



Jaarverslag 2019

Voorwoord

Dit jaarverslag is een terugblik op het beleid dat het bestuur van de Stichting Rechtswinkel Amsterdam in 2019 heeft gevoerd. Het jaarverslag is bestemd voor medewerkers, sponsors, subsidiegevers en ieder ander die belangstelling heeft. Aan de hand van onze doelstellingen, werkzaamheden, financiën en statistieken over contactmomenten wordt het jaar zo overzichtelijk mogelijk besproken.

De medewerkers van de Stichting Rechtswinkel Amsterdam geven al sinds 1972 gratis juridisch advies aan hulpbehoevenden. De stichting richt zich met name op de sociaal en/of economisch zwakkeren in onze samenleving. De vraag naar ons advies blijft groot, waardoor de stichting blijft zoeken naar manieren om zo veel mogelijk mensen te helpen zonder de kwaliteit van het advies aan te tasten. Een van de belangrijkste taken van bestuur is dan ook om die kwaliteit te waarborgen en te verbeteren. Elk jaar buigt het bestuur zich over de organisatie van de rechtswinkel en bedenkt het goede manieren om de middelen die de stichting heeft optimaal te benutten. Hierbij maakte het bestuur in 2019 dankbaar gebruik van de adviezen die het kreeg van leden van de Stichting Vrienden Rechtswinkel Amsterdam (SVRA) en van de leden van de Raad van Advies (RVA).

Uiteraard steunt het bestuur elk jaar vooral op de inzet van de medewerkers van de Rechtswinkel. Iedere medewerker draait wekelijks een telefoondienst, staat maandelijks cliënten te woord tijdens het inloopspreekuur en is elke maandagavond aanwezig bij de scholing. Bovendien steekt de gemiddelde rechtswinkelier hiernaast ook nog tijd in de zaken die hij of zij aanneemt: medewerkers schrijven ingebrekestellingen en dagvaardingen, bellen met de wederpartij of plegen een bezoek aan de rechtbank. Het zijn de medewerkers die onze cliënten uiteindelijk de hulp bieden die zij nodig hebben. Het bestuur is de medewerkers dan ook zeer dankbaar voor het motiverende enthousiasme waarmee zij in 2019 hun taken vervuld hebben.

Het bestuur

Inhoudsopgave

1. Overzicht beleid
2. Organisatie
 - 2.1. Bestuur
 - 2.2. Medewerkers
3. Financieel jaarverslag
4. Registratie
 - 4.1. Telefoondiensten
 - 4.2. Inloopsprekuren
 - 4.3. Rechtsgebieden
5. Secties
6. Commissies
7. Advocaten 2019
8. Woord van Dank

1. Overzicht van het beleid

In 2019 heeft het bestuur de aandacht vooral gelegd bij drie onderwerpen: de opleiding van de medewerkers, de registratie van contactmomenten en het procederen bij de rechtbank.

De opleiding van de medewerkers is iets wat onze rechtswinkel kenmerkt en onderscheidt van andere rechtswinkels. De medewerkers worden wekelijks bijgeschoold om ze van de kennis en vaardigheden te voorzien die ze nodig hebben om zelfstandig goed advies te kunnen geven. In 2019 heeft het bestuur getracht deze opleiding enerzijds uit te breiden, door een breder scala aan sprekers uit te nodigen. Anderzijds heeft het bestuur de opleiding juist vernauwd, door een standaard curriculum vast te stellen dat enkele jaren gebruikt kan worden. Het bestuur heeft dit gedaan door samenwerkingen op lange termijn aan te gaan met enkele sprekers. Deze sprekers zijn nauw betrokken bij het werk van de rechtswinkel en ontfermen zich over zowel de scholing, de bundels en de tentamens die de medewerkers afleggen aan het begin van hun carrière.

De registratie van de contactmomenten is in 2019 geprofessionaliseerd door middel van een vernieuwd casussysteem. Het bestuur heeft de hulp van ontwikkelaar York Broekhuizen ingeschakeld om een verbeterd systeem te ontwikkelen. Met het systeem houden we niet alleen meer bij hoeveel mensen ons benaderen en welke rechtsgebieden hun vragen betreffen. Ook weten we bijvoorbeeld hoe mensen onze rechtswinkel gevonden hebben en welk deelonderwerp hun vraag betreft. Deze informatie helpt ons vervolgens om onze scholingen nog beter toe te spitsen op de vragen die onze medewerkers daadwerkelijk binnen krijgen. Hierbij heeft het bestuur zich ervan verzekerd dat onze registratie voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die in 2018 van kracht is gegaan.

Verder stond het organiseren van onze mogelijkheden om naar de kantonrechter te stappen in 2019 centraal. Het bestuur heeft zichzelf en de medewerkers beter opgeleid over enkele procedures bij de rechtbank. Hierbij is het bestuur veel dank verschuldigd aan oud-kantonrechter C. von Meyenfeldt. Van hem hebben de medewerkers niet alleen veel geleerd maar ook veel inspiratie en motivatie gekregen om zaken, indien nodig, naar de rechtbank te brengen. Wij geloven dat, met de mogelijkheid van een procedure in het zicht, onze medewerkers nog beter advies kunnen geven. De opleiding van de medewerkers richt zich daarom ook, meer dan voorheen, op het burgerlijk procesrecht en strategische kennis die nodig is om het gelijk dat een cliënt heeft in rechte af te dwingen.

2. Organisatie

2.1. Bestuur

Het bestuur van de rechtswinkel bestaat uit vijf leden: een voorzitter, een penningmeester, een secretaris, een huismeester en een diensthoofd. Het bestuur is gezamenlijk verantwoordelijk voor het beleid van de rechtswinkel en de uitvoering van dat beleid. Het bestuur fungeert ook als aanspreekpunt voor medewerkers, advocaten, sponsors en andere betrokkenen. Elk bestuurslid ontfermt zich over een eigen takenpakket maar over belangrijke zaken wordt gezamenlijk een beslissing genomen, desnoods middels een gewone meerderheid van stemmen. Het bestuur komt elke maandagavond samen voor een vergadering. Iedere bestuurder kan punten agenderen voor de vergadering, welke de voorzitter vervolgens opent, leidt en afsluit.

Ieder bestuurslid heeft één dag in de week een bestuursdag. Op deze dag is hij van 10:00 tot 17:00 uur aanwezig op de rechtswinkel. De dagelijkse bestuurder houdt toezicht op de medewerkers die op deze dag telefonisch advies geven en staat mensen te woord die aan de deur komen of naar de bestuurstelefoon bellen. Daarnaast wordt deze dag door de bestuurder gebruikt om zijn of haar bestuurstaken uit te voeren.

In 2019 is de bestuursformatie net als in voorgaande jaren twee keer gewisseld. De wissel van de penningmeester en de secretaris vond in januari 2019 plaats. Die van de voorzitter, het diensthoofd en de huismeester in september 2019. Voor deze verschillende wisselmomenten is gekozen om de continuïteit van het bestuur, en daarmee het beleid van de rechtswinkel, te waarborgen. Penningmeester en secretaris volgen het kalenderjaar omdat dat door o.a. de boekhouding en statistische overzichten voor de hand ligt.

Zoals uit de statuten volgt, worden de bestuurders tijdens de halfjaarlijkse bestuursverkiezingen gekozen. Deze verkiezingen vinden ruim voor de wissel plaats. Iedere medewerker die een van de bestuursfuncties wil bekleden, schrijft een bestuursvisie over hoe hij/zij zijn functie het aankomende jaar wil vervullen. Vervolgens presenteert hij/zij deze visie tijdens de bestuursverkiezingen ten overstaan van alle medewerkers. Indien meerdere medewerkers zich voor dezelfde functie verkiesbaar hebben gesteld, vindt een anonieme stemming plaats. Nadat de nieuwe bestuurders zijn gekozen, worden zij ingewerkt door de bestuurders van wie zij de functie overnemen. De aftredende bestuurder stelt daarnaast voor zijn vertrek een bestuursoverdracht op voor zijn opvolger.

Tweemaal per jaar vindt de medewerkersraad plaats. Dit is het moment waarop het bestuur toelicht waar zij mee bezig zijn en wat er allemaal nog op de planning staat. De eerste medewerkersraad van het kalenderjaar staat vooral in het teken van het bespreken van het jaarverslag. De tweede vergadering vooral in het bespreken van het beleidsplan voor het aankomende jaar. Tevens biedt de medewerkersraad gelegenheid voor de medewerkers om vragen te stellen aan het bestuur over beleid of andere aangelegenheden. Deze vergaderingen worden door het bestuur als nuttig en belangrijk gezien. Het bestuur wil graag weten wat de medewerkers van het huidige beleid en de georganiseerde activiteiten vinden. De input van de medewerkers wordt meegenomen in het verdere beleid.

Het bestuur van de Rechtswinkel zag er in 2019 als volgt uit:

Januari 2019 – september 2019	September 2019 – December 2019
Voorzitter – Rutger Canrinus Penningmeester – Suzette Tannemaat Secretaris – Max Kaumo Diensthoofd – Guido Brandt Huismeester – Katherine de Greef	Voorzitter – Julia van Litsenburg Penningmeester – Suzette Tannemaat Secretaris – Max Kaumo Diensthoofd – Stijn Wouda Huismeester – Anne van den Dorpel

2.1. Medewerkers

De medewerkers van de Rechtswinkel bestaan het gehele jaar uit 32 studenten. Ieder van deze studenten heeft één vaste telefoondienst in de week. De rechtswinkel is elke werkdag van 10:00 – 17:00 uur telefonisch bereikbaar voor advies. Op dinsdagavond kan er tevens van 18:30 - 21:00 worden gebeld. Deze avondshift is in voorgaande jaren ontstaan om medewerkers die stagelopen de mogelijkheid te bieden toch hun werkzaamheden bij de Rechtswinkel te continueren. De telefoondiensten overdag zijn ingedeeld in drie shifts:

- 10:00 - 12:00 uur
- 12:00 - 14:30 uur
- 14:30 - 17:00 uur

Bij iedere shift wordt de telefoon door twee werknemers bemand.

Naast de telefoondiensten worden iedere woensdag- en donderdag van 18:00 – 19:30 uur inloopsprekuren gehouden. Net als bij de telefoondiensten wordt tijdens de inloopsprekuren samengewerkt in groepjes van twee. Tijdens ieder inloopsprek uur zijn er in totaal 4 werknemers aanwezig. De planning is zo gemaakt dat elke werknemer ongeveer één keer per maand een inloopsprek uur heeft.

De werknemers werken voor een periode van minimaal 16 maanden, of 12 maanden indien zij aan een master beginnen. Het kalenderjaar is opgedeeld in drie kleinere perioden, waarvan elke medewerker er dus drie of vier werkzaam is bij de rechtswinkel. Deze kleinere periodes zijn: Van januari tot april, van april tot september en van september tot januari. Elke periode wordt afscheid genomen van een lichter en wordt er een nieuwe lichter verwelkomd. De nieuwe lichter wordt uitgekozen op basis van een sollicitatiegesprek en een casus die zij moeten maken.

De werknemers hebben naast telefoondiensten en inloopsprekuren elke maandag een verplichte scholing. Het onderwerp van deze scholing varieert maar is meestal gericht op de praktijk. De nieuwste lichter krijgt de eerste vier weken tevens een basisscholing op maandag, om hun kennis over de praktijkgebieden te vergroten. Aan het einde van hun eerste periode moet elke nieuwe medewerker een tentamen afleggen over de stof die zij hebben geleerd in hun basisscholing. Indien deze tentamen heel slecht gemaakt worden door een medewerker, vraagt het bestuur deze medewerker om de volgende periode niet terug te keren.

Januari 2018 - april 2019

Jeltje Bakker (*Wegens stage werkzaam tot januari 2019*)

Guido Brandt (*Wegens bestuursfunctie werkzaam tot september 2019*)

Rutger Canrinus (*Wegens bestuursfunctie werkzaam tot september 2019*)

Edzard Cremers (*Wegens vaststellingsovereenkomst werkzaam tot april 2019*)

Niki Eldering
Katherine de Greef (*Wegens bestuursfunctie werkzaam tot september 2019*)
Job van Heemskerck van Beest
Harwinder Kaur
Chantal Louwerse
Robert van der Meer
Anne van Tatenhove

April 2018 - september 2019

Zoya Boers
Myrthe Busch
Aïsha Morris
Heleen de Rijk

September 2018 - december 2019

Wiepke Bartstra (*wegens promotieonderzoek werkzaam tot september 2019*)
Pauline Hummel
Max Kaumo (*Bestuursfunctie tot december 2019*)
Rania Kazouti (*Wegens vaststellingsovereenkomst werkzaam tot december 2018*)
Solange Kouwenberg
Esra Kuru (*Wegens vaststellingsovereenkomst werkzaam tot december 2018*)
Cato Noordermeer
Gabriël Poltorak
Sophie Simons
Suzette Tannemaat (*Bestuursfunctie tot december 2019*)

Januari 2019 - april 2020

Charlotte Kirkels
Florian Kroese
Julia van Litsenburg (*Bestuursfunctie tot september 2020*)
Laura Dubbelman
Querine Borninkhof
Sophie Oosterkamp
Jeanne Leeman

April 2019 - september 2020

Stijn Wouda (*Bestuursfunctie tot september 2020*)
Anne van den Dorpel (*Bestuursfunctie tot september 2020*)
Marije Pricker
Saskia Hartogh
Tjebbe van Harte
Lieke Westland
Mouna Begenilmis

September 2019 - december 2020

Kim Campagne
Meander Fabels
Lieke Thijssen

Caroline Alvares (*wegens vaststellingsovereenkomst werkzaam tot januari 2020*)

David Hakhoff (*wegens honoursprogramma werkzaam tot september 2020*)

Shaja Groenewoudt

Tsjikke Dottinga

Manon Vermeulen (*wegens Master werkzaam tot september 2020*)

De Rechtswinkel Amsterdam heeft sponsorcontracten met De Brauw Blackstone Westbroek, Loyens & Loeff en Allen & Overy. In december 2019 zijn de sponsorcontracten verlengd met nog eens drie jaar. Dat betekent dat de Rechtswinkel tot en met december 2020 verzekerd is van een stabiele bron van inkomsten. Daarnaast wordt er jaarlijks ook een bijdrage van de Raad voor de Rechtsbijstand ontvangen.

De vaste lasten over het jaar 2019, zoals de huur van het pand, de energiekosten, de telefoonkosten en de gemeentelijke belastingen, zijn de grootste kostenposten gebleken. Door het jaar heen worden alle inkomsten en uitgaven door de penningmeester bijgehouden in een digitaal systeem. In dit systeem worden maandelijks en per kwartaal alle inkomsten en uitgaven verwerkt, waardoor de financiële stand van zaken duidelijk en overzichtelijk is. Deze overzichten worden elk kwartaal besproken met de andere bestuursleden in vergelijking met de begroting. Op deze manier proberen we zo dicht mogelijk bij de begroting te blijven en wordt de penningmeester ook gecontroleerd. Daarnaast wordt tot grotere uitgaven slechts in samenspraak besloten.

In 2019 is een geïnvesteerd in een nieuw casussysteem. Deze wens bestond al langer onder de medewerkers en op deze manier kunnen wij sneller en overzichtelijker te werk gaan. De kosten van dit nieuwe casussysteem zijn niet begroot in het jaar 2019. Afgelopen jaren zijn er constant kleine overschotten gecreëerd, waardoor wij in 2019 in staat waren dit te bekostigen. Ook heeft de Rechtswinkel een nieuwe website laten bouwen. De nieuwe website is gebruiksvriendelijker voor cliënten en de lay-out past beter bij de hedendaagse digitalisering.

In 2020 willen wij investeren in een nieuwe inventaris. Ook wordt een deel nodig geacht voor de realisering van de tijdelijke verhuizing van de Rechtswinkel. In juli 2020 zal de Rechtswinkel tijdelijk verhuizen zodat er noodzakelijke werkzaamheden kunnen worden verricht aan ons huidige pand.

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

4. Registratie

4. Inleiding

De afgelopen jaren hebben we als bestuur van de Rechtswinkel bij de vergadering met de Raad van Advies vrij consistent dezelfde gegevens gepresenteerd, waarbij de nadruk lag op kwantitatieve data. Dit ging dus om aantal binnengekomen en beantwoorde telefoontjes, aantal mensen per inloopsprekbeurt en het aantal geregistreerde zaken per rechtsgebied. Hoewel dergelijke data uiteraard belangrijk kan zijn, is het huidige bestuur van mening dat de kwalitatieve data (dus wat doen we aan de zaken die we aannemen?) minimaal zo belangrijk is. Idealiter zou ik onderstaand een combinatie van beide willen presenteren om zo een *best of both worlds* te creëren. De implementatie van een nieuw casussysteem afgelopen jaar en de technologische uitdagingen die daarmee gepaard gaan, beletten ons op dit vlak vooralsnog. In paragraaf 3.4 leest u meer over deze ambitie en de daarmee gepaarde uitdagingen.

4.1 Telefoondiensten

Juridische kwesties zijn naar omvang en aard vaak voor iedereen verschillend. Er kan op ieder moment in een kwestie vraag zijn naar juridisch advies. Hierbij kan het gaan om een snel advies bij het sluiten van een contract, of een langsepende kwestie met de verhuurder of werkgever waar een eind aan moet komen.

Telefonisch wordt vaak het eerste contact gelegd met onze cliënten, dit is dan ook onze belangrijkste en meest omvangrijke dienst. Al onze medewerkers worden gedurende de hele week ingezet, zodat wij iedere werkdag van 10.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar zijn. Op dinsdagen zijn wij ook 's avonds bereikbaar van 18.30 uur tot 21.00 uur, om ook mensen die overdag niet in staat zijn te bellen te woord te kunnen staan.

Telefoondiensten worden altijd gedaan in tweetallen, waarbij de samenstelling onder andere gebaseerd is op ervaring. Op deze manier kunnen medewerkers altijd overleg plegen met elkaar en kan ook de kwaliteit van adviezen worden gegarandeerd. Hiernaast werken wij met advocaten waar wij naar kunnen doorverwijzen bij een kwestie met een te spoedeisend karakter, een hoog financieel belang of een andere reden waardoor wij een doorverwijzing noodzakelijk achten. Mocht het gaan om een ander rechtsgebied of om een niet-juridisch probleem, verwijzen onze medewerkers indien mogelijk cliënten door naar andere Rechtswinkels of instanties.

Wij werken met een telefoondienst die werkt via internet. Van onze leverancier krijgen wij iedere maand een overzicht van de gespreksactiviteit die heeft plaatsgevonden. Deze registratie heeft een aantal belangrijke functies in het kader van onze dienstverlening. Als Rechtswinkel krijgen wij op deze manier inzicht in de hoeveelheid telefoongesprekken; zowel de aangenomen telefoongesprekken als de gemiste telefoongesprekken. Hiernaast worden onze adviezen geregistreerd zodat deze gecontroleerd kunnen worden door de voorzitters van onze secties.

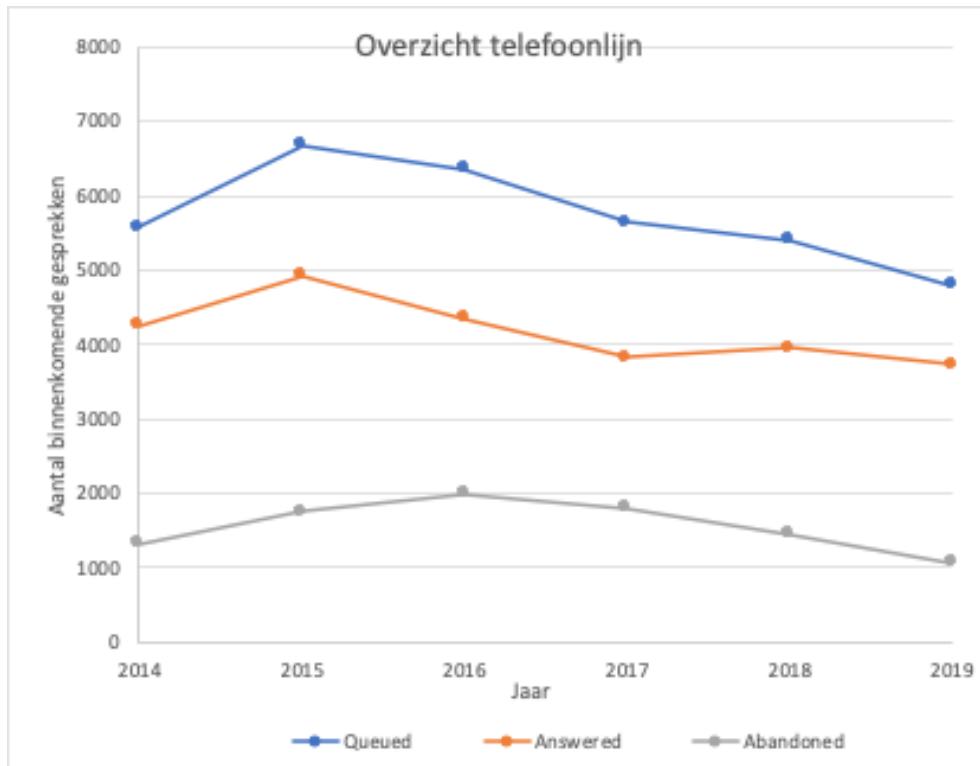
Steekproefsgewijs worden op deze manier onze adviezen intern gecontroleerd. Wanneer wij bijvoorbeeld zien dat medewerkers moeite hebben met bepaalde onderwerpen kunnen wij onze scholingen hierop aanpassen. Ook kunnen de veel gestelde vragen op onze website worden aangevuld met onderwerpen die wij vaak zien terugkomen. Op deze manier kunnen mensen al veel sneller via internet een antwoord krijgen op hun vraag.

Onderstaand voor de volledigheid het overzicht van het aantal binnenkomende gesprekken, in historisch perspectief tot de jaren daarvoor. Hoewel het totaal aantal binnenkomende gesprekken iets is gedaald, blijft het aantal beantwoorde gesprekken de afgelopen jaren redelijk stabiel. Er lijkt wat dat betreft sprake van een soort maximum aantal gesprekken dat we bij de Rechtswinkel kunnen aannemen.

Jaar	Queued	Answered	Abandoned	% Answered
2014	5573	4255	1322	76,35
2015	6681	4932	1749	73,82
2016	6354	4352	2001	68,49
2017	5637	3824	1808	67,84
2018	5403	3956	1444	73,22
2019	4800	3729	1065	77,69

Tabel: aantal beantwoorde telefoontjes afgelopen 5 jaar

Naast de categorieën answered en abandoned is er ook nog een derde subcategorie: transferred. Dit is echter een dermate klein percentage dat ik het ten bate van het overzicht achterwege heb gelaten.



Grafiek: inkomende telefoongesprekken 5 jaar

3.2 Inloopsprekuren

De registratie van de telefonische adviezen heeft nog een andere belangrijke functie. Waar het telefoongesprek vaak het eerste contact is dat wij hebben met een cliënt, is een gesprek op het inloopsprekuren vaak het tweede contact. Dit is het geval omdat sommige vragen zich telefonisch moeilijk laten beantwoorden, maar daarnaast voor ons ook een vereiste als wij besluiten om de zaak echt aan te nemen. Wij organiseren iedere woensdag- en donderdagavond een inloopsprekuren van 18.00 uur tot 19.30 uur. Cliënten kunnen dan binnenlopen en hun vragen voorleggen aan onze medewerkers. Onze medewerkers ontvangen cliënten ontvangen in groepjes van twee en hebben laptops, wetboeken, doorverwijslijsten en praktijkgidsen tot hun beschikking. Het contactmoment tijdens het inloopsprekuren wordt ook geregistreerd in ons systeem. Omdat wij niet op afspraak werken, maar met een inloopsprekuren, zijn de medewerkers die een cliënt heeft gesproken aan de telefoon, vaak niet dezelfde medewerkers als die de cliënt treft op het inloopsprekuren. Informatie over het telefoongesprek kunnen medewerkers vervolgens inzien tijdens het inloopsprekuren via ons registratiesysteem. Daarnaast werkt dit vaak ook als een soort kwaliteitscontrole. De rechtswinkeliers kunnen kijken of er wellicht nog aspecten van de zaak zijn waar tijdens het telefonische gesprek overheen is gekeken. Dit maakt dat ons beeld op een kwestie zo volledig mogelijk is, de adviezen zo goed mogelijk zijn en dit komt de kwaliteit van onze dienstverlening in zijn geheel ten goede.

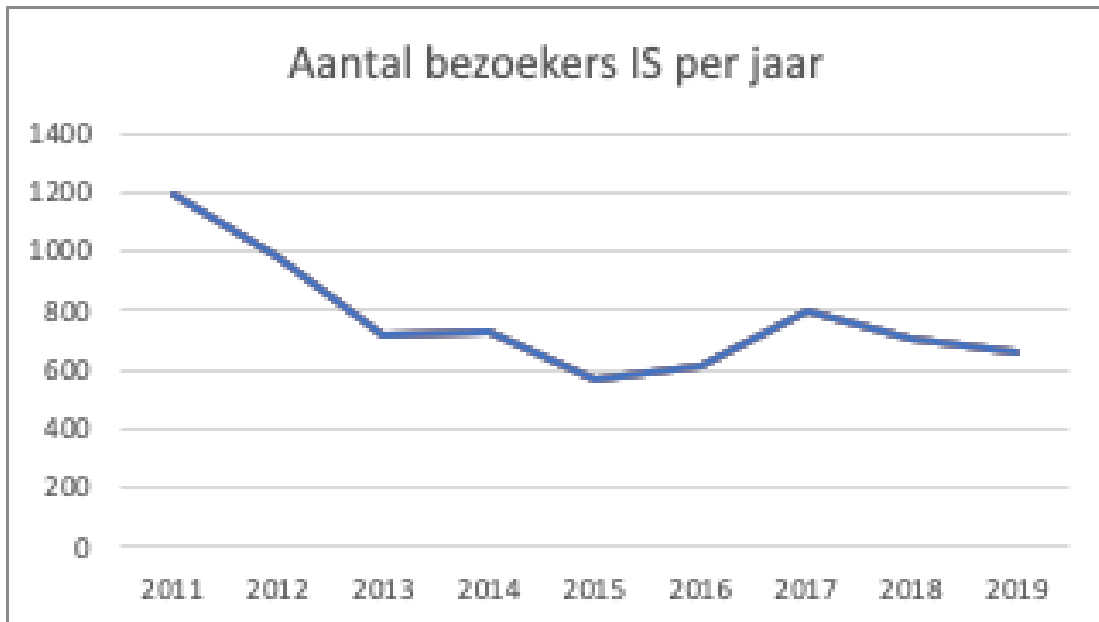
Na afloop van elk inloopsprekuren wordt er contact opgenomen met één van de advocaten waar de Rechtswinkel mee samenwerkt. Met deze advocaat zullen onze medewerkers de gegeven

adviezen doorspreken. Elk inlooppreekuur bellen wij hiervoor een andere advocaat. De advocaat wordt hiervan altijd van tevoren 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, het financieel belang te groot worden of de zaak een spoedeisend belang hebben, dan verwijzen wij door naar één van de advocaten waarmee wij samenwerken. De inlooppreekuren zijn de enige momenten waarop wij zaken 'aannemen'. Wij nemen geen zaken aan via de telefoon of per mail.

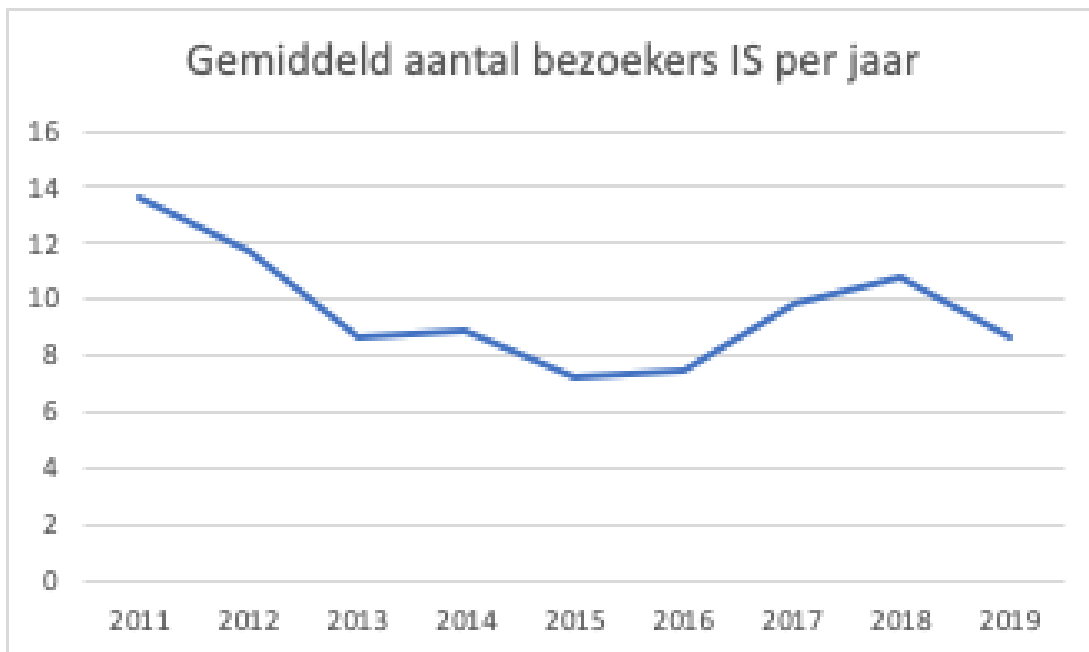
In 2019 zijn er in totaal 82 inlooppreekuren gehouden. Van 76 van deze inlooppreekuren hebben wij bezoekerslijsten. In totaal hebben zich 658 mensen aangemeld op onze bezoekerslijst. Dit betekent dat er gemiddeld 8,65 bezoekers per inlooppreekuur zijn langsgekomen. Onderstaande tabel geeft het aantal bezoekers, het aantal inlooppreekuren (IS) en het gemiddeld aantal bezoekers van voorgaande jaren weer.

INLOOPSPREEKUR			
Overzicht bezoekers IS per jaar			
Jaar	Bezoekers	Aantal IS'en	Gemiddeld
2011	1194	88	13,6
2012	986	84	11,7
2013	715	82	8,7
2014	728	82	8,9
2015	563	78	7,2
2016	615	82	7,5
2017	797	81	9,8
2018	701	80	10,8
2019	658	82	8,7

Tabel: *aantal bezoekers IS per jaar*



Grafiek: *aantal bezoekers IS per jaar*



Grafiek: *gemiddeld aantal bezoekers IS per jaar*

3.3 Registratie rechtsgebieden

Op rechtsgebied is er door de overstap naar een nieuw systeem geen data beschikbaar over in welke rechtsgebieden zaken vallen van 01-01-2019 tot en met 11-11-2019. Om op dit gebied toch een vergelijking te kunnen trekken tussen de data van de afgelopen jaren en data van na 2018, heb ik ervoor gekozen om een overzicht te creëren van 11-12-2019 tot en met 13-05-2020.

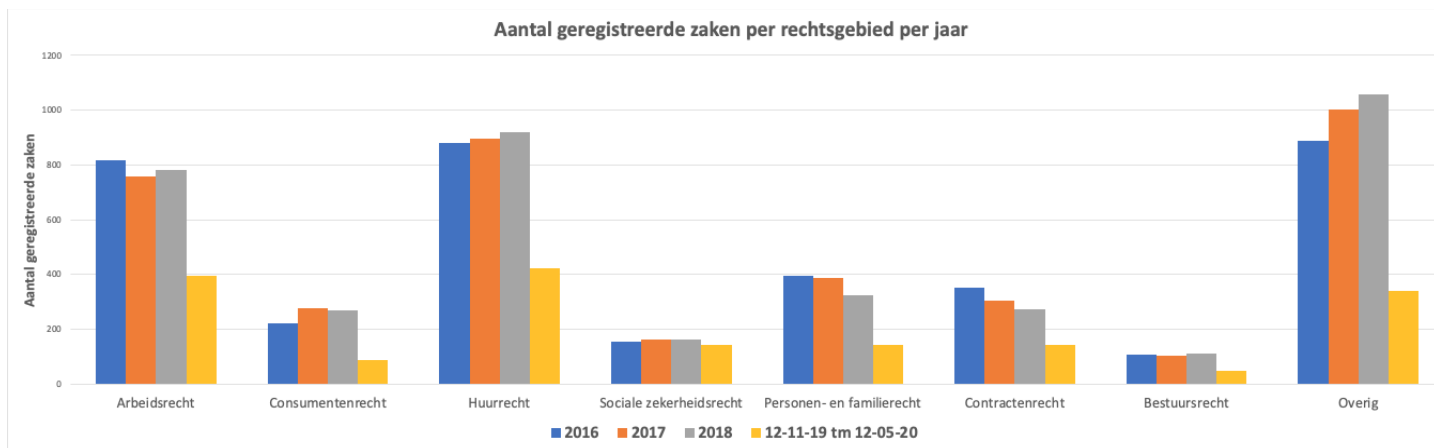
Sinds jaar en dag zijn arbeidsrecht en huurrecht de rechtsgebieden waarover we de meeste vragen krijgen. Zoals vooral uit de onderste van de twee volgende tabellen valt op te maken, zijn de percentages ook behoorlijk consistent.

Overzicht zaken per rechtsgebied					
Rechtsgebied	2015	2016	2017	2018	12-11-19 tm 12-05-20
Arbeidsrecht	940	819	759	782	397
Consumentenrecht	281	220	275	268	87
Huurrecht	868	879	896	918	422
Sociale zekerheidsrecht	204	154	161	161	144
Personen- en familierecht	437	394	387	326	144
Contractenrecht	409	351	304	274	143
Bestuursrecht	933	109	104	111	49
Overig	23	887	1002	1057	339
Totaal	4095	3813	3888	3897	1725

Tabel: zaken per rechtsgebied in de afgelopen 5 jaar.

Overzicht zaken per rechtsgebied %					
Rechtsgebied	2015	2016	2017	2018	12-11-19 tm 12-05-20
Arbeidsrecht	23%	21%	20%	20%	23%
Consumentenrecht	7%	6%	7%	7%	5%
Huurrecht	21%	23%	23%	24%	24%
Sociale zekerheidsrecht	5%	4%	4%	4%	8%
Personen- en familierecht	11%	10%	10%	8%	8%
Contractenrecht	10%	9%	8%	7%	8%
Bestuursrecht	23%	3%	3%	3%	3%
Overig	1%	23%	26%	27%	20%

Tabel: zaken per rechtsgebied in de afgelopen 5 jaar als percentage.



Grafiek: *aantal geregistreerde zaken per rechtsgebied per jaar*

3.4 Registratie aangenomen zaken

Elders in dit document wordt uitvoerig uiteengezet hoe er de afgelopen maanden is gekeken naar het organogram van de Rechtswinkel en hoe we dit hebben aangepast. Allemaal met het doel om meer focus en overzicht aan te brengen binnen de Rechtswinkel, specialisten te creëren en op deze manier (nóg) beter juridisch advies te geven. We zien nu al dat dit ertoe leidt dat we binnen de Rechtswinkel meer procederen dan voorheen, waarbij we begin dit kalenderjaar ook al een aantal keer in de rechtbank zijn geweest.

Eind deze maand worden de updates van het nieuwe casussysteem geïmplementeerd. Vanaf dat moment wordt het mogelijk om zaken binnen het casussysteem te sorteren en filteren op stap in het proces. Over de afgelopen maanden heeft de Procedeercommissie dit handmatig bijgehouden, waarbij we blijven zoeken naar een goed systeem om de data te uniformeren en zo inzichtelijk mogelijk te maken. Het doel is om op deze manier niet alleen inzichtelijk te hebben hoeveel mensen de Rechtswinkel consulteren en op welk gebied, maar ook hoe vaak we ingebrekestellingen versturen, hoe vaak we dagvaarden en hoeveel van de zaken we winnen. Belangrijker misschien nog is dat we ook kunnen meten of er momenten zijn in het proces waar we zaken vaker verliezen dan anders zodat we de kwaliteit van deze fase van het proces kunnen verbeteren.

5.

Secties

Alle Rechtswinkeliers maken deel uit van een sectie. Iedere sectie focust zich op een rechtsgebied waarover de Rechtswinkel advies geeft en houdt zich bezig met de ontwikkelingen binnen dit rechtsgebied. Nieuwe medewerkers kunnen een voorkeur opgeven voor de sectie waar ze deel van willen uitmaken. Iedere Rechtswinkelier blijft gedurende zijn periode van 16 maanden in dezelfde sectie. De secties zagen er in 2019 als volgt uit:

- Arbeidsrecht
- Consumentenrecht
- Sociale zekerheidsrecht
- Huurrecht
- Personen- en familierecht

De secties bestaan uit zes of zeven medewerkers, waarvan één de functie van voorzitter vervult. De voorzitter is namens de sectie aanspreekpunt voor het bestuur en verdeelt de taken onder zijn sectieleden. Deze verdeling wordt over het algemeen tijdens de periodieke sectievergadering gemaakt.

De sectie is verantwoordelijk voor de scholingsbundels en basistoetsen voor de nieuwe medewerkers. De sectieleden zorgen dat deze bundels up-to-date blijven en verzorgen iedere periode een toets voor de nieuwe lichten. Daarnaast dragen zij zorg voor de veelgestelde vragen op de site.

Het is het bestuur in 2019 opgevallen dat sommige secties het veel drukker hadden dan anderen. Hierdoor heeft het bestuur de secties gereorganiseerd. De sectie arbeidsrecht en huurrecht worden in 2020 uitgebreid. De sectie sociale zekerheidsrecht wordt opgenomen in een nieuwe sectie bestuursrecht. De sectie consumentenrecht wordt uitgebreid tot sectie contractenrecht. De sectie personen- en familierecht is tijdelijk komen te vervallen. Het bestuur heeft daarvoor gekozen omdat onze medewerkers bij de meeste zaken moeten doorverwijzen naar een advocaat. Als we in 2020 merken dat er nu heel veel mensen hulp missen die wij met een sectie personen- en familierecht zouden kunnen geven, zullen we de sectie heropenen.

6. Commissies

Iedere medewerker maakt ook deel uit van één van de vier commissies. De rechtswinkel kende in 2019 vier commissies:

- de scholingscommissie,
- de procedeercommissie
- de activiteitencommissie
- publiciteitscommissie.

Iedere commissie bestaat uit 8 medewerkers, waarvan één de functie van voorzitter vervult.

De **scholingscommissie** heeft als doel de voorzitter te helpen met het organiseren van de (basisscholingen) van de medewerkers. In 2019 heeft de scholingscommissie haar rol vooral op de achtergrond vervuld, middels het geven van advies aan de voorzitter. Het huidige bestuur heeft het curriculum van de opleiding van de winkeliers in 2019 trachten te standaardiseren. Hierdoor is duidelijk welke scholingen wanneer moeten plaatsvinden. Hopelijk betekent dit dat de scholingscommissie in 2020 een grotere rol kan spelen bij het plannen en organiseren van de scholingen.

Eind 2019 heeft het bestuur een nieuwe invulling gegeven aan de functie van de **procedeercommissie**. Deze reorganisatie gaat pas in 2020 van start. De procedeercommissie heeft nu een grotere rol omdat de medewerkers eerder dan voorheen om toestemming moeten vragen om met een zaak aan de slag te gaan. Al vanaf het moment dat een medewerker een ingebrekestelling of een bezwaarschrift wil sturen legt hij of zij de zaak voor aan de procedeercommissie. Om een cliënt te helpen een informele brief aan de wederpartij te sturen in naam van de cliënt, hoeft de winkelier geen toestemming te vragen. Elke week komen er eventuele zaken binnen via de inloopsprekuren. De procedeercommissie gaat alle zaken na en vraagt, waar nodig, om hulp bij begeleidend juristen. Zaken worden goedgekeurd indien er voldoende bewijsmateriaal is, de wederpartij verhaal lijkt te bieden en de zaak van te klein noch te groot belang lijkt te zijn. Elke maandag wordt een beschrijving van alle goedgekeurde zaken met alle medewerkers gedeeld. Medewerkers kunnen zich aanmelden voor een zaak. Een team wordt samengesteld en gekoppeld aan een begeleidend advocaat. De procedeercommissie vraagt regelmatig om updates en houdt bij wie met welke zaak bezig is en hoe ver elke zaak gevorderd is. De sectie van het rechtsgebied waar een zaak over gaat houdt ook toezicht.

In 2018 was er ook een onderwijscommissie, die als doel had middelbare scholieren voor te lichten over - en te enthousiasmeren voor - de studie Rechtsgeleerdheid. Vanwege een gebrek aan belangstelling voor deze inlichtingen vanuit de middelbare scholen in Amsterdam, heeft het bestuur deze scholing omgedoopt tot de **activiteitencommissie**. De activiteitencommissie helpt het bestuur bij het organiseren van medewerkers uitjes en bezoeken aan advocatenkantoren of juridische instanties.

Tot slot kent de rechtswinkel de **publiciteitscommissie**. Deze commissie houdt zich bezig met de naamsbekendheid van de rechtswinkel onder studenten die zich als medewerkers bij de rechtswinkel willen voegen, evenals onder eventuele cliënten. In 2019 heeft de publiciteit vooral het beleid van 2018 doorgevoerd. Leden van de commissie gingen langs bij universiteiten om studenten op de hoogte te brengen en hebben posters over de stad verspreid om cliënten te werven. Eind 2019 heeft de commissie zich voorbereid op een nieuw beleid dat in 2020 wordt uitgevoerd. De commissie wil meer blogs schrijven over het recht en actiever worden op social media.

In 2019 heeft de publiciteitscommissie ook het bestuur geadviseerd in het updaten van de website van de Rechtswinkel. Het bestuur heeft met behulp van Anton Eikelhof (B Markee websites) de website herontwikkeld, met het doel voor ogen meer duidelijkheid aan cliënten te bieden.

De publiciteitscommissie heeft zich daarnaast bezig gehouden met het genereren van meer sollicitanten. Wij zijn op zoek gegaan naar studenten die echt enthousiast blijken om praktijkgericht aan het werk te gaan en mensen willen helpen. De aanmeldingen in 2019 tonen een stijgende lijn. Eind 2019 bleek de actievere houding op sociale media meer studenten te bereiken en groeide de naamsbekendheid van de Rechtswinkel. Tevens heeft de mogelijkheid van een 12 maanden contract voor masterstudenten de groep sollicitanten vergroot.

7. Begeleidend Advocaten

In 2019 hebben de volgende advocaten de medewerkers van de Rechtswinkel geholpen na de inlooppreekuren:

Advocaat E. van den
Bogaard
Advocaat R. de Bock
Advocaat A. Bungener
Advocaat D.N. Du Bois
Advocaat W. van Egmond
Advocaat G. Geelkerken
Advocaat H.J.J. Hendrikse
Advocaat B. Milar
Advocaat R. Muit
Advocaat A.J. Noordam
Advocaat D. Numan
Advocaat J. Overes
Advocaat S. Ouald Chaib
Advocaat R.C. Peteri
Advocaat Y.G.H. van der
Poel
Advocaat C. Polat
Advocaat D. Ruys
Advocaat M. Schmidt
Advocaat N. Tali
Advocaat Z. Taspinar
Advocaat H. Wind

In 2019 is met de volgende advocatenkantoren samengewerkt:

AD Advocaten
Advocatenkantoor Peteri
Advocatenkantoor van der Poel
Advocatenkantoor Schmidt
Advocatenkantoor Talegal
Advokatenkollektief Oost
Du Bois Advocatuur
Guarda Advocaten
Geelkerken Advocatuur
Hendrikse Renes Advocaten
Hupkes Advocaten
Keizerhof Advocaten
Muit & Dierkx Advocaten (Inmiddels Muit Advocatuur)
Noordam Advocatuur
Pact Advocaten
Van Driem Advocaten
Van der Meij Advocaten
Van Struycken Advocaten

Spuistraat 10 Advocaten
Taspinar Advocatuur
Westhoff Advocaten

Deze advocatenkantoren staan op de “advocatenlijst” van de Rechtswinkel. Cliënten met een juridisch geschil dat niet door de medewerkers kunnen worden geholpen worden doorverwezen naar deze advocatenkantoren.

Na afloop van 2019 is er, wegens verscheidene redenen afscheid genomen van een aantal advocaten. Speciale dank gaat uit naar:

Mr.	H.J.J.	Hendrikse
Mr. D. Numan		
Mr. N. Tali		
Mr. Y.G.H. van der Poel		

8. Woord van dank

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 in 2019, zonder welke zij haar werkzaamheden niet zou kunnen uitvoeren.

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

Richard de Haan (Allen & Overy)
Mijke Sinninghe Damsté (Loyens & Loeff)
Geert Potjewijd (De Brauw Blackstone Westbroek)

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