



**RECHTSWINKEL
EINDHOVEN**

JAARVERSLAG 2020

Inhoudsopgave

1.	Verslag van het bestuur	3
2.	Organisatie.....	5
2.1	<i>Kenmerken</i>	5
2.2	<i>Doelstellingen.....</i>	5
2.3	<i>Organisatiestructuur.....</i>	5
3.	Dienstverlening.....	8
4.	Vrijwilligers	9
5.	Cliënten.....	10
6.	Klanttevredenheid	13
7.	Jaarrekening	17
7.1	<i>Balans.....</i>	17
7.2	<i>Baten en lasten.....</i>	17
7.3	<i>Toelichting op de jaarrekening.....</i>	17

1. Verslag van het bestuur

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van Rechtswinkel Eindhoven. In dit verslag blikken we terug op de belangrijkste ontwikkelingen van 2020 en kijken we vooruit naar het jaar 2021.

Ondanks dat 2020 een ingewikkeld jaar was vanwege de Corona-crisis, hebben we het toch voor elkaar gekregen om in 2020 weer goede cijfers te krijgen van onze klanten:

- De adviezen van de Rechtswinkel zijn in 85% van de gevallen beoordeeld als goed of zeer goed;
- 98% van de adviezen wordt als voldoende of hoger beoordeeld;
- Onze dienstverlening is in 2020 door 88% van de klanten met een 8 of hoger beoordeeld;
- Gemiddeld scoort de Rechtswinkel een 8,5. Dit geeft aan dat het werk van de Rechtswinkel wordt gewaardeerd.

In maart 2020 gingen we de eerste lockdown in en dat betekende dat de Rechtswinkel fysiek haar deuren moest sluiten. Het Management Team (bestaande uit studenten) heeft hier zeer adequaat op ingespeeld en ervoor gezorgd dat we binnen enkele weken onze dienstverlening (gedeeltelijk) online konden voortzetten.

Het aantal cliënten is in 2020, met 273, flink gedaald ten opzichte van 2019. We hebben 291 unieke casussen gehad, waarin we 497 unieke vragen hebben behandeld. Waar we vorig jaar onze dalende trend gekeerd hadden, hebben we dit in 2020 helaas weer zien draaien.

Ook heeft het bestuur en het management in 2020 de activiteiten voorgezet om aan de Rechtswinkel meer bekendheid te geven. We hadden naar aanleiding van de acties uit 2019 meerdere plannen om onze bekendheid te vergroten en om onze samenwerking met een aantal partners te versterken. Door de Corona-crisis hebben we deze plannen moeten parkeren. We hopen richting zomer 2021 hier weer mee aan de slag te kunnen!

Het afgelopen jaar is een bestuurslid gestopt en is deze vervangen door één nieuw bestuurslid. In 2021 is voorzien dat de penningmeester van het Bestuur zal stoppen. Het Bestuur heeft hiervoor een opvolger gevonden. In de Raad van Toezicht waren verder geen wisseling van leden. Daarmee waren eind 2020 zowel de Raad van Toezicht als het bestuur en management gevuld.

In 2020 is er door vrijwilligers, management en bestuur hard gewerkt. Vooral het Management Team en de vrijwilligers hebben flink geïnvesteerd om te borgen dat, ondanks Corona, de dienstverlening van de Rechtswinkel ook in 2020 beschikbaar was voor de inwoners van Eindhoven. Er is grote tevredenheid bij onze cliënten ten aanzien van de geboden dienstverlening: dit alles op een meer solide en stabiele bedrijfsvoering met een gezond financieel fundament. We hopen in 2021 weer stappen te kunnen zetten!

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 2021 weer te mogen rekenen op hun zeer gewaardeerde steun.

Namens het bestuur van Rechtswinkel Eindhoven,

Voorzitter
Eveline Wauters



**RECHTSWINKEL
EINDHOVEN**



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:

Naam	Functie	Bijzonderheden	Benoemingstermijn
mr. H.A.J.M. Geven <i>gepensioneerd (voormalig adviseur kwaliteit bij Stichting Achmea Rechtsbijstand)</i>	Voorzitter	Lid kwaliteitscommissie	09-2012 – 08-2021
mr. H.W.J.G Boer <i>werkzaam bij FIOD te Utrecht</i>	Lid	Lid kascontrolecommissie	09-2012 – 08-2021
mr. A.J. Kromhout <i>raadsheer bij het Gerechtshof Den Bosch</i>	Lid	Lid kascontrolecommissie	09-2012 – 08-2021
mr. M.G.T. Boer <i>advocaat bij Houthoff</i>	Lid		06-2016 – 05-2022
Prof. mr. Dr. M.B.A. van Hout <i>raadsheer- plaatsvervanger bij het Gerechtshof Den Bosch universitair docent Tilburg University professor Procedural tax law Raboud University</i>	Lid		11-2017 – 11-2023

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
Eveline Wauters <i>Strateeg METmet bv</i>	Voorzitter	Algemene zaken	02-2019
Morten Sagis <i>Student master Ondernemingsrecht Leiden University</i>	Bestuurslid	HR en ICT	11-2019
Jorrit Wesseling <i>Business Analist Belastingdienst</i>	Bestuurslid	Communicatie	08-2018
Eric Schauwaert <i>Oud-financieel directeur</i>	Penningmeester	Financiën	04-2015
Berthil Verzijl <i>Tot 2 juli 2020</i> <i>Medewerker Onderzoeksraad voor Veiligheid</i>	Secretaris	Externe relaties	11-2017
Daphne Demetriades <i>Student master Fiscaal Recht Radboud University</i>	Secretaris	Externe relaties	07-2020

Management

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

Naam	Functie	Aanvang
Lex Gijsen <i>Jurist bij Eiffel</i>	Hoofd management	08-2019
Saskia van Rossem <i>Juridisch adviseur GGX WNB</i> <i>Tot februari 2020</i>	Teammanager (1)	08-2019
Daniëlle van Hout <i>Student Rechtsgeleerdheid Tilburg University</i> <i>Vanaf februari 2020</i>	Teammanager (1)	03-2020
Celine ten Böhmer <i>Student HBO-rechten Avans-Fontys</i> <i>Tot februari 2020</i>	Teammanager (2)	08-2019
Lyra Hoeben <i>Student Rechtsgeleerdheid Maastricht University</i> <i>Vanaf februari tot november 2020</i>	Teammanager (2)	

Bjorn Santbergen Teammanager (2)
Student Rechtsgeleerdheid Tilburg University
Vanaf november 2020

Corine van Ringen Manager HRM 10-2018
Zelfstandig ondernemer
Tot december 2020

De Rechtswinkel beschikt in totaal over 50 vrijwilligers, dit zijn hoofdzakelijk rechtenstudenten (HBO en WO). De medewerkers die juridisch advies geven zijn ondergebracht in één sectie en worden in hun werkzaamheden ondersteund door kwaliteitsmedewerkers.

3. Dienstverlening

Van de 291 casussen die de Rechtswinkel in 2020 heeft behandeld, is de verdeling van de rechtsgebieden als volgt:

Verdeling casussen naar rechtsgebied



De belangrijkste rechtsgebieden waren Arbeidsrecht, Verbintenissenrecht en Personen-, Familie- en Erfrecht. In vergelijking met 2019 is opvallend dat de verdeling van de casussen vrijwel geheel hetzelfde is gebleven.

54

Aantal spreekuren door Rechtswinkel Eindhoven gehouden in 2020, waarvan 44 op locatie en 10 digitaal

497

Aantal vragen door Rechtswinkel Eindhoven behandeld in 2020

273

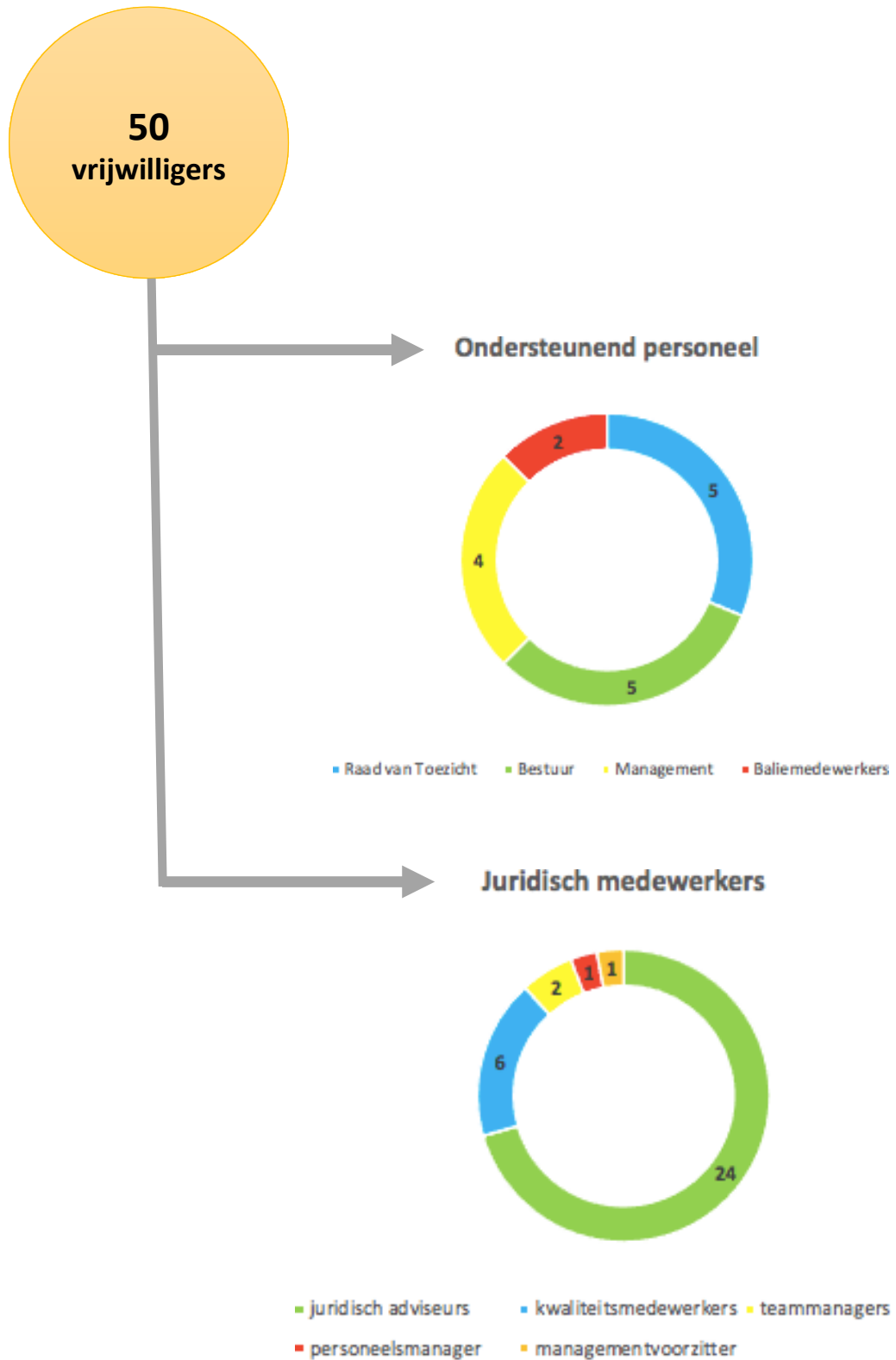
Aantal cliënten door Rechtswinkel Eindhoven in 2020

6.036

Aantal casussen behandeld door Rechtswinkel Eindhoven sinds oprichting in 2011

4. Vrijwilligers

De Rechtswinkel Eindhoven beschikt over 50 medewerkers die allemaal op vrijwillige basis werken. De verdeling van deze vrijwilligers is als volgt:

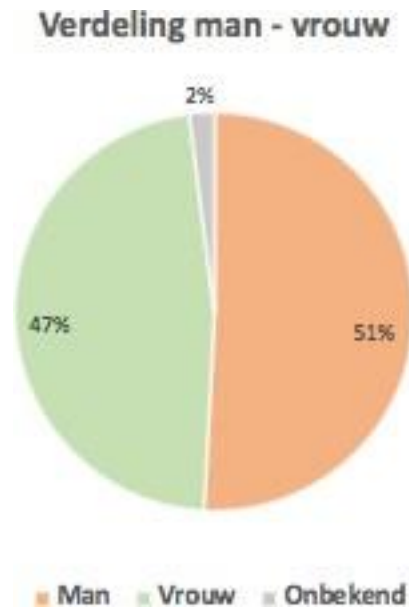


5. Cliënten

Het aantal cliënten bedroeg in 2020 273. Er bestaat geen wachtlijst voor cliënten en alle verzoeken voor juridische ondersteuning konden direct in behandeling worden genomen.

Verdeling man-vrouw

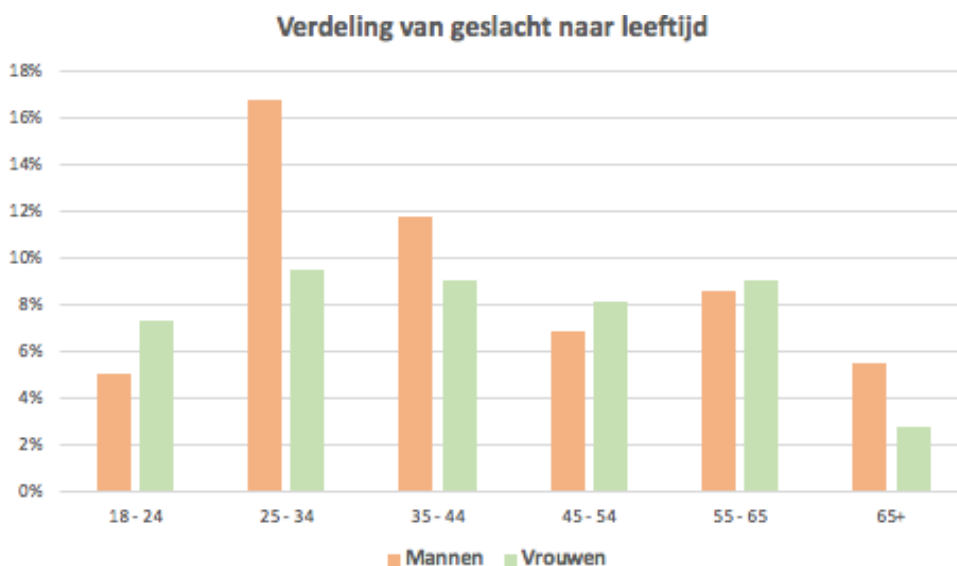
De verdeling naar geslacht van de 273 cliënten die door de Rechtswinkel Eindhoven in 2020 zijn geholpen, is als volgt:



Opvallend is dat het aantal vrouwen in vergelijking met 2019 procentueel is toegenomen; van 43% in 2019, naar 47% in 2020. Dit betekent dus dat het aantal mannen procentueel is afgenomen.

Verdeling van geslacht naar leeftijd

Van 221 cliënten is de leeftijd bekend. De verdeling van geslacht naar leeftijd is als volgt:



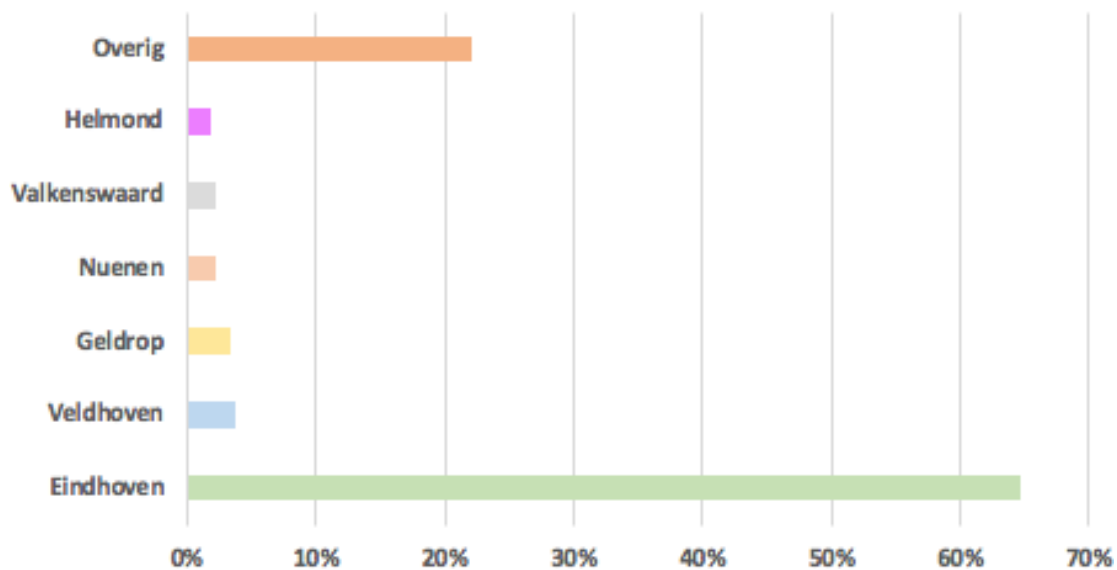
Uit de grafiek kan worden opgemaakt dat in de leeftijdscategorie 25-34 jaar het aantal mannen aanzienlijk meer is vertegenwoordigd dan het aantal vrouwen.

Verdeling naar woonplaats

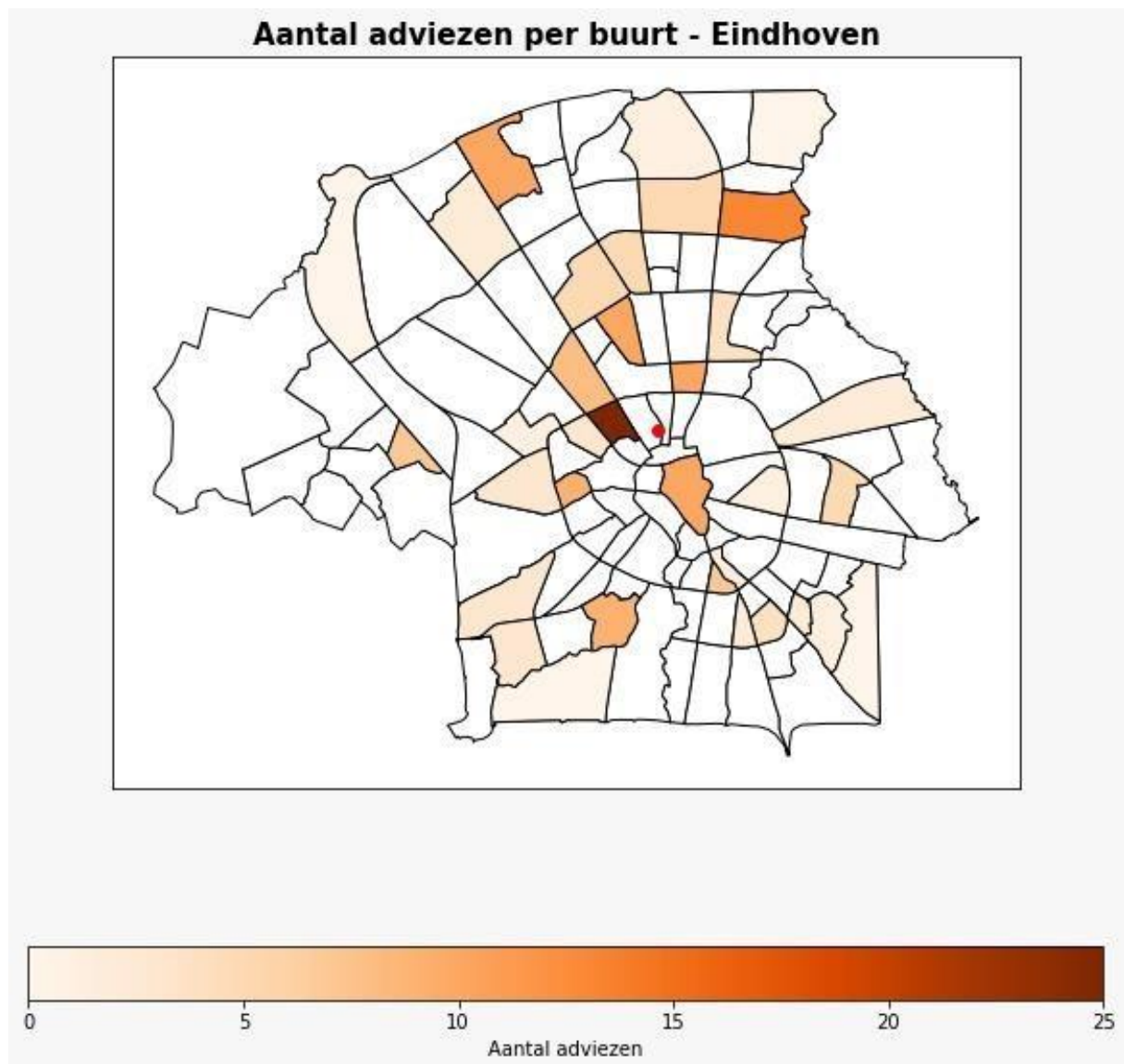


Bovenstaand plaatje geeft de woonplaats van de cliënten van de Rechtswinkel Eindhoven aan. Hieruit blijkt dat de meeste cliënten dichtbij Eindhoven wonen. Opvallend zijn de woonplaatsen Enschede, Krabbendijke, Rotterdam, Spijkenisse en Knokke-Heist (België).

Verdeling naar woonplaats



Uit de verdeling naar woonplaats blijkt dat de meeste cliënten uit (omgeving) Eindhoven komen (78%). Slechts 22% woont in een andere omgeving.



Van de cliënten die hebben aangegeven dat zij in Eindhoven wonen, is aan de hand van de postcode een verdeling gemaakt. Uit de verdeling blijkt dat dat 65% van de cliënten in het centrum wonen (postcode 5611-5617) en Oud- Woensel (postcode 5621-5629). Dit percentage lag in 2019 iets lager (-4%).

6. Klanttevredenheid

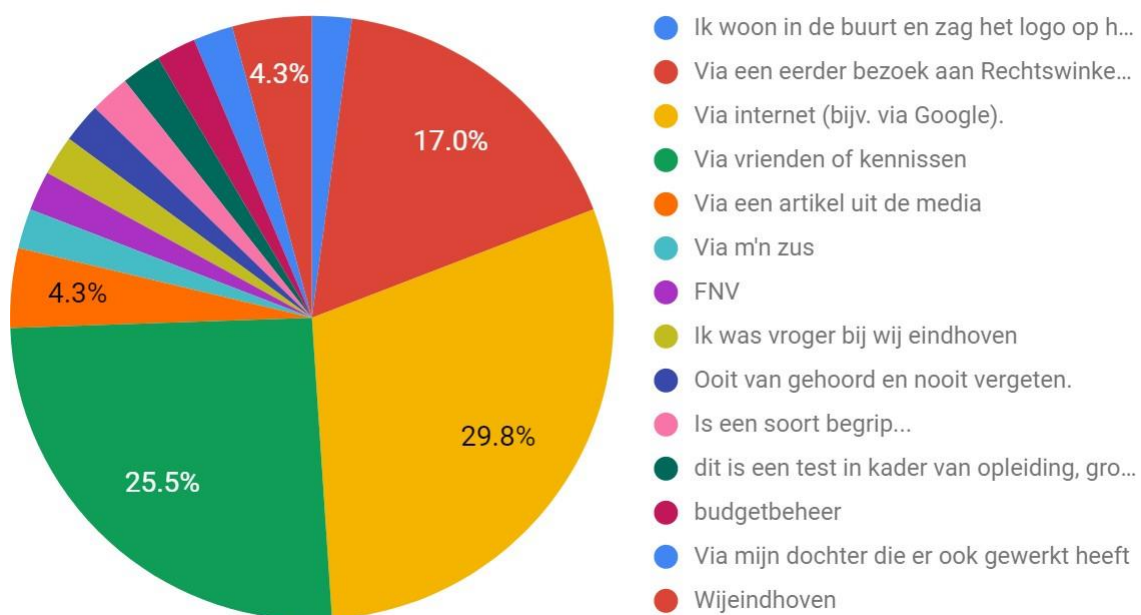
Om de klanttevredenheid te meten wordt aan de cliënten gevraagd een enquête in te vullen. Het aantal ingevulde enquêtes was lager dan in 2019, percentueel gezien heeft zowel in 2019 als in 2020 18% van de cliënten de enquête ingevuld. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek waren als volgt:

Hoe hebben cliënten de Rechtswinkel gevonden?

Daaruit blijkt dat het grootste deel, bijna 73% van de cliënten de Rechtswinkel vindt via internet en vrienden/ kennissen. Dit komt bijna overeen met de resultaten van 2019, toen 75% van de cliënten de Rechtswinkel vond via vrienden/ kennissen en internet. Opvallend daarbij is wel dat minder cliënten de Rechtswinkel hebben gevonden via vrienden of kennissen (-2%) en meer via herhaaldelijke bezoeken (+3%).

Aantal 48

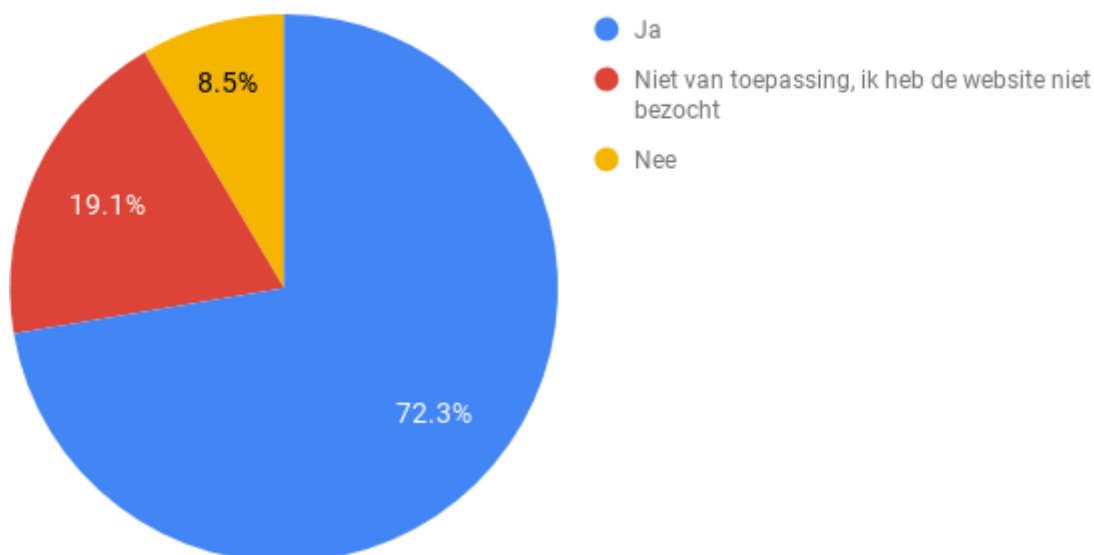
Vraag 1: Waarvan kent u Rechtswinkel Eindhoven?



Tevredenheid over de website

Omdat het grootste groep van de cliënten de Rechtswinkel vindt via internet, is ook onderzocht wat men vindt van de website. Uit de enquête blijkt dat ongeveer 81% van de cliënten de website bezoekt voordat men naar het spreekuur kwam. Uit de enquête komt verder naar voren dat van de cliënten die de website hadden bezocht 90%³ deze als duidelijk hadden ervaren. Daaruit blijkt dat de website als duidelijk wordt ervaren.

Vraag 3: Als u de website heeft bezocht, was deze dan voldoende duidelijk?



Wat vonden cliënten van het juridisch advies?

De kwaliteit van het advies wordt door 81% van de cliënten als (zeer) goed ervaren. Dit is iets lager dan voorgaande jaren, waarin tot twee keer toe een score van 86% werd gerealiseerd.

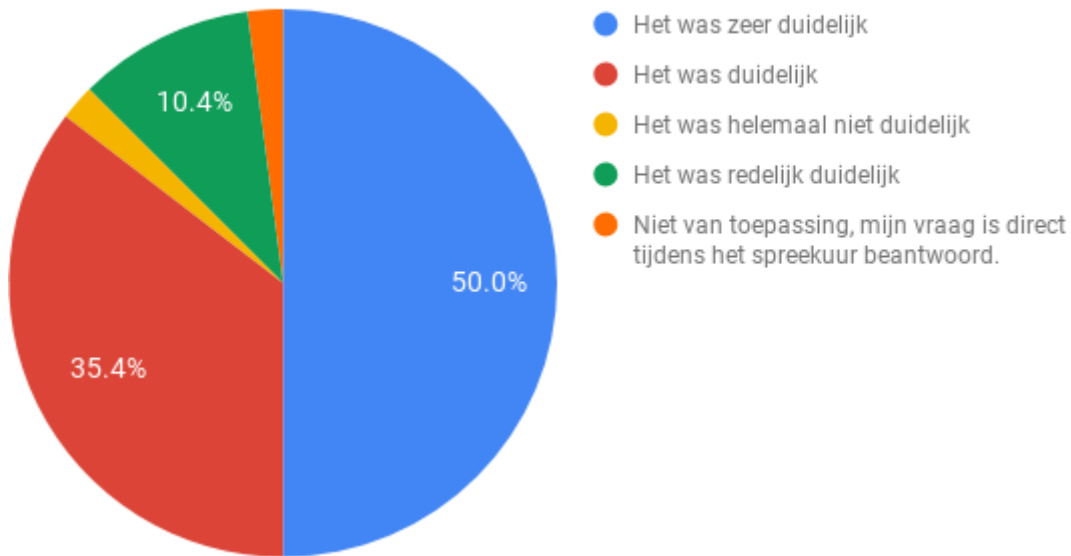
Vraag 8: Wat vond u van het juridisch advies dat u heeft gekregen?



Taalgebruik

Ook het taalgebruik werd als duidelijk/ zeer duidelijk ervaren. Dit betekent dat de juridisch adviseurs zich goed konden inleven in de positie van de cliënt en de communicatie hierop afstemden. Meer dan 96% van de cliënten vond de adviezen duidelijk of zelfs zeer duidelijk. Dit cijfer ligt precies gelijk met 2019.

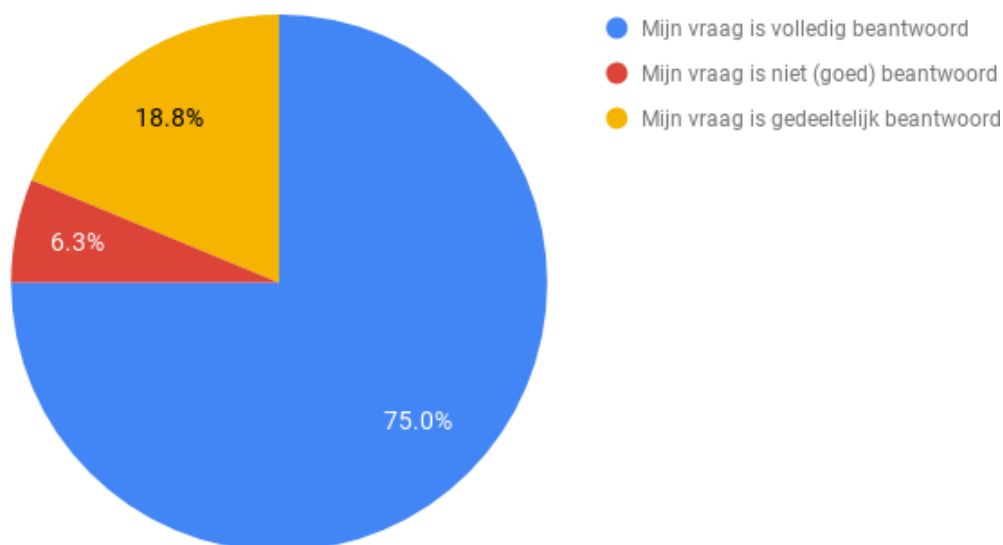
Vraag 9: Heeft u de brieven en e-mails van de juridisch adviseur begrepen?



Beantwoording vraag

Ongeveer 94% van de cliënten gaf aan dat de vraag geheel of gedeeltelijk was beantwoord. Dit is een daling van 2% ten opzichte van 2019.

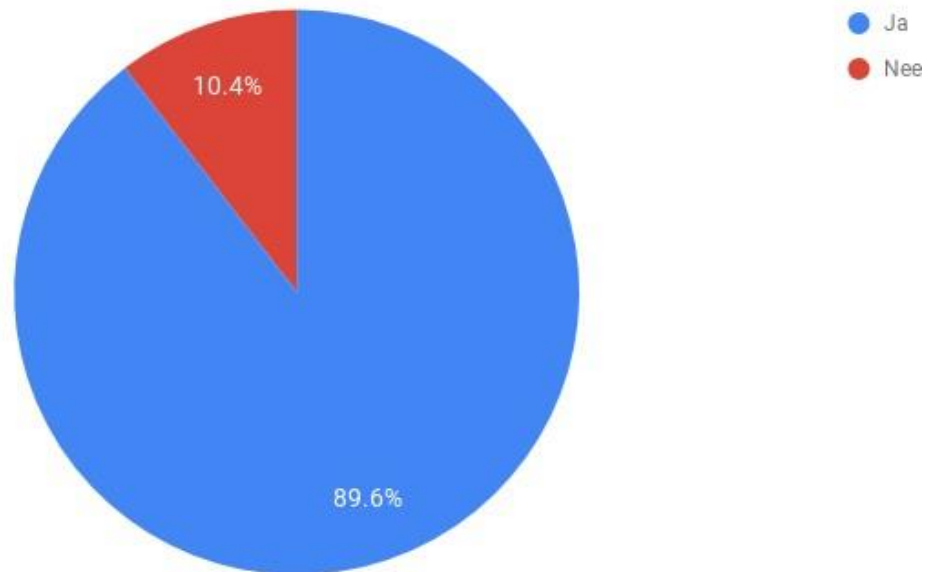
Vraag 11: Bent u door Rechtswinkel Eindhoven geholpen?



Aanbevelen?

Een groot deel van de cliënten (90%) zouden de rechtswinkel Eindhoven bij vrienden of familie aanbevelen. Dit is belangrijk omdat uit vraag 1 blijkt dat meer dan 25% van de cliënten al eerder bij de Rechtswinkel is geweest of via vrienden of kennissen bij de Rechtswinkel is gekomen.

Vraag 13: Zou u Rechtswinkel Eindhoven aanbevelen bij uw vrienden of familie als zij op zoek zijn naar informatie of juridisch advies?



Rapportcijfer?

Als gemiddeld rapportcijfer werd in 2020 8,52 gegeven. Hiermee blijft dit cijfer hoog en constant als dat wordt afgezet tegen het rapportcijfer in 2018 (8,58) en 2019 (8,5).



7. Jaarrekening

7.1 Balans

Activa	01-jan	31-dec	Passiva	01-jan	31-dec
Vlottende activa			Eigen vermogen		
IT Hardware	642	234	Algemene reserve	9.653	11.952
Kantoorinventaris		0			
Huisvesting		0			
Liquide middelen			Kortlopende schulden		
Liquide middelen	7.961	10.668	Declaraties medewerkers	0	0
Borgsom huur NF7	1.050	1.050	Overige kosten	0	0
Te ontvangen rente	0	0			
Te ontvangen subsidie	0	0			
Totaal	9.653	11.952	totaal	9.653	11.952

7.2 Baten en lasten

Baten			Lasten		
Subsidie		17.000	Huisvesting		3.360
Gemeente Eindhoven	15.000		Huur	3.360	
Raad voor de Rechtsbijstand	2.000		Overige kosten	0	
Giften		376	Organisatie		5.561
Rente opbrengsten		0	ICT	4.421	
Sponsoring		5.000	Administratie	956	
Google foundation	2.000		Bankkosten	184	
Juridische uitgevers	3.000		Personeel		7.414
			Consumpties en activiteiten	2.627	
			Reiskostenvergoeding	577	
			Opleidingen en seminars	1.210	
			Literatuur	3.000	
			Verzekeringen		
			Beroeps-/bedrijfsaansprakelijkheid		1.127
			Marketing en relatiebeheer		3.212
			Afschrijvingen		407
			Toename eigen vermogen		1295
Totaal		22.376			22.376

7.3 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

De liquide middelen bevatten de rekening-courant en spaarrekening van Rabobank Eindhoven- Veldhoven. Ingevolge de huurovereenkomst is een borgsom betaald ter grootte van drie 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: € 1.210 Het is de bedoeling jaarlijks te investeren in relevante cursussen. Afschrijvingen worden berekend op basis van de economische levensduur van drie jaar voor IT hard- en software en vijf jaar voor kantoorinventaris en aanpassingen aan de huisvesting.