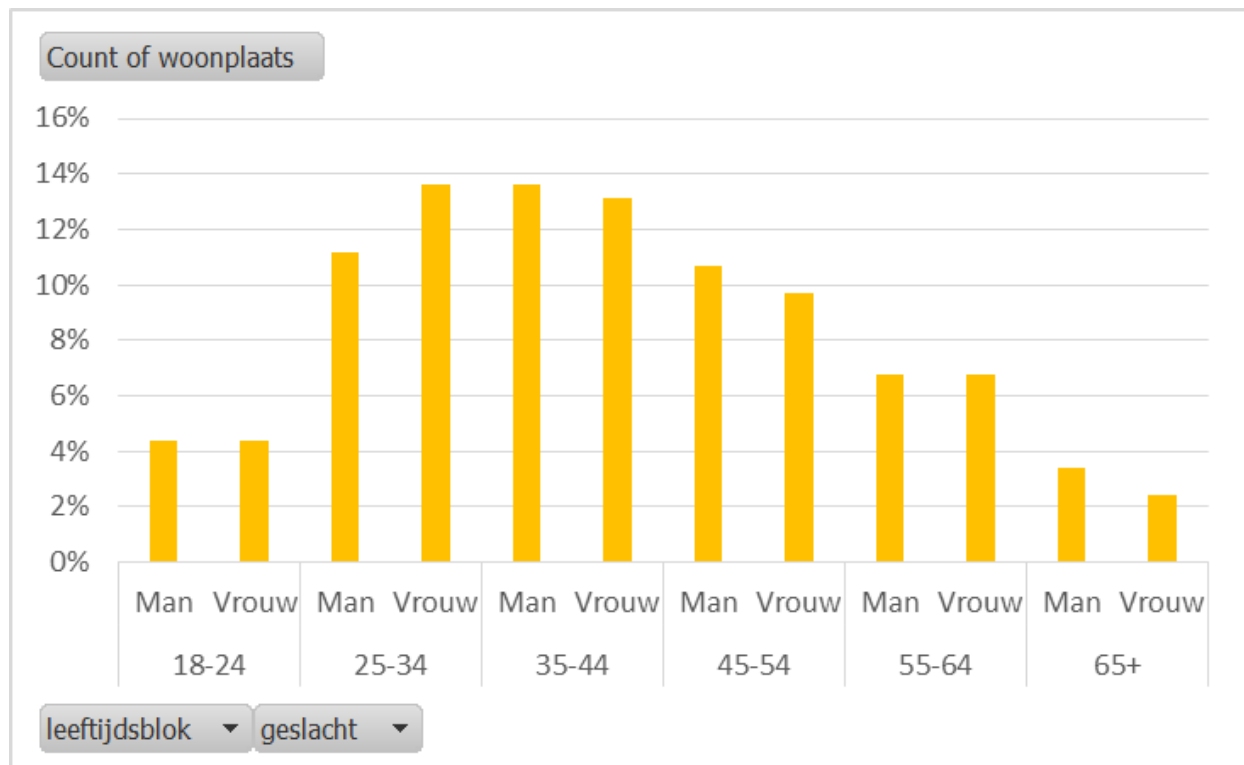
5. Cliënten

Het aantal zaken bedroeg in 2017 606. Er zijn echter cliënten die voor meerdere zaken een beroep hebben gedaan op de Rechtswinkel. Hierdoor is het aantal cliënten lager dan het aantal zaken, namelijk 576.

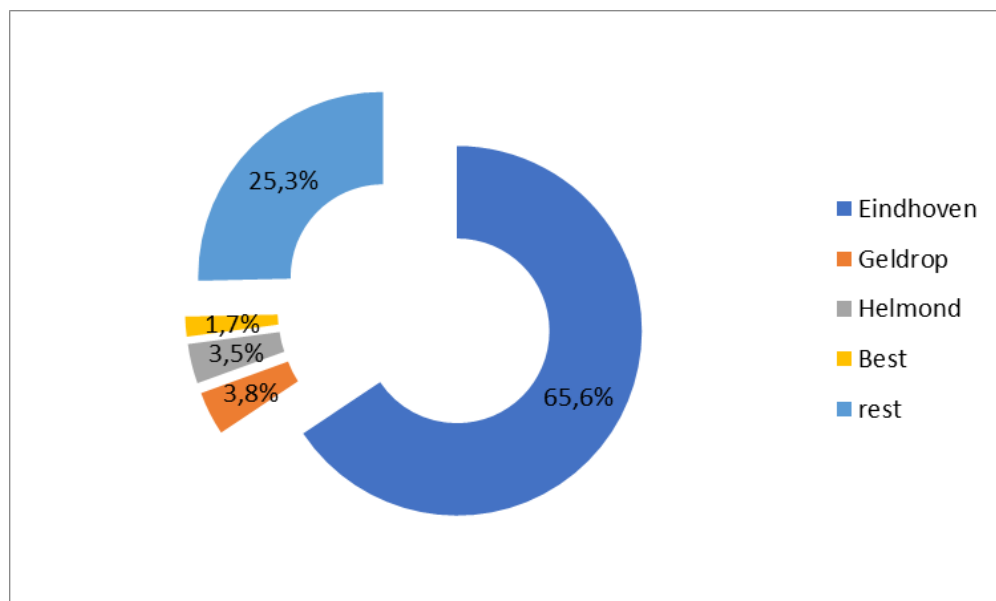
Aantal cliënten en verdeling man- vrouw



Van 207 cliënten is de leeftijd bekend, de verdeling naar man- vrouw was over 2017 als volgt:

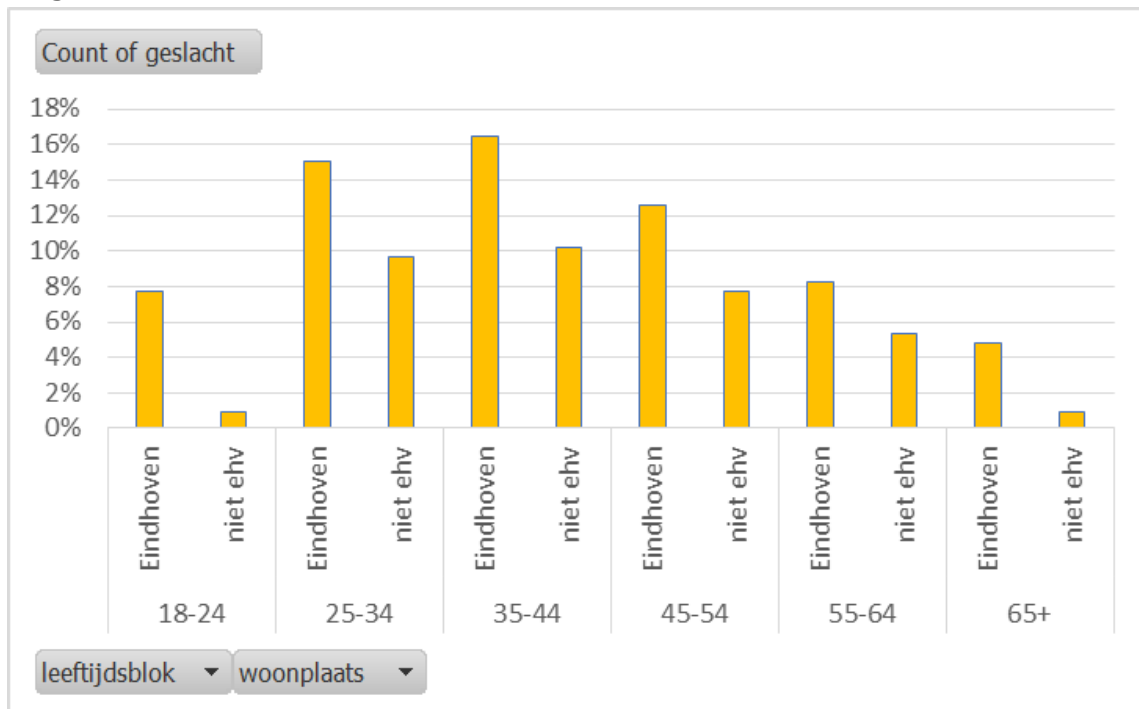


De verdeling naar woonplaats van de 576 cliënten was in 2017 als volgt:

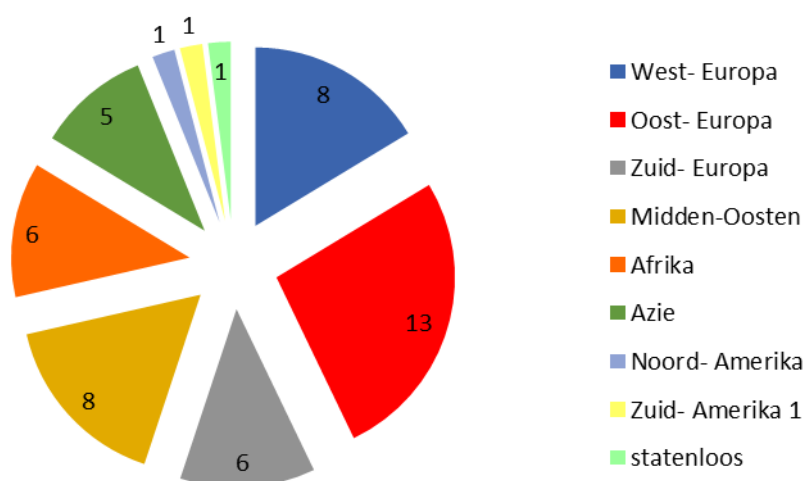


De cliënten die zijn weergegeven onder “rest” kwamen uit een gebied dat ongeveer Oost-Brabant beslaat in de driehoek: Nijmegen- Weert- Tilburg. Opvallend daarbij is dat vaak per gemeente slechts door één inwoner een beroep is gedaan op de Rechtswinkel Eindhoven.

Van de cliënten waarvan de leeftijd bekend was, was de verdeling naar woonplaats als volgt:



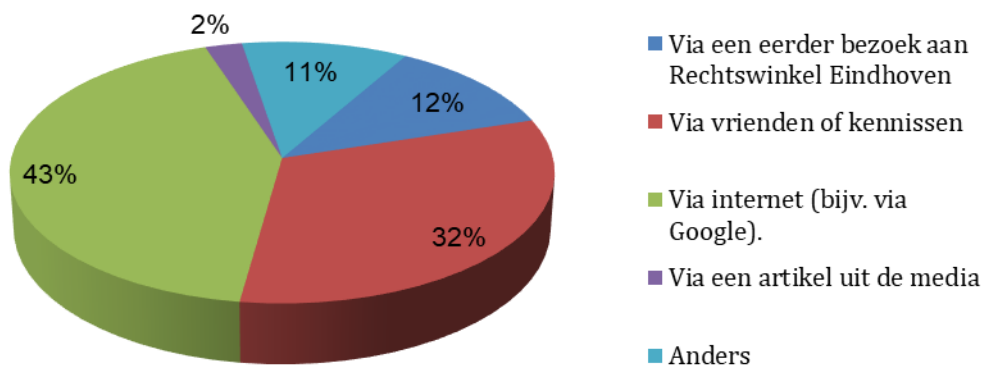
Van 49 cliënten was de nationaliteit bekend als niet- Nederlander, de verdeling over 2017 was is als volgt:



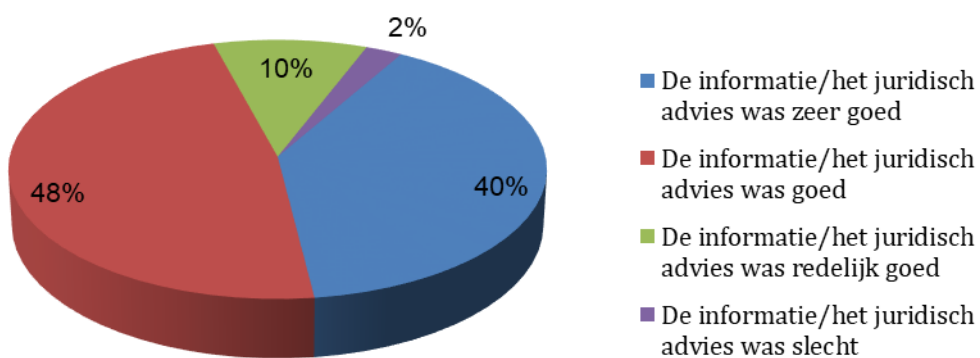
Klanttevredenheid

Om de klanttevredenheid te meten wordt aan de cliënten gevraagd een enquête in te vullen. In 2017 zijn er 259 enquêtes ingevuld. De resultaten waren als volgt:

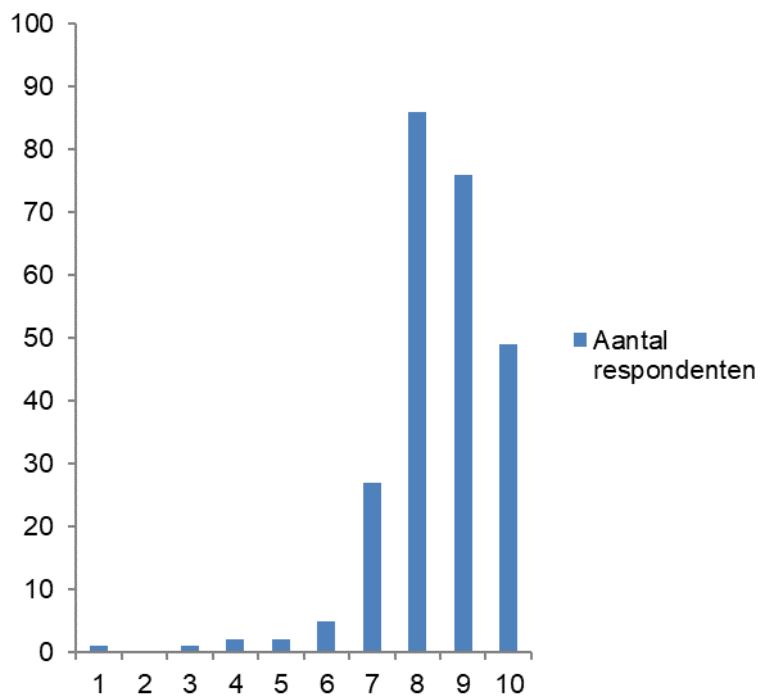
Bekendheid met de Rechtswinkel:



Tevredenheid over het advies



Rapportcijfer voor de dienstverlening van de Rechtswinkel



Uit de enquêtes blijkt dat klanten vooral via internet en het sociale netwerk bij de Rechtswinkel Eindhoven terecht komen. Bijna 90% van de respondenten geeft aan dat het advies goed tot zeer goed was en meer dan 85% waardeert de dienstverlening met een 8 of hoger.

6. Jaarrekening

Jaarrekening

6.1 Balans

Activa	01-01	31-12	Passiva	01-01	31-12
Vaste activa			Eigen Vermogen		
IT Hardware	1.231	1.935	Algemene reserve	12.867	11.191
Kantoorinventaris	2.244	808			
Huisvesting	1.613	1.018			
			Kortlopende schulden		
Vlottende activa			Declaraties medewerkers	0	0
Liquide middelen	6.729	6.381	Huur Stichting NF7	0	0
Borgsom huur NF7	1.050	1.050	Overige kosten	0	0
Te ontvangen rente	0	0			
Te ontvangen subsidie	0	0			
Totaal	12.867	11.191	Totaal	12.867	11.191

6.2 Baten & Lasten

Baten			Lasten		
Subsidie		18.000	Huisvesting		4.560
Gemeente Eindhoven	16.000		Huur	4.200	
Raad voor Rechtsbijstand	2.000		Overige kosten	360	
			Organisatie		6.978
Giften		565	IC T	5.833	
Rente opbrengsten		0	Administratie	939	
			Bankkosten Rabobank	206	
Sponsoring		5.000	Personeel		6.275
Google foundation	2.000		Opleidingen en seminars	1.936	
Advocatuur	0		Consumpties	42	
Juridische uitgevers	3.000		Activiteiten	1.747	
Rabobank	0		Reiskostenvergoeding	2.550	
			Verzekeringen		
Mutatie eigen vermogen		3.234	Beroeps-/bedrijfsaanspr		1.125
			Marketing en relatiebeheer		2.000
Totaal		26.799	Afschrijvingen		2.871
			Literatuur		3.000
			Totaal		26.799

6.3 Toelichting op de jaarrekening

Om een beter inzicht te krijgen hebben wij in de balans de vergelijkende jaarcijfers, voor zover mogelijk naast elkaar geplaatst. Daarnaast zijn de getallen in hele euro's afgerond.

Balans - Activa

De liquide middelen bevatten de rekening-courant en spaarrekening van Rabobank Eindhoven-Veldhoven. Ingevolge de huurovereenkomst is een borgsom betaald ter grootte van 3 maanden huur aan de Stichting NF7, de beheerder van de huidige locatie.

Baten & Lasten

De baten van de Rechtswinkel bestaan uit: waarderingssubsidie van de gemeente Eindhoven en de jaarlijkse bijdrage van de Raad voor Rechtsbijstand. De giften van onze cliënten zijn vermeld onder de post "giften". De post "opleidingen en seminars" heeft betrekking op gewenste opleiding gesprekstechniek: 1.936,-. Het is de bedoeling jaarlijks te investeren in relevante cursussen. Afschrijvingen worden berekend op basis van de economische levensduur van 3 jaar voor IT hard- en software en 5 jaar voor kantoorinventaris en aanpassingen aan de huisvesting.

6.4 Begroting 2018

Inkomsten		Uitgaven	
Subsidie	17.000	Huisvesting	5.000
Gemeente Eindhoven	15.000	Huur	4.200
Raad voor Rechtsbijstand	2.000	Overige kosten	800
Sponsoring	6.500	Organisatie	5.300
Google Foundation	2.000	ICT	3.400
Advocatuur	500	Administratie	500
Juridische uitgevers	3.000	Verzekeringen	1.200
Overigen	1.000	Bankkosten Rabobank	200
Giften	800	Personeel	4.600
		Consumpties	350
		Activiteiten	1.750
		Reiskostenvergoeding	2.500
		Kwaliteit	5.000
		Literatuur & systemen	3.000
		Opleidingen & seminars	2.000
		Marketing/relatiebeheer	2.000
		Promotieactiviteiten	1.500
		Promotiemiddelen	500
		Afschrijving	2.400
Totaal	24.300	Totaal	24.300

6.5 Toelichting op de begroting

Inkomsten

In 2017 hebben wij van de gemeente Eindhoven een toezegging ontvangen voor een subsidie in de Opdracht Sociaal Domein. Daarnaast hopen wij evenals voorgaande jaren dat de Raad voor Rechtsbijstand onze activiteiten zal ondersteunen middels een bijdrage. Wij verwachten voor 2018 een bedrag van € 1.000 te ontvangen van de advocatuur. Google Foundation en verschillende juridische uitgevers (Ars Aequi, Legal Intelligence, Boom Juridische Uitgevers, etc.) stellen geheel kosteloos juridische zoeksystemen en tijdschriften ter beschikking aan Rechtswinkel Eindhoven. Het betreffen noodzakelijke systemen en tijdschriften voor onze dienstverlening en zijn, indien niet kosteloos beschikbaar gesteld, een kostenpost. Om die reden zijn deze diensten zowel als inkomsten als uitgaven op de begroting opgenomen.

Uitgaven

Voor 2018 zijn geen incidentele investeringen opgenomen. In 2017 werden drie nieuwe laptops aangeschaft. De overige uitgaven liggen in lijn met de uitgaven 2017. Er zijn geen extra kosten opgenomen.