

Rechtswinkel 
Amsterdam

Jaarverslag 2016

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Dagelijks bestuur

2. Secties

2.1 Sociale zekerheid- en Arbeidsrecht

2.2 Personen-, Familie- en Erfrecht

2.3 Huurrecht

2.4 Consumentenrecht

3. Commissies

3.1 Scholingscommissie

3.2 Financiële commissie

3.3 Onderwijscommissie

3.4 Publiciteitscommissie

3.5 Procedeer commissie

4. Registratie

4.1 Telefoondiensten

4.2 Inlooppreekuren

4.3 Verdeling zaken op basis van rechtsgebied

5. Financieel jaarverslag 2016

6. Medewerkers 2016

7. Advocatenlijst 2016

8. Dankwoord

Voorwoord

Stichting Rechtswinkel Amsterdam is voor zowel hulpbehoevende als voor studenten een waardevol instituut. De Stichting heeft als doel het bieden van toegankelijke juridische hulp aan economisch en/of sociaal zwakkeren en biedt daarmee aan studenten de mogelijkheid zich te ontplooiën als jurist. Deze dualiteit stond in 2016 centraal. Tijdens de telefonische gesprekken en onze inloopspreekuren brachten onze medewerkers hun, op de universiteit opgedane, juridische kennis in de praktijk en voorzagen ze sociaal en/of economisch zwakkere, medestudenten, andere Amsterdammers en streekgenoten van advies.

Elke vier maanden verwelkomen wij een nieuwe lichter student die tot bekwaam rechtswinkelier klaargestoomd dient te worden. Dit gebeurt enerzijds met wekelijkse scholingen op de maandagavond en anderzijds door middel van onze scholingsbundels en de bijbehorende toetsen. Naast vele leerzame scholingen, gedoceerd door de aan ons gelieerde advocaten, werd met de Amsterdamse pleitvereniging CICERO een pleitavond georganiseerd en kwamen de Geschillencommissie en de Huurcommissie op bezoek.

De Rechtswinkel ziet zichzelf als schakel tussen de universiteit en de toekomstige werkgevers van onze medewerkers. Op het gebied van de kantoorbezoeken is er daarom voor gekozen om een opt-out systeem in te voeren. Rechtswinkeliers zijn in principe aanwezig op de geplande bezoeken en dienen zich anders met een goede reden af te melden. Hierdoor is de opkomst bij de kantoorbezoeken een stuk hoger komen te liggen.

In 2016 stond ook het digitaliseren van de Rechtswinkel op de agenda. Niet alleen zijn wederom de veelgestelde vragen op onze website geactualiseerd en verbeterd ook op het gebied van digitaal recruten zijn er in 2016 stappen gezet. Elk jaar telt Amsterdam meer Rechtswinkels gerund door studenten. Dit juichen wij alleen maar toe, hoe meer toegankelijke juridische hulp er in Amsterdam wordt geboden hoe beter. Echter zijn wij, als Rechtswinkel Amsterdam, altijd op zoek naar de beste studenten en moeten wij dus de concurrentiestrijd aangaan om de topstudenten binnen te halen. In 2016 zijn wij daarom begonnen met het adverteren op meerdere digitale platforms.

Verder goed nieuws betreffende het voortbestaan van de Rechtswinkel. Met Allen & Overy, De Brauw Blackstone Westbroek en Loyens & Loeff is een nieuwe sponsorovereenkomst gesloten voor de komende drie jaar. De kantoren zijn na het wegvallen van de gemeentelijke subsidie al eerder in de bres gesprongen en benadrukken, terecht, dat dit geen permanente oplossing is. In de komende jaren zal dus gekeken moeten worden naar duurzaam alternatief waarmee op de lange termijn gewerkt kan worden.

Het jaar 2016 is voor de Rechtswinkel Amsterdam daarom een geslaagd jaar gebleken.

Lex Loerakker,
Bestuursvoorzitter Stichting Rechtswinkel Amsterdam

1. Dagelijks bestuur

Het dagelijks bestuur van de Rechtswinkel bestaat uit vijf van de 32 werknemers. De vijf bestuursfuncties zijn die van voorzitter, penningmeester, secretaris, diensthoofd en huismeester. Net als de andere juridisch medewerkers, volgen de bestuursleden een opleiding Rechtsgeleerdheid aan een Universiteit. De bestuursfunctie houdt in dat elk bestuurslid gedurende de week een hele dag aanwezig is op de Rechtswinkel. Gedurende deze dag draait het bestuurslid eerst een telefoondienst van 10:00 - 12:00. Daarna heeft het bestuurslid tot 17:00 om zijn bestuurstaken te verrichten. Iedere maandagavond eet het voltallige bestuur samen, waarna de bestuursvergadering volgt. Deze vergadering duurt ongeveer een uur. Na de bestuursvergadering volgt de maandagavond activiteit, bestaande uit bijvoorbeeld een scholing.

Het is voor iedere werknemer van de Rechtswinkel mogelijk zich verkiesbaar te stellen voor een bestuursfunctie. Elk half jaar vinden er bestuursverkiezingen plaats. Voor de zomervakantie wordt er een nieuwe voorzitter, een nieuw diensthoofd en een nieuwe huismeester gekozen. Zij starten vervolgens begin september met hun nieuwe functie. In december wordt er een nieuwe penningmeester en een nieuwe secretaris gekozen. Zij starten begin januari met hun functie. De nieuwe bestuursleden worden gedurende de laatste maand van de oude bestuursleden klaargestoomd voor hun nieuwe functie. Vaak is het oude bestuurslid gedurende de eerste maand van de termijn van het nieuwe bestuurslid nog nauw betrokken bij de Rechtswinkel. Een bestuursfunctie duurt altijd een jaar. Hierdoor is het mogelijk dat een Rechtswinkelier langer dan de oorspronkelijk zestien maanden aan de Rechtswinkel verbonden is.

Elk bestuurslid heeft zijn eigen taken en verantwoordelijkheden. Buiten de eigen taken om, is het voltallige bestuur verantwoordelijk voor het wel en wee van de Rechtswinkel. Gedurende de bestuursvergaderingen worden onder het bestuur de algemene bestuurstaken verdeeld. Doel van het bestuur is om de continuïteit van de Rechtswinkel te waarborgen, maar constant op zoek te zijn naar verbetering waar mogelijk. Het creëren van een omgeving waarin alle werknemers zo goed mogelijk juridisch advies kunnen verlenen aan onze cliënten staat voorop. Maar wij zijn constant bezig om mogelijkheden te onderzoeken het algehele niveau van de Rechtswinkel te verbeteren. Ook hechten wij er veel waarde aan dat de sfeer tussen de Rechtswinkeliers onderling goed is.

Halfjaarlijks vindt de Raad van Advies vergadering plaats. Tijdens deze vergadering gaat het voltallige bestuur zitten met drie afgevaardigden van de kantoren die de Rechtswinkel draaiende houden door middel van sponsoring. Doel van deze vergadering is het vooruit helpen van de Rechtswinkel en het stellen van doelstellingen voor de komende periode. Transparantie richting onze sponsors is erg belangrijk.

Dagelijks bestuur van januari – september 2016

Voorzitter: Sjors Peeters
Penningmeester: Wessel Breukelaar
Secretaris: Jair Reshef
Diensthoofd: Gulsen Taspinar
Huismeester: Claire Pilaar

Dagelijks bestuur van september – december 2016

Voorzitter: Lex Loerakker
Penningmeester: Wessel Breukelaar

Secretaris: Jaïr Reshef
Diensthoofd: Valerie Groenewegen
Huismeester: Alireza Issazadeh

2. Secties

Iedere rechtswinkelier wordt ingedeeld in een sectie. De secties houden zich bezig met de verschillende rechtsgebieden waarover de Rechtswinkel advies geeft. Taak van de secties is zorgen dat de kennis op peil blijft onder de rechtswinkeliers en dat de gegeven adviezen gecontroleerd worden. Gedurende de periode van 16 maanden blijft de rechtswinkelier in dezelfde sectie. Elke sectie bestaat uit zes of zeven personen, één van hen vervult de functie van voorzitter van de sectie. Aan hem of haar de taak om ervoor te zorgen dat ieder lid van de sectie een taak krijgt en de gehele sectie naar behoren functioneert. Binnen de Rechtswinkel worden de volgende secties onderscheiden:

- Sociale zekerheid- en Arbeidsrecht
- Personen-, Familie- en Erfrecht
- Huurrecht
- Consumentenrecht

In 2015 is er geopperd om de sectie Sociale zekerheid- en Arbeidsrecht te splitsen en een nieuwe sectie, Sociale zekerheid- en Bestuursrecht, te starten. Vanwege het uitblijven van een toename aan zaken gerelateerd aan dit onderwerp is er voor gekozen dit niet te doen en door te gaan met de secties zoals zij waren.

Elke acht weken vinden er sectievergaderingen plaats. Voorafgaand aan deze vergadering geeft de voorzitter zijn sectie taken, zoals het opzoeken van relevante jurisprudentie. Hierover wordt vervolgens vergaderd. Ook checken de secties gedurende de acht weken de gegeven adviezen. Mocht hier iets niet juist gegaan zijn, wordt dit teruggekoppeld naar de betreffende rechtswinkelier. Indien blijkt dat een bepaald onderwerp veelal lastig blijkt, wordt er een verzoek gedaan aan de scholingscommissie om hier een scholing over te organiseren op de maandagavond. Ook houdt een sectie de ‘veelgestelde vragen’ van haar rechtsgebied in de gaten op de website van de Rechtswinkel.

Van de vergaderingen worden notulen gemaakt, welke vervolgens voor de gehele Rechtswinkel toegankelijk zijn. Belangrijke veranderingen en/of beslissingen worden door de sectievoorzitters direct met de gehele Rechtswinkel gedeeld. Op deze manier beoogt de Rechtswinkel de kennis op een zo hoog mogelijk peil te houden, met als doel de kwaliteit van de gegeven adviezen door rechtswinkeliers te waarborgen. Hierna zullen de voorzitters van elke sectie verantwoording afleggen over hun activiteiten over 2016.

2.1 Sociale Zekerheid- en Arbeidsrecht

De sectie Sociale Zekerheid- en Arbeidsrecht zorgt ervoor dat medewerkers en cliënten van de Rechtswinkel op de hoogte worden gehouden omtrent de laatste wetgeving. Tijdens onze sectievergaderingen worden actualiteiten en recente jurisprudentie besproken. Er wordt gekeken naar zaken die zijn ingevoerd in ons registratiesysteem om te evalueren of het juiste

advies is gegeven en aan welke punten er extra aandacht moet worden besteed.

Sociale Zekerheid- en Arbeidsrecht zijn rechtsgebieden waar aanzienlijk naar gevraagd wordt door cliënten. Het nieuwe ontslagstelsel, waarin het de werkgever nog moeilijker is gemaakt de werknemer te ontslaan en de participatiewet, ingetreden per 1 januari 2015 hebben sporen van verwarring nagelaten.

De nieuwe kennis die wij vergaren via scholingen en het bijhouden van recente ontwikkelingen verwerken wij in de online-drive en scholingsbundels van de Rechtswinkel. Deze informatie is te raadplegen voor medewerkers van de Rechtswinkel tijdens het geven van advies. We houden onze cliënten op de hoogte door de “veel gestelde vragen” op de website regelmatig bij te werken.

De scholingsbundels zijn recentelijk aangepast en gecontroleerd door advocaten en docenten van universiteiten. Ook de “veel gestelde vragen” zijn recentelijk vernieuwd. Momenteel houden wij ons bezig met het evalueren van het gegeven advies door de Rechtswinkel op basis van het registratiesysteem en kijken we waar extra aandacht is vereist.

Soshja Prass
Voorzitter sectie Sociale Zekerheid- en Arbeidsrecht

2.2 Personen-, Familie-, en Erfrecht

De sectie Personen-, Familie- en Erfrecht draagt zorg voor het aanscherpen van de kennis omtrent deze rechtsgebieden. Door het jaar heen proberen wij zo goed mogelijk de actualiteiten omtrent deze rechtsgebieden in de gaten te houden.

In de vergaderingen van 2016 hebben wij ons bezig gehouden met het controleren van de spelling en grammatica in de scholingsbundel. Daarnaast heeft de sectie gekeken of er nog belangrijke vragen miste bij de ‘veelgestelde vragen’ op de website.

Aan het eind van 2016 hebben we de hele scholingsbundel vernieuwd en verbeterd. Onderwerpen als beneficiair aanvaarden, erkenning van buitenlandse huwelijken en eenzijdig gezag zijn toegevoegd aan de bundel.

Om een zo goed mogelijk advies te geven is het belangrijk dat de scholingsbundel iedere keer opnieuw wordt bijgewerkt. De kwaliteit van onze adviezen met betrekking tot Personen-, Familie- en Erfrecht worden hierdoor gewaarborgd.

Seffie van Helden
Voorzitter sectie Personen-, Familie- en Erfrecht

2.3 Huurrecht

De huurrecht sectie houdt zich bezig met allerlei geschillen omtrent huurrecht en woonzaken. De kwesties zijn vaak urgente vragen en vormen hiermee een belangrijk deel van de maatschappelijke functie die de Rechtswinkel vervult. De terugkerende onderwerpen zijn bijvoorbeeld de huurovereenkomst die onverwacht wordt opgezegd, de verantwoordelijkheid voor herstel van verscheidene gebreken in de huurwoning, het verbod van het dienen van twee heren, borg en de terugbetaling hiervan en de eventuele huurbescherming van (contractuele)

onderhuur.

De doelstelling van de sectie is om de Rechtswinkeliers in staat te stellen in uiteenlopende gevallen op adequate wijze de juiste adviezen te verstrekken. In de vergaderingen wordt dan ook gediscussieerd over wetwijzigingen, veel gestelde vragen en eventuele rechtsontwikkeling die uit de jurisprudentie voortvloeit. Naar aanleiding van deze ontwikkelingen wordt de scholingsbundel bijgewerkt.

In 2016 heeft de huurrecht sectie de vaak voorkomende vragen op de website aangevuld met actuele veel voorkomende vragen en onderwerpen. Met behulp van één van de advocaten aangesloten bij de Rechtswinkel zullen deze vragen en antwoorden op de website gecontroleerd worden. Daarnaast hebben wij de wetwijzigingen met betrekking tot huur voor bepaalde tijd en het verbod van het dienen van twee heren in de scholingsbundel opgenomen.

Met betrekking tot algehele kwaliteitscontrole wordt nog steeds met enige regelmaat het registratiesysteem gecontroleerd op juistheid en consistentie van de gegeven adviezen. Dit wordt vervolgens naar onze mede Rechtswinkeliers teruggekoppeld om de kwaliteit te handhaven.

Noor al Rubaiy,
Voorzitter sectie Huurrecht

2.4 Consumentenrecht

Het consumentenvertrouwen is gestegen naar het hoogste niveau sinds 2001. Gegronde reden om de kennis van de Rechtswinkeliers omtrent het Consumentenrecht goed op peil te houden. Inhoudelijk lopen de zaken uiteen van geschillen betreffende abonnementen, algemene voorwaarden, colportage, productgarantie en internetaankopen (koop op afstand). Als Rechtswinkel adviseren wij, binnen de verhouding van het Consumentenrecht, voornamelijk de consument als zwakkere partij zijnde. Hoofdzakelijk in het belang van deze partij, streeft de sectie Consumentenrecht de kennis van onze juridische medewerkers te kunnen blijven garanderen.

De gezamenlijke scholing verzorgd door de Rechtswinkel kan worden beschouwd als een belangrijk instrument om deze kennis op peil te houden. Met betrekking tot het consumentenrecht is er een bijeenkomst georganiseerd waarin de werkzaamheden van de Geschillencommissie centraal stonden. Juristen van laatstgenoemde commissie hebben in deze scholing uitvoerig aandacht besteed aan de klachtenprocedure die zij hanteren. Waar een gang naar de rechter niet altijd wenselijk is, kan de klachtenprocedure van de Geschillencommissie fungeren als een wenselijk alternatief.

Naast scholingen doen medewerkers veel kennis op door middel van de scholingsbundels. De consumentenrecht bundel is zodoende aangepast en geactualiseerd. Tevens is advies dat telefonisch of tijdens inloopsprekuren is verstrekt aangaande het consumentenrecht, gecontroleerd en indien nodig in het registratiesysteem gecorrigeerd. Correcties en andere veelvoorkomende problemen zijn vervolgens intern behandeld en besproken.

Ten slotte is de sectie momenteel bezig om de huidige ‘veelgestelde vragen’ op de website van de Rechtswinkel Amsterdam te herzien zodat de informatie die online wordt verstrekt ook van waarde blijft. Eveneens zal de facebookpagina van de stichting worden aangewend om

actuele en interessante ontwikkelingen binnen het consumentenrecht te kunnen delen.

Jesse Vermeij
Voorzitter sectie 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 vijf tot tien personen, waarbij één van hen de functie van commissievoorzitter vervult. Daarnaast kent de Rechtswinkel nog de procedeer commissie, waarin twee bestuursleden zitting nemen.

- De Scholingscommissie
- De Financiële commissie
- De Onderwijscommissie
- De Publiciteitscommissie
- De Procedeer commissie

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 heeft de focus op iets anders liggen. 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 hierna in een kort stukje samengevat wat de commissie precies doet, wat er afgelopen jaar is gedaan en wat de toekomstplannen zijn.

3.1 De scholingscommissie

Vanaf september 2016 was de eer aan mij om de Scholingscommissie van de Rechtswinkel Amsterdam te leiden. De Scholingscommissie heeft als doel de medewerkers van de Rechtswinkel zo goed mogelijk op elke maandagavond, behoudens tentamenweken en nationale feestdagen, te voorzien van een nuttige scholing die een bijdrage levert aan hun vorming tot een betere jurist en Rechtswinkelier. De nadruk lag op een juiste balans tussen diversiteit, basis en interactie.

Om een goede basis op het gebied van de voor de Rechtswinkel relevante rechtsgebieden te garanderen krijgt de nieuwe lichter de eerste zes weken van hun dienstverband op maandag een extra scholing, over het Arbeidsrecht, Huurrecht, Sociale Zekerheidsrecht en Personen- en Familierecht. Deze rechtsgebieden worden in de propedeuse (op de Universiteit van Amsterdam en de Vrije Universiteit) niet en in de bachelor amper onderwezen. Met de extra scholing zorgen wij ervoor dat de

medewerkers makkelijker kunnen meedenken bij ons telefonisch en inloopspreekuur.

Bij de besluiten in 2016 omtrent de scholingen voor alle Rechtswinkeliers is de nadruk gelegd op interactie en diversiteit. Een rechtswinkelier krijgt gedurende zijn dienstverband van zestien maanden ongeveer 35-45 scholingen. Overlap is onvermijdelijk maar dient wel tot een minimum te worden beperkt. Daarom is er door de Scholingscommissie voor gekozen om meer divers en interactiever te scholen. In 2016 hebben tal van interessante en leerzame scholingen gegeven over rechtsgebieden buiten de expertise van de Rechtswinkel. Daarnaast is er in overleg met de scholende advocaten teruggrepen naar ons casussysteem en werden de interessante vraagstukken en het door ons gegeven advies besproken onder leiding van de advocaat.

In 2016 zijn een aantal noemenswaardige scholingen georganiseerd voor de medewerkers van de Rechtswinkel. Allereerst is er een pleitavond georganiseerd in samenwerking met Pleitvereniging CICERO waarin de medewerkers van de Rechtswinkel een mootcourt hebben gehouden. De Geschillencommissie, de Advieswinkel en de Huurcommissie kwamen langs om ons bij te scholen over hun respectievelijke specialismen. En tot slot hebben de gerechtsdeurwaarders van Groot & Evers ons de ins-and-outs van beslag en de beslagvrije voet bijgebracht.

Naast de besluitvorming omtrent de scholingen denkt de Scholingscommissie ook mee over de te plannen kantoorbezoeken. Naast de jaarlijkse bezoeken aan de sponsors zijn zo ook Lexence, JBL&G en Fort Advocaten bezocht in 2016.

Lex Loerakker,
Voorzitter Scholingscommissie

3.2 De financiële commissie

De functie van de financiële commissie betreft zowel het ondersteunen als het controleren van de penningmeester. De ondersteunende functie staat voorop, maar wij tikken de penningmeester - indien nodig - ook op de vingers. Daarom is de penningmeester zelf ook geen voorzitter van de financiële commissie. Om de functies goed te kunnen uitoefenen geeft de penningmeester ieder kwartaal inzage in de inkomsten en uitgaven en wordt de begroting aan de financiële commissie voorgelegd.

Een verandering ten opzichte van voorgaande jaren is de aanscherping van de controlerende functie. Buiten de driemaandelijke vergadering om wordt nu ook kennisgenomen van de boekhouding. Dit heeft ertoe geleid dat beide partijen secuurder en zorgvuldiger te werk diende te gaan. Volledigheidshalve dient wel vermeld te worden dat de penningmeester zijn taak dit jaar uitstekend heeft vervuld en de financiële commissie hem niet ter verantwoording heeft hoeven roepen.

Daarnaast ondersteunt de financiële commissie de penningmeester met de acquisitie, de werving van fondsen en het aantrekken van externe financiering. Dit betreft een belangrijke

taak voor de financiële commissie, nu hiermee de continuïteit van de Rechtswinkel gewaarborgd wordt. Gedurende het jaar is hieromtrent overleg gehouden en heeft de penningmeester ons op de hoogte gehouden over de stand van zaken ten aanzien van de sponsoring.

De komende periode zal de financiële commissie haar taken zorgvuldig blijven uitoefenen en met name blijven fungeren als de rechterhand van de penningmeester.

Jorien Reestman
Voorzitter financiële commissie

3.3 De onderwijscommissie

De onderwijscommissie heeft als doel middelbare scholieren voor te lichten over en te enthousiasmeren over de studie Rechtsgeleerdheid en de scholieren bekend te maken met de Rechtswinkel. Het voorlichten strekt tot doel een waarheidsgetrouw beeld te schetsen van de studie, onafhankelijk van universiteiten. Dit willen wij mede bereiken door Rechtswinkeliers van verschillende universiteiten (normaliter de Universiteit van Amsterdam en de Vrije Universiteit van Amsterdam) de voorlichting te laten verzorgen.

De onderwijscommissie streeft ernaar om één keer per Rechtswinkel periode een scholing te verzorgen, dit komt uit op ongeveer drie keer per jaar. Wij zijn er niet in geslaagd om dit te verhogen naar vier keer per jaar, in overleg met de commissie hebben wij dan ook besloten om het bij drie te houden.

In tegenstelling tot voorgaande voorlichtingen hebben wij als commissie besloten het onderwerp meer civielrechtelijk te maken, waar dit voorgaand strafrechtelijk was. Privaatrecht is meer in lijn met de specialiteit van de Rechtswinkel en daarom ook relevanter voor ons Rechtswinkeliers. Juist omdat aankomende rechtenstudenten zich vaak vergissen in de omvang van het recht lijkt ons de keuze voor privaatrechtelijke insteek ook niet een onjuiste. Rechtsgeleerdheid omvat immers meer dan alleen strafrecht.

De voorlichting wordt begonnen met een introductie van de Stichting Rechtswinkel Amsterdam, gevolgd door informatie over de studie Rechtsgeleerdheid in het algemeen (denk aan vakken, wettenbundel, inhoud en studielast) en vervolgens specifieker aan de Universiteit van Amsterdam en de Vrije Universiteit van Amsterdam. Afsluitend hebben wij een juridische quiz waar de scholieren meerkeuzevragen en waar of onwaar stellingen worden voorgeschoteld, aan de hand daarvan vragen wij scholieren om hun keuze te beargumenteren of van uitleg te voorzien. De antwoorden worden dan door de voorlichters toegelicht en uitgelegd, soms aan de hand van de meegebrachte wettenbundels.

In maart zijn wij bij het Hermann Wesselink College in Amstelveen geweest tijdens de voorlichtingsmiddag. Alvorens de voorlichting hebben wij de presentatie aangepast naar het hierboven geschetste format. De scholieren gaven aan het te waarderen dat wij zowel studenten van de Universiteit van Amsterdam als de Vrije Universiteit hadden, zodat er een goede vergelijking gemaakt kon worden. Daarbij was er genoeg afwisseling in de presentatie en voldoende ruimte om vragen te stellen. In juni vindt een scholing bij het Barlaeus Gymnasium plaats, wij zullen hiervoor dezelfde presentatie hanteren.

Tessa van Rooijen
Voorzitter onderwijscommissie

3.4 De publiciteitscommissie

Het primaire doel van de publiciteitscommissie is het vergroten van de naamsbekendheid van de Rechtswinkel. De publiciteitscommissie houdt zich aan de ene kant bezig met de naamsbekendheid onder cliënten, maar ook de naamsbekendheid onder potentiële nieuwe medewerkers vormt een belangrijk onderdeel van het doel. De Rechtswinkel voorziet in een grote behoefte en daarom is het van belang dat deze groepen bekend zijn met de Rechtswinkel.

Met betrekking tot de naamsbekendheid onder studenten (de potentiële nieuwe medewerkers) geldt dat de publiciteitscommissie deze groep op diverse wijzen probeert te bereiken. De afgelopen periode heeft de publiciteitscommissie hoorcollege praatjes verzorgd op de Vrije Universiteit en de Universiteit van Amsterdam. Dit wordt zoveel mogelijk gedaan tijdens hoorcolleges die worden opgenomen, zodat niet slechts de op dat moment aanwezige studenten worden bereikt, maar ook de studenten die de hoorcolleges op een later moment terugkijken. Verder worden er posters opgehangen op diezelfde universiteiten en worden er flyers uitgedeeld met daarop het sollicitatie bericht van de Rechtswinkel. Ook heeft de Publiciteitscommissie tijdens de afgelopen sollicitatieperiode actief gebruik gemaakt van Facebook, voor het promoten van de sollicitaties. Promotie door middel van (betaalde) advertenties op Facebook zijn tegenwoordig erg populair en een sterk middel om een grote groep te bereiken. De afgelopen periode hebben deze advertenties ervoor gezorgd dat het sollicitatie bericht van de Rechtswinkel twaalfduizend mensen heeft bereikt. Dit is zeer positief geweest op het aantal sollicitanten en de commissie zal hier in de toekomst zeker weer gebruik van gaan maken.

Ook met betrekking tot de naamsbekendheid van de Rechtswinkel onder potentiële cliënten geldt dat de publiciteitscommissie deze groep op verschillende manieren probeert te bereiken. Zo worden er posters opgehangen bij supermarkten, buurthuizen en politiebureaus. Verder wordt er veel gebruik gemaakt van Social Media, zo plaatst de Publiciteitscommissie wekelijks juridische stukken op de eigen Facebookpagina. Vaak zijn dit stukken over nieuwe ontwikkelingen binnen de rechtsgebieden die worden behandeld bij de Rechtswinkel. Verder is er recent in samenwerking met een filmmaakster een kort filmpje opgenomen over de Rechtswinkel en dit filmpje zal worden gebruikt op onze Facebookpagina en website om de Rechtswinkel te promoten onder cliënten.

De middelen waar de Publiciteitscommissie gebruik van maakt om de naamsbekendheid te vergroten en het maatschappelijk draagvlak van de Rechtswinkel te vergroten, worden als zeer effectief beschouwd. Het afgelopen jaar heeft de Rechtswinkel veel cliënten kunnen helpen. Toch heeft deze commissie het streven om op zoek te gaan naar nieuwe en betere manieren om het doel te bereiken. Hier zal de Publiciteitscommissie zich de komende periode weer voor inzetten.

Alireza Issazadeh,
Voorzitter publiciteitscommissie

3.5 De procedeer commissie

Bij sommige kantonzaken is geen verplichte procesvertegenwoordiging vereist, daarom moedigen wij Rechtswinkeliers aan om cliënten in dergelijke zaken bij te staan. Dergelijke praktijkervaring is bij de Rechtswinkel Amsterdam het hoogst haalbare. Om de procedure zo goed mogelijk te begeleiden zijn er een aantal interne informele vereisten die de procedeer commissie stelt aan een verzoek, voordat er goedkeuring voor een dagvaarding 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 de aan ons gelieerde advocaten een dagvaardingsprocedure gestart. In veel gevallen wordt een conflict waarin de Rechtswinkel cliënten bijstaat in een eerder stadium al geschikt. De procedeer commissie houdt overzicht van over de lopende zaken en adviseert waar nodig omtrent vervolgstappen.

Lex Loerakker en Alireza Issazadeh

Leden Procedeer commissie

4. Registratie

4.1 Telefoondiensten

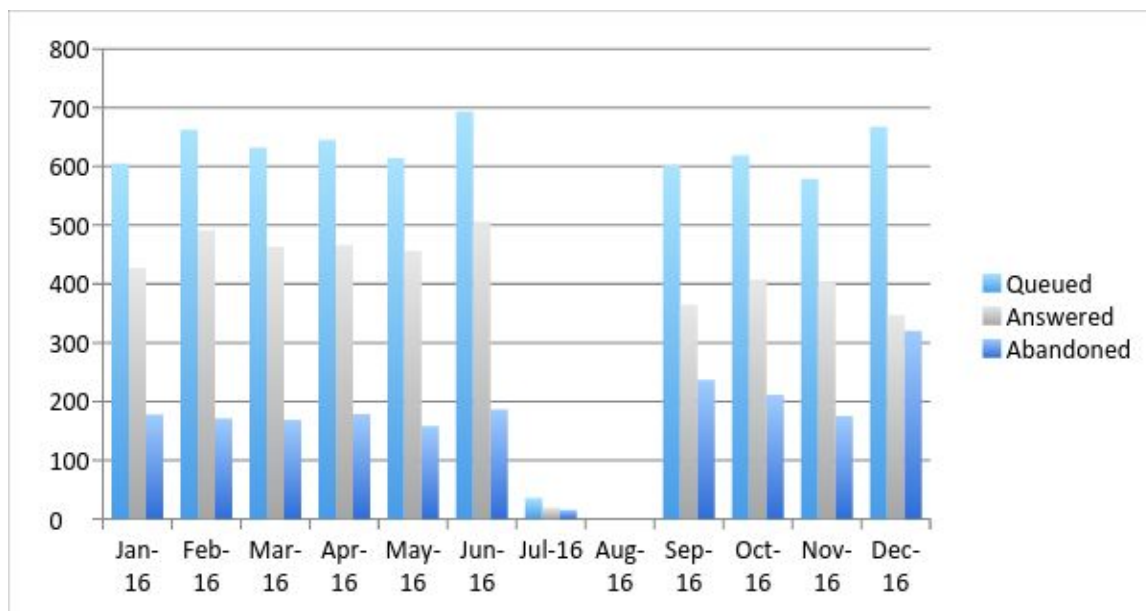
De uitwerking en invloed van het recht op de maatschappij is altijd al een onderwerp naar het hart van de Rechtswinkel geweest. Iedereen binnen de maatschappij krijgt te maken met het recht, hoewel niet iedereen beschikt over de benodigde juridische kennis. Om daarvoor de benodigde ondersteuning te bieden, biedt de Rechtswinkel Amsterdam telefonisch advies. Daarnaast biedt de Rechtswinkel ook de mogelijkheid om bij ons langs te komen op ons inloopspreekuur.

Het TD-registratiesysteem is van grote waarde binnen de Rechtswinkel. Het is eenvoudig om zo een inzicht te verkrijgen in de hoeveelheid aangenomen en niet aangenomen telefoongesprekken. Maar ook om zo een inzicht te verkrijgen in de verschillende juridische vraagstukken die ons worden voorgelegd. Dit is van belang omdat het telefonisch contact vaak het eerste contact is met de cliënt en daarom ons meest belangrijkste én omvangrijkste dienst is. Elke werkdag zijn wij bereikbaar voor juridische vragen tussen 10:00 tot 17:00 uur. Om deze bereikbaarheid te realiseren werken wij met een team van 32 medewerkers, die elkaar afwisselen. Dagelijks is de eerste dienst 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 vindt 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.

Wij maken gebruik van een VoIP telefoonsysteem. Dit houdt in dat we bellen via het internet. Dit systeem is ingevoerd in maart 2013. Aangezien dit telefoonsysteem gebruik maakt van internetverbinding, hebben wij dit systeem gekoppeld aan een telefoniebedrijf. Dit bedrijf levert ons elke maand een overzicht van alle inkomende telefoontjes, vermeld met tijdstip en tijdsduur. Daarnaast vermeldt dit overzicht ook de hoeveelheid aangenomen telefoongesprekken en de onbeantwoorde telefoontjes. Het afgelopen jaar is het systeem aanzienlijk verbeterd door het verbreden van het aantal keuzemenu opties. Onze medewerkers hebben nu een breed aantal keuzes om in te vullen in ons registratiesysteem zoals “doorverwezen naar overig”. Door deze verandering worden ook telefoongesprekken geregistreerd die wij noodgedwongen hebben moeten doorverwijzen naar een andere instantie of andere rechtswinkel.

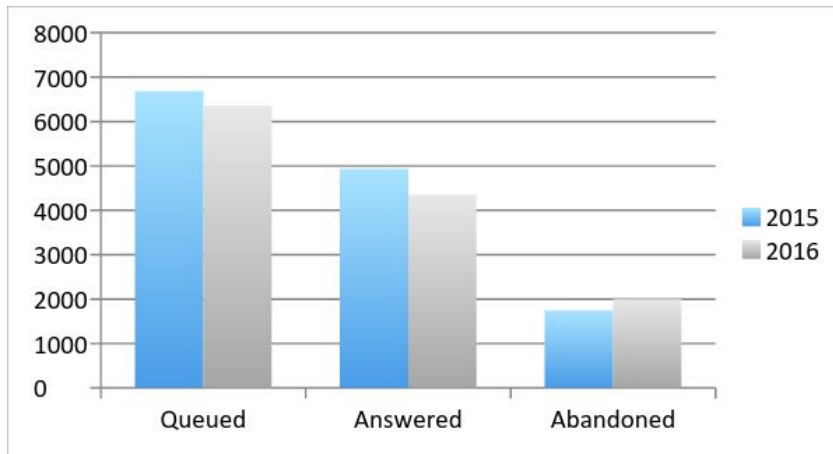
De grafiek hieronder weergeeft het aantal binnengekomen (*queued*), het aantal aangenomen (*answered*) en onbeantwoorde (*abandoned*) telefoontjes. In de periode van 1 juli 2016 tot 31 augustus 2016 is de Rechtswinkel wegens vakantie gesloten geweest, vandaar dat er over die periode nauwelijks telefoontjes zijn aangenomen.



In 2016 zijn wij in totaal 6353 keer gebeld, waarvan 4352 keer een telefoongesprek is aangenomen en 2001 keer een telefoongesprek is gemist. In de periode van deze 10 maanden waarin wij bereikbaar zijn geweest wordt de telefoon gemiddeld 441,1 per maand aangenomen. De maanden augustus en juli zijn hierbij niet meegerekend. In vergelijking met vorig jaar zijn onze maandelijkse aangenomen gesprekken consistent gebleven. Echter, is het aantal binnengekomen en aangenomen telefoontjes gedaald en het aantal onbeantwoorde telefoongesprekken gestegen.

Cijfers registratiesysteem telefonisch contact

	Queued	Answered	Abandoned
2015	6681	4932	1749
2016	6353	4352	2001



Procentuele verandering telefonisch contact

Queued	- 4,76%
Answered	- 11,76%
Abandoned	+ 14,41%

YOUP VOIP SYSTEEM 2016			
	QUEUED	ANSWERED	ABANDONED
Dec-16	667	437	320
Nov-16	579	403	175
Okt-16	619	408	211
Sep-16	601	364	237
Aug-16	0	0	0
Jul-16	36	20	16
Jun-16	693	506	187
Mei-16	614	456	158
Apr-16	645	466	179
Mrt-16	632	463	169
Feb-16	652	481	171
Jan-16	605	427	178

VAKANTI
E
VAKANTI
E

4.2 Registratie inloopsprekuren

Naast het geven van telefonisch advies biedt de Rechtswinkel Amsterdam nog een andere belangrijke dienst. De Rechtswinkel voorziet cliënten ook tweemaal per week van een

inloopspreekuur. Elke woensdag en donderdagavond vinden deze inloopspreekuren plaats van 18.00 – 19.30 uur. Vier medewerkers in koppels van twee zullen alle cliënten die zich voor 19.30 uur hebben ingetekend mondeling te woord staan. Voor een mondeling advies nemen wij per cliënt ongeveer een kwartier de tijd, zodat de wachttijd voor de andere cliënten niet te hoog oploopt.

Indien wij telefonisch doorverwijzen naar ons inloopspreekuur attenderen wij cliënten er altijd op om alle relevante stukken mee te nemen, zodat wij die ter plekke kunnen inzien. Tijdens inloopspreekuren zijn de medewerkers voorzien van wettenbundels, praktijkgidsen en laptops zodat wij cliënten, voor zover mogelijk, direct advies kunnen geven. Na afloop van elk inloopspreekuur wordt er contact opgenomen met één van de advocaten aangesloten bij de Rechtswinkel. Deze advocaat kan ons dan bij staan, indien er nog vragen zijn en waarbij wij het gegeven advies kunnen verifiëren. Elk inloopspreekuur bellen wij hiervoor een andere advocaat. Deze advocaat wordt altijd van tevoren hiervan op de hoogte gebracht door het bestuur. Dit garandeert de kwaliteit voor onze cliënten en is tevens ook zeer leerzaam voor onze medewerkers. Mocht de juridische kwestie te ingewikkeld worden, verwijzen wij door naar één van de advocaten waarmee wij samenwerken.

De inloopspreekuren zijn de enige momenten waarop wij zaken ‘aannemen’. Wij nemen in principe geen zaken aan via de telefoon of per mail. De aangenomen zaken worden daarnaast door de medewerkers handmatig ingevoerd in ons registratiesysteem. Binnen dit registratiesysteem worden alle contactmomenten opgenomen. Dit kan van belang zijn als een cliënt al eerder met de rechtswinkel heeft gebeld óf later nogmaals contact opneemt.

In 2016 zijn er in totaal 615 bezoekers langs geweest tijdens onze inloopspreekuren. Dit betekent een stijging ten opzichte van het jaar 2015, waar in totaal 563 bezoekers ons inloopspreekuur hebben bezocht. Het gemiddeld aantal bezoekers per inloopspreekuur is met een kleine stijging gestegen van gemiddeld 7,2 naar 7,5 bezoekers. Waar we kampen met een daling van het aantal binnengekomen en aangenomen telefoongesprekken, zien we wel een kleine stijging bij het aantal bezoekers tijdens het inloopspreekuur.

Aantal bezoekers	615	563	728	715	986
Aantal spreekuren	82	78	82	82	84
Aantal bezoekers per spreekuur	7,5	7,2	8,9	8,7	11,7

4.3 Verdeling zaken op basis van rechtsgebied

	2016	Percentage	2015	Percentage
Arbeidsrecht	819	20,94%	940	23,08%
Consumentenrecht	220	5,62%	281	6,9%
Huurrecht	878	22,44%	868	21,31%
Sociale zekerheidsrecht	154	3,93%	204	5,01%

Personen- en familierecht	420	10,74%	437	10,73%
Contractenrecht	351	8,95%	409	10,04%
Bestuursrecht	150	3,83%	4	0,09%
Overig	920	23,52%	929	22,81%
Totaal	3.912		4.072	

5. Financieel jaarverslag 2016

Gedurende het jaar 2016 zijn de sponsorcontracten met Allen & Overy, Loyens & Loeff en de Brauw Blackstone Westbroek verlengd met drie jaar. Hierdoor is het bestaan van de Rechtswinkel in ieder geval tot eind 2019 gewaarborgd. Daarnaast ontving de Rechtswinkel in 2016 nog de gebruikelijke subsidie van de Raad voor de Rechtsbijstand. Zoals uit de jaarrekening over 2016 blijkt, zal de Rechtswinkel het jaar 2016 afsluiten met een klein overschot op de begroting. Dit kleine overschot is gerealiseerd omdat er gedurende het jaar 2016 flink is gesneden in een aantal kostenposten. Dit alles moet de continuïteit van de Rechtswinkel op termijn waarborgen. Er zijn gedurende het jaar geen grote uitgaven geweest voor onderhoud en dergelijke. De Rechtswinkel heeft het voornemen om grote uitgaven uitsluitend te bekostigen door middel van subsidies uit fondsen, om zo de eigen financiële positie stabiel te houden. De buffer opgebouwd op de spaarrekening hebben wij niet aan hoeven wenden gedurende het jaar.

Grootste kostenposten gedurende het jaar waren kosten voor het pand, belastingen, verzekeringen en de kosten voor telecommunicatie. De Rechtswinkel houdt scherp toezicht op mogelijkheden tot snijden in de kosten om zo eventueel te kunnen investeren in andere mogelijkheden, zoals PR & Marketing.

De boekhouding van de Rechtswinkel is ook digitaal beschikbaar, van elke maand en elk kwartaal worden overzichten gemaakt. De overzichten per kwartaal worden elke keer bekeken in het licht van de begroting, opgesteld aan het begin van het jaar. Hierdoor is er constant zicht op de financiële ruimte en zal de Rechtswinkel niet snel voor verrassingen komen te staan op financieel gebied. De financiële commissie voert af en toe inspecties uit in de boekhouding, om het toezicht op de penningmeester vorm te geven. Dit gebeurt vaak onaangekondigd, waarna de commissie en de penningmeester vergaderen over eventuele vragen en opmerkingen.

De Rechtswinkel geniet nog steeds de Algemeen Nut Beogende Instelling, ofwel ANBI, status.

Dirk Vierwind
Penningmeester per 1 januari 2017

6. Medewerkers 2016

Iedere werkdag is Rechtswinkel telefonisch bereikbaar van 10:00 – 17:00 uur. Elke werkdag bestaat uit drie shifts, waar telkens twee medewerkers samen zitten. Op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag wisselen drie koppels elkaar af. Op dinsdag is er tussen 18:30 – 21:00 uur nog een extra avondshift. Deze shift is voornamelijk bedoeld voor medewerkers die een periode stage lopen en om die reden tijdelijk niet doordeweeks overdag beschikbaar zijn. In totaal zijn er bij de Rechtswinkel altijd 32 medewerkers werkzaam.

Iedere vier maanden neemt de Rechtswinkel nieuwe medewerkers aan. Zij verbinden zich voor een aaneengesloten periode van 16 maanden aan de Rechtswinkel. Wij merken dat het aantal sollicitaties per periode verschillend is. Zo zien wij dat voor de instroom in september vaak meer sollicitaties binnenkomen dan in een periode als april. Het aantal beschikbare vacatures schommelt tussen de 6 en 10, afhankelijk van het instroommoment.

Alle medewerkers krijgen elke maandagavond een scholing op de Rechtswinkel. Wij streven ernaar de scholingen afwisselend te houden, door ook bij de medewerkers te informeren naar hun behoeften. Nieuwe medewerkers krijgen hun eerste periode altijd een extra introductie scholing (voorafgaand aan de scholing voor de gehele groep) op het gebied van arbeids-, sociale zekerheids-, huur-, consumenten-, proces- en personen-, familie- en erfrecht. Daarnaast ontvangen zij allen scholingsbundels. Dit doen wij om de kennis van de nieuwelingen zo snel mogelijk op niveau van de rest van de groep te brengen, zodat zij cliënten zo goed mogelijk kunnen bedienen.

De opgedane kennis van de nieuwe lichter wordt na een aantal maanden getoetst middels een examen. Hiervoor krijgen zij twee kansen. Na afloop hiervan vinden evaluatiegesprekken plaats.

In 2016 waren de volgende medewerkers werkzaam bij de Rechtswinkel:

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 (wegens bestuursfunctie werkzaam t/m september 2017)
- 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

Januari 2016 – april 2017

- Isabelle Bos
- Grafton Cederburg
- Linda Couvreur
- Lennart Jansen
- Lex Loerakker (wegens bestuursfunctie werkzaam t/m september 2017)
- Florine Roos
- Pien Struyk

April 2016 – september 2017

- Noor Al Rubaiy
- Davide Ballestrero
- Deniz Güneş
- Seffie van Helden
- Ivo Janssen
- Joost Lichtendahl
- Dorsa Mohammedi (na drie maanden vaststellingsovereenkomst)

September 2016 – december 2017

- Lisa Meijer
- Florentine Nusman
- Jorrit Posthuma de Boer
- Soshja Prass
- Jorien Reestman
- Sebastian Renshof
- Tessa van Rooijen
- Jesse Vermeij
- Dirk Vierwind

7. Advocaten 2016

Advocaat E. van den Bogaard
 Advocaat R. de Bock
 Advocaat I. Dierkx
 Advocaat D.N. Du Bois
 Advocaat W. van Egmond

Advocaat G. Geelkerken
Advocaat H.J.J. Hendrikse
Advocaat L. Keet
Advocaat M. Koek
Advocaat B. Milar
Advocaat R. Muit
Advocaat A.J. Noordam
Advocaat D. Numan
Advocaat N. Nuwenhoud
Advocaat J. Overes
Advocaat R.C. Peteri
Advocaat Y.G.H. van der Poel
Advocaat C. Polat
Advocaat M. Schmidt
Advocaat N. Tali
Advocaat Z. Taspinar
Advocaat H. Wind

In 2016 hebben wij met de volgende advocatenkantoren samengewerkt. Zij staan op onze advocatenlijst' en wij hebben cliënten naar hen doorverwezen:

AD Advocaten
van Driem Advocaten
Guarda Advocaten
Geelkerken Advocatuur
Hendrikse Renes Advocaten
Hupkes Advocaten
Keizerhof 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
Advocatenkantoor Talegal
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

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)
Rien Meppelink (Loyens & Loeff)
Geert Potjewijd (De Brauw Blackstone Westbroek)

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

En tot slot;

Dhr. E. van den Bogaard
Dhr. R. de Bock
Dhr. I. Dierkx
Mevr. D.N. Du Bois
Mevr. W. van Egmond
Dhr. G. Geelkerken
Dhr. H.J.J. Hendrikse
Mevr. L. Keet
Mevr. M. Koek
Dhr. B. Milar
Dhr. R. Muit
Dhr. A.J. Noordam
Dhr. D. Numan
Mevr. N. Nuwenhoud
Dhr. J. Overes
Dhr. R.C. Peteri
Dhr. Y.G.H. van der Poel
Dhr. C. Polat
Dhr. M. Schmidt
Mevr. N. Tali
Mevr. Z. Taspinar
Dhr. H. Wind

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