

Raad voor Rechtsbijstand

L. Combrink-Kuiters en S.L. Peters

Toegang tot het recht is een belangrijke pijler voor een goed functionerende rechtsstaat. Het Juridisch Locket levert hieraan een belangrijke bijdrage door het verstrekken van advies en informatie aan mensen met een kwestie op juridisch gebied. Daarnaast verwijst het Juridisch Locket klanten, indien nodig, naar een advocaat of mediator.

Om de kwaliteit van deze eerstelijns dienstverlening te bewaken heeft de Raad voor de Rechtsbijstand in samenwerking met het Juridisch Locket in het najaar van 2009 onderzoek uitgevoerd onder 700 klanten van het Juridisch Locket. Dit onderzoek is een herhaling van het onderzoek in 2007 en heeft betrekking op een representatief aantal klanten van alle dertig vestigingen van het Juridisch Locket. Gebruikers van alle vier de contactkanalen – balie, telefoon, spreekuur en e-mail – maken deel uit van het onderzoek.

De resultaten van het onderzoek zijn in dit rapport weergegeven en maken ook deel uit van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand die medio 2010 verschijnt.

Het Juridisch Locket: de klant aan het woord

Inhoudsopgave

De belangrijkste resultaten	1
Inleiding	3
Methode van onderzoek.	3
Indeling van het rapport	4
1 Bekendheid en toegankelijkheid van het Juridisch Loket	5
Motieven van klanten om voor een bepaald contactkanaal kiezen	5
Bekendheid en oordeel kosten telefonische dienstverlening van het Juridisch Loket	6
Gebruik internetzuil.	6
Bekendheid instanties naast het Juridisch Loket	6
De Rechtwijzer	7
Eerste kennismaking met het Juridisch Loket	7
Hulpverleningstraject voorafgaand aan het Juridisch Loket	8
Afhandeling door eerdere instantie	9
Toegankelijkheid van het Juridisch Loket	10
2 Het gebruik van het Juridisch Loket	11
Aard van de hulpvraag	11
Meervoudig gebruik.	11
Soort probleem	11
Ernst van het probleem	12
3 De effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket	14
Mate waarin het juridisch probleem is opgelost.	14
Redenen waarom het probleem nog niet (helemaal) is opgelost	16
Snelheid afhandeling e-mailcontacten	16
Klanttevredenheid.	16
Opnieuw kiezen voor het Juridisch Loket	18
Oordeel over internetzuil en folder	20
4 Profielschets van de klant en representativiteit steekproef	22
Leeftijd	22
Geslacht	22
Opleidingsniveau	22
Etniciteit	23
Rechtsbijstandsverzekering	23
Inkomensverdeling	24

De belangrijkste resultaten

Bekendheid en toegankelijkheid

Als eerste bron van informatie over het bestaan van het Juridisch Loket is het sociale netwerk de belangrijkste factor. Daarnaast speelt het internet een steeds belangrijker rol als eerste bron van informatie. Dit percentage is de afgelopen twee jaar bijna verdubbeld van 11% naar 20%.

Voor ongeveer de helft van de loketklanten geldt dat het Juridisch Loket de eerste instantie is waar men langs is geweest met het juridische probleem. Opvallend is dat ruim de helft van de ondervraagden alleen het Juridisch Loket kent als instantie voor eerstelijns hulpverlening waar men bij juridische problemen zonder verwijzing terecht kan.

Hoewel de bekendheid van het Juridisch Loket niet kon worden gemeten – de ondervraagden hebben immers allemaal gebruik gemaakt van het Loket – is inmiddels bij de klanten wel vrij algemeen bekend dat de dienstverlening gratis is. Twee derde wist dit voorafgaand aan het eerste bezoek. Hoewel een toename zou mogen worden verwacht, is dit percentage constant gebleven sinds de vorige meting in 2007.

De voorziening het Juridisch Loket blijkt zeer toegankelijk: minder dan 4% van de ondervraagden vond het (zeer) moeilijk om bij het Juridisch Loket terecht te komen.

Het gebruik van het Juridisch Loket

Ruim een kwart van de klanten komt naar het loket voor advies en informatie, terwijl zij (zelf) op dit moment geen concreet probleem hebben.

De loketklanten komen steeds vaker terug. Het meervoudig gebruik is gedurende de afgelopen twee jaar gestegen van 1,5 naar 1,8 loketcontacten per persoon in de afgelopen twee jaar.

Van de klanten met een juridisch probleem benoemt ruim drie kwart het probleem waarmee zij bij het Juridisch Loket aanklopten als (zeer) ernstig.

Het merendeel van de problemen waarmee klanten bij het Juridisch Loket komen, liggen op het gebied van werk, familie/relatie, geldzaken of wonen.

Drie kwart van de respondenten geeft aan voordat men het loket benaderde contact te hebben gezocht met de wederpartij om tot overeenstemming te komen.

Een toenemend aantal loketklanten heeft een gezinspolis voor een rechtsbijstandsverzekering. Dit aandeel is gestegen van een kwart in 2007 naar een derde in 2009. De rechtbijstandsverzekering wordt echter maar door 7% van de klanten spontaan genoemd als andere instantie voor eerstelijns rechtshulp naast het Juridisch Loket. Voorafgaand aan het contact met het Juridisch Loket heeft 3% van de klanten de (rechtsbijstands)verzekering geraadpleegd.

De effectiviteit van de dienstverlening

Men is positief over de middelen die het Juridisch Loket gebruikt om informatie te verspreiden, te weten de folder en de internetzuil. Deze middelen worden echter weinig gebruikt door de klanten. Van de vragen die per e-mail worden gesteld, wordt drie kwart binnen 48 uur beantwoord.

Twee maanden na het bezoek aan het Juridisch Loket geeft bijna de helft van de ondervraagden die een juridisch probleem hadden aan dat het probleem helemaal of grotendeels is opgelost.

In twee derde van de gevallen was de oplossing van het probleem een direct gevolg van de interventie van de loketmedewerker, te weten door het advies van de vestigingsmedewerker op te volgen (47%) of door de verwijzing van het Juridisch Loket naar een advocaat of mediator (16%).

Minder dan 10% van de klanten die voor advies en informatie contact zochten met het loket, zonder dat er sprake was van een concreet probleem (dit is 27% van alle ondervraagden), geeft aan niet het juiste advies of de juiste informatie te hebben gekregen.

Er is onder loketklanten sprake van een constante hoge tevredenheid over de afgelopen twee jaar. Het gemiddelde tevredenheidcijfer komt uit op 8,18. In 2007 was de gemiddelde tevredenheid 8,11.

Van alle ondervraagden geeft 92% aan opnieuw het Juridisch Loket te zullen benaderen als men behoefte zou hebben aan advies en informatie. Het merendeel van de loketklanten die aangeven bij het loket terug te zullen komen, doet dat vanwege de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening. Van de klanten die aangeven geen gebruik meer te zullen maken van de dienstverlening van het Juridisch Loket (4%), neemt ongeveer de helft dat besluit op inhoudelijke gronden.

Inleiding

Vanaf de opening van de eerste loketvestigingen is er vanuit de Stichting het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand veel aandacht geweest voor de klanttevredenheid. Toen alle loketvestigingen operationeel waren is de wens geuit periodiek de tevredenheid van klanten te meten. Hiertoe is in 2007 contact gezocht met de onderzoekers van de Raad voor Rechtsbijstand. Afgesproken werd dat er middels de enquête naast onderzoek naar klanttevredenheid ook informatie zou worden verzameld die voor het beleid van de Raad voor Rechtsbijstand van belang is. Van de eerste meting, die in mei 2007 plaatsvond, is in september 2007 een verslag gepubliceerd 'Het Juridisch Loket: Het Juiste Loket'. Daarnaast zijn deze en aanvullende resultaten opgenomen in hoofdstuk 2 van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2007.

In het nu voorliggende verslag worden de resultaten beschreven van een tweede meting onder ongeveer 700 klanten van het Juridisch Loket die ten behoeve van dit onderzoek in het najaar van 2009 zijn ondervraagd. Dit was ongeveer twee maanden na hun contact met het Juridisch Loket. Naast de tevredenheid werd ook dit keer gevraagd naar een aantal onderwerpen, dat voor de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand van belang is, zoals de bekendheid van het Juridisch Loket, de toegankelijkheid, de ernst en het afhandelingsprofiel van de problemen waarmee de klanten het Juridisch Loket benaderen.

Methode van onderzoek

Gedurende een korte periode in september/oktober 2009 is aan de loketmedewerkers gevraagd om aan alle bezoekende loketklanten een formulier uit te reiken met de vraag of men enige tijd na het bezoek aan het Juridisch Loket gebeld mocht worden door Intomart GfK voor het afnemen van een enquête. Bij de telefonische contacten zijn na het vragen en verkrijgen van toestemming de klantgegevens op een verzamellijst genoteerd. Aan elke vestiging zijn de te verzamelen aantallen per contactkanaal opgegeven. Er zijn door de 30 vestigingen in totaal ruim 1.400 telefoonnummers aangeleverd. Hierbij is uitgegaan van een verwachte respons van 50%. De doelstelling was, net als bij de vorige meting, om 700 loketklanten te ondervragen, gelijkelijk verdeeld over de kanalen en vestigingen (met uitzondering van de e-mailcontacten).

De interviews zijn afgenomen van maandag 9 november tot en met zaterdag 21 november 2009. Een aantal loketklanten die voor deze enquête werden benaderd, bleek, toen zij werden gebeld, bij nader inzien toch niet aan het onderzoek te willen meewerken. Daardoor zijn de beoogde aantallen net niet gehaald en bestaat het bestand uit 697 in plaats van 700 respondenten. De tekorten in sommige groepen zijn gecompenseerd door een overschot in andere groepen.¹

Indeling van het rapport

Dit rapport is als volgt ingedeeld. Allereerst wordt in hoofdstuk 1 beschreven wat de enquête ons leert over de bekendheid van het Juridisch Loket en de toegankelijkheid, waarbij aandacht wordt besteed aan het traject voorafgaand aan het bezoek aan het Juridisch Loket en aan de keuzemotieven van de klanten voor een bepaald kanaal. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 het gebruik en het soort probleem beschreven waarmee klanten het Juridisch Loket benaderen en het afhandelingsprofiel. In hoofdstuk 3 komt de effectiviteit van de hulpverlening aan de orde, waarbij beschreven wordt in hoeverre het Juridisch Loket een bijdrage levert aan de oplossing van de problemen van klanten of beantwoordt aan de behoefte aan informatie. Daarna komt in dit hoofdstuk de klanttevredenheid aan de orde en het gebruik in de toekomst. In het vierde hoofdstuk wordt een profiel geschetst van de gemiddelde klant die deel uitmaakte van de steekproef. Het rapport is voorafgegaan door een opsomming van de belangrijkste resultaten.

1 Bekendheid en toegankelijkheid van het Juridisch Loket

Motieven van klanten om voor een bepaald contactkanaal te kiezen

Waarom neemt de ene klant de telefoon ter hand of schrijft een e-mail en brengt de andere klant een bezoek aan de balie? Om dit te onderzoeken is aan de klanten van het Juridisch Loket gevraagd hoe zij tot de keuze zijn gekomen om het Juridisch Loket via het gekozen kanaal te benaderen. Deze argumenten blijken zoals te verwachten per kanaal te verschillen (zie tabel 1). Vooral bij de e-mailcontacten, maar ook bij telefooncontacten, wordt relatief vaak voor dit kanaal gekozen vanwege het gemak (respectievelijk 67% en 35% kiest om die reden), terwijl men juist voor de balie kiest vanwege het *face-to-face*contact; 30% kiest om deze inhoudelijke reden voor de balie. Opvallend is dat er bij het argument 'de afstand speelde een rol' geen verschil is tussen de kanalen. Verwacht zou worden dat dit bij de e-mail en de telefonische contacten veel vaker wordt gebruikt, maar dit wordt niet teruggevonden in de cijfers. Voor een eenvoudige vraag blijkt men vaker de telefoon te pakken dan dat men bij de balie langs gaat (7% als argument bij telefoon tegenover <1% als argument bij de balie). De vrij grote groep 'overige redenen' bij de telefooncontacten bestaat voor een groot deel uit mensen die dachten per telefoon een afspraak te kunnen maken en vervolgens meteen werden geholpen of men was op advies van anderen bij dit kanaal terecht gekomen; men heeft dan vaak het telefoonnummer gekregen van degene die dit aanraade.

Tabel 1 Motief voor de keuze van het gebruikte contactkanaal (n=697)

	E-mail	Telefoon	Balie
Vanwege het gemak	67	35	20
Wilde meteen in actie komen	8	15	15
Voorkeur <i>face-to-face</i> contact	3	2	30
Tijd speelde een rol	8	12	6
Afstand speelde een rol	11	9	9
Het betrof een eenvoudige vraag	0	7	<1
Kosten speelden een rol	0	1	3
Overige redenen/weet niet/geen antwoord	3	19	16

Allochtone klanten kiezen vaker dan autochtone klanten voor de balie (respectievelijk 33% en 20% bij een gemiddelde van 23% baliecontacten).

¹ De steekproefverantwoording is op te vragen bij de onderzoekers van de Raad voor Rechtsbijstand.

Bekendheid en oordeel kosten telefonische dienstverlening van het Juridisch Loket

Voor de dienstverlening van het Juridisch Loket worden geen kosten in rekening gebracht. Twee derde van de klanten wist bij het eerste contact met het Juridisch Loket dat de dienstverlening gratis was (64%). Hoewel dit vanwege een groter gebruik en een grotere bekendheid zou worden verwacht, is dit percentage in de afgelopen twee jaar niet toegenomen.

De respondenten is meegedeeld, voor het geval ze dat niet wisten, dat de prijs van het 0900-nummer 10 cent per minuut is, inclusief het lokale tarief; 20% van de loketklanten vindt deze prijs te hoog en ruim drie kwart (77%) geeft aan de prijs correct te vinden en hiertegen geen bezwaar te hebben. Van de baliegebruikers geeft naar verhouding een iets groter deel aan de prijs te hoog te vinden (29% tegen 18% bij degenen die daadwerkelijk de telefoon gebruikten).

Gebruik internetzuil

Van de klanten die het loket daadwerkelijk hebben bezocht (balie en spreekuur) geeft 5% aan wel eens gebruik te hebben gemaakt van de internetzuil.

Tabel 2 Gebruik internetzuil (n=486)

	Percentage van de respondenten
Ja	5
Nee, ik wilde mijn vraag rechtstreeks aan de medewerker stellen	49
Nee, ik heb deze voorziening niet opgemerkt	41
Anders	4
Weet niet/geen antwoord	1

Bekendheid instanties naast het Juridisch Loket

Om de bekendheid van de eerstelijns rechtshulp te inventariseren is aan de loketklanten gevraagd welke instantie(s) men kent naast het Juridisch Loket, waar men zonder verwijzing terecht kan voor juridische hulp. Het vaakst worden de advocaat en de rechts- of wetswinkels genoemd (elk 12% van de respondenten). Ook het Bureau Rechtshulp wordt nog door 9% van de ondervraagden spontaan genoemd.² Ruim de helft weet naast het Juridisch Loket geen enkele andere instantie op te noemen (53%).

² Dit is een opvallend verschil met de vorige meting. Toen werd het Bureau Rechtshulp door 3% van de ondervraagden genoemd. De verwachting was dat dit percentage zou afnemen. De respondenten kregen geen lijst waaruit ze konden kiezen, maar moesten zelf de instantie(s) opnoemen die zij kennen.

Tabel 3 Bekendheid instanties voor juridische hulp naast het Juridisch Loket (n=697)

Persoon of instantie	Percentage van de respondenten*
Advocaat	12
Rechts- of wetswinkels	12
Bureau Rechtshulp	9
Rechtsbijstandsverzekering	7
Sociaal raadsman of -vrouw	4
Vakbond, beroepsvereniging	4
Algemeen maatschappelijk werk	2
Gemeente	2
Arbeidsbureau/CWI/UWV	2
(Nationale) ombudsman	1
Postbus 51	1
Jurifoon	1
Notaris	1

* Alleen de percentages ≥ 1 zijn in deze tabel weergegeven.

De Rechtwijzer

De Rechtwijzer is een relatief nieuwe website, die is ontwikkeld door de Raad voor Rechtsbijstand. De website is bedoeld om mensen met een juridisch conflict te ondersteunen bij het zelf – of met behulp van derden – oplossen van hun conflict. Als naar de bekendheid met de Rechtwijzer wordt gevraagd, dan zegt 6% van de loketklanten deze voorziening te kennen. Van deze groep heeft ruim de helft daadwerkelijk gebruik gemaakt van de Rechtwijzer (n=25, dit is dus 4% van alle ondervraagden). Meestal deed men dit eenmaal.

Op de vraag of men met behulp van de Rechtwijzer de juiste informatie heeft gekregen, antwoordden de meeste respondenten binnen deze groep dat dit altijd, vaak of soms het geval was (respectievelijk 7, 8 en 5 respondenten). Meestal vond men het (heel) gemakkelijk om de juiste informatie te krijgen.

Eerste kennismaking met het Juridisch Loket

Op welke manier is men voor het eerst op de hoogte is gekomen van het bestaan van het Juridisch Loket? Voor een derde van de ondervraagden is het sociale netwerk de belangrijkste bron van informatie ten aanzien van het bestaan van het Juridisch Loket (36%, in 2007 was dit 32%). Het meest opvallende verschil met de vorige meting is de stijging van het internet als eerste bron van informatie van 11% in 2007 naar 20% nu. Daarmee komt het internet op de tweede plaats als belangrijke bron van informatie.

Tabel 4 Bron van informatie t.a.v. het bestaan van het Juridisch Loket (n=697)

Persoon of instantie	Percentage van de respondenten*
Familie/vrienden/kennissen/buren/collegae	36
Internet	20
Toevalig langs gekomen	5
Rechts- of wetswinkels	3
Bureau Rechtshulp	3
Het arbeidsbureau/CWI	3
Vakbond	3
Gemeente(gids)	2
Maatschappelijk werk	2
Krant	1
Telefoonboek	1
Gouden Gids	1
Verzekering	1
De sociale dienst	1
Rechtbank/Justitie	1
De politie	1

* Alleen de percentages ≥ 1 zijn in deze tabel weergegeven.

Hulpverleningstraject voorafgaand aan het Juridisch Loket

Voor ongeveer de helft van de ondervraagde loketklanten geldt dat het Juridisch Loket de eerste persoon of instantie is waar men langs is geweest voor advies en informatie. Voor de andere helft geldt dat het vaakst eerst het sociale netwerk werd geraadpleegd of dat men een advocaat benaderde voordat men contact opnam met het Juridisch Loket.³

³ De resultaten van deze meting zijn vanwege een gewijzigde vraagstelling lastig vergelijkbaar met de meting van 2007, waar bleek dat 70% aangeeft dat men voordat men contact opnam met het Juridisch Loket bij niemand anders langs is geweest. Destijds is eerst de vraag gesteld of mensen een andere persoon of instantie hadden benaderd. Nu is deze vraag geïntegreerd in de vraag bij wie of bij welke instantie men langs is geweest.

Tabel 5 Traject voorafgaand aan het Juridisch Loket (n=697)

Eerder geraadpleegde persoon of instantie	Percentage van de respondenten*
Respondent kan niemand opnoemen/geen antwoord	51
Familie, vrienden of bekenden	7
Advocaat	6
Arbeidsbureau/CWI	4
Vakbond, beroepsvereniging	4
Gemeente	4
Politie	3
(Rechtsbijstands)verzekering	3
Algemeen maatschappelijk werk ⁴	2
UWV	2
Wederpartij/werkgever	2
Rechts- of wetswinkels	1
Rechtbank/rechter	1
Internet ⁵	1
Woningbouwvereniging	1

* Alleen de percentages ≥ 1 zijn in deze tabel weergegeven.

Afhandeling door eerdere instantie

Vervolgens rijst de vraag waarom de eerdere persoon of instantie geen afdoende hulp heeft kunnen verlenen voor het probleem waardoor een bezoek aan het Juridisch Loket nodig was. Het vaakst bleek dat de eerder benaderde hulpverleners bij nader inzien niet de aangewezen personen bleken te zijn of niet de kennis hadden om de hulpvraag op te lossen of af te handelen. Bijna twee derde van de ondervraagden (63%) gaf een van deze antwoorden (in 2007 was dit 68%). De overige redenen zijn in tabel 6 weergegeven.

⁴ Het Algemeen Maatschappelijk Werk wordt door alloctonen iets vaker genoemd dan door autoctonen (ruim 3% van deze groep tegenover 1% door autochtone loketklanten).
⁵ Hierbij is niet duidelijk of men op zoek is gegaan naar een concreet antwoord op een vraag of naar informatie over een instantie die kon worden benaderd. In het laatste geval kan het Juridisch Loket worden beschouwd als eerst benaderde instantie.

Tabel 6 Redenen waarom eerdere instantie niet in staat was afdoende hulp te verlenen (n=236)

	Percentage van de respondenten*
De eerdere hulpverleners waren niet de aangewezen personen	39
De eerdere hulpverleners hadden niet de kennis	24
Ik wilde een second opinion	8
De eerdere hulpverlener was niet (langer) bereid te helpen	6
De eerdere hulpverlener(s) had(den) niet de tijd om te helpen	5
Ontvankelijkheid/ik voldeed niet aan bepaalde voorwaarden	4
Geen vertrouwen (meer) in de hulpverlener/emotionele redenen	3
De eerdere hulpverlener(s) verleende(n) geen gesubs. rechtsbijstand	2
De kosten waren te hoog	2
Vanwege verhuizing/vertrek van hulpverlener	<1
Anders/weet niet/geen antwoord	6

* Hierbij konden meerdere antwoorden naast elkaar worden gegeven, waardoor de percentages bij elkaar opgeteld niet uitkomen op 100%.

Toegankelijkheid van het Juridisch Loket

Niet alleen de bekendheid van en de routing naar het Juridisch Loket zijn zoveel mogelijk in kaart gebracht, maar ook is getracht te achterhalen hoe gemakkelijk of moeilijk men het vond om bij het Juridisch Loket terecht te komen.

Ruim 90% van alle ondervraagden geeft aan het zeer gemakkelijk of gemakkelijk te hebben gevonden om bij het Juridisch Loket terecht te komen (respectievelijk 43% en 48%), 3% zegt het moeilijk te hebben gevonden en 0,3% geeft aan 'zeer moeilijk'. Er is hierbij geen verschil gevonden tussen de gebruikte contactkanalen en tussen allochtonen en autochtonen. De (kleine) groep die aangeeft het (zeer) moeilijk te hebben gevonden om bij het Juridisch Loket terecht te komen (21 respondenten), komt tot dit oordeel vanwege emotionele redenen (bijna de helft); de drempel werd door deze respondenten om die reden als hoog ervaren.

2 Het gebruik van het Juridisch Loket

Aard van de hulpvraag

Aan de loketklanten is gevraagd in hoeverre er al sprake was van een concreet juridisch probleem of dat zij contact hadden opgenomen voor advies en informatie, zonder dat er al sprake was van een probleem. Bijna drie kwart van de ondervraagden heeft een concreet probleem en het overige kwart komt voor advies en informatie, maar had zelf nog geen concreet probleem (17% of kwam namens een ander om advies vragen (10%).

Meervoudig gebruik

De ondervraagden hebben gedurende de afgelopen twee jaar gemiddeld 1,8 maal gebruik gemaakt van het Juridisch Loket (in 2007 was dit 1,5 maal); 67% deed dit eenmaal (in 2007 was dit 80%), 17% tweemaal (was 15%) en de overige 16% (was 5%) driemaal of meer. Men weet het Juridisch Loket kennelijk steeds beter terug te vinden. Dit resultaat wordt bevestigd door het hoge percentage klanten dat aangeeft in de toekomst opnieuw van de diensten van het Juridisch Loket gebruik te zullen gaan maken (zie hoofdstuk 3).

Soort probleem

In tabel 7 is de verdeling naar probleemsoort weergegeven waarmee de ondervraagde loketklanten het Juridisch Loket benaderd hebben. De drie grootste zaaksoortcategorieën die door het Juridisch Loket worden behandeld, zijn ook in deze tabel terug te vinden als grootste categorieën, te weten Werk⁶ 33% (landelijk 'arbeidsrecht' 21%), Verbintenissenrecht (dit is de combinatie van Claim/vordering/betaling en Ontevreden over product of dienst) 17% (landelijk 23%,) en Relatie en/of familie zaken incl. erfrecht 17% (landelijk 16%).⁷

⁶ De verwachting is dat vanwege de recessie het percentage Arbeidsrecht over het jaar 2009 hoger zal zijn dan in 2008.

⁷ Voor de landelijke cijfers zie Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2008, tabel 8, p. 31.

Tabel 7 Probleemsoort (n=697)

	Percentage van de respondenten*
Werk	33
Relatie en/of familiezaken incl. erfrecht	17
Wonen	12
Claim/vordering/betaling	12
Uitkering/probleem overheidsinstantie	7
Ontevreden over product of dienst	5
Schade/verzekering	2
Straf	2
Letselschade/medisch	1
Vluchtelingen/vreemdelingen	1
Schuldenproblematiek	6
Anders/weet niet/geen antwoord	3
Totaal	100

* Door afronding van de deelpercentages lijkt het totaal niet uit te komen op 100%.

Er zijn verschillen per leeftijdscategorie. Als wordt gekeken naar de leeftijdsverdeling per soort zaak dan komt:

- werk (zoals te verwachten) minder vaak voor bij mensen ouder dan 65;
- schade/verzekering vaker voor bij mensen ouder dan 55;
- wonen: huur vaker voor bij 18-24 jarigen en minder vaak bij mensen tussen de 35 en 44 jaar.

Ernst van het probleem

Meer dan 80% van de klanten benoemt het probleem waarmee ze het Juridisch Loket benaderen als ernstig (53%) of zeer ernstig (31%).

Allochtone loketklanten benoemen hun probleem gemiddeld vaker als zeer ernstig (41% tegenover 27% door autochtone klanten).

De ernst van de zaak is het vaakst gelegen in het feit dat er met het probleem veel geld gemoeid is of dat het om een aanzienlijke daling van het inkomen gaat (45%, in 2007 was dit 46%), maar ook de emotionele belasting leidt er vaak toe dat het probleem als ernstig wordt beschouwd (29%, was 32%).

Tabel 8 Redenen ernst probleem (n=697)

	Percentage van de respondenten*
Het ging om veel geld/aanzienlijke daling van het inkomen	45
Het probleem is emotioneel belastend	29
Mij is onrecht aangedaan/principekwestie	25
Het probleem is aan werk gerelateerd	22
Men ondervindt veel hinder van het probleem	16
Het probleem is aan wonen gerelateerd	11
Anders	6
Weet niet/geen antwoord	3

* Hierbij konden meerdere antwoorden naast elkaar worden gegeven, waardoor de percentages bij elkaar opgeteld niet uitkomen op 100%.

De volgende redenen gaan het vaakst samen: het probleem is emotioneel belastend, mij is onrecht aangedaan/principekwestie en men ondervindt veel hinder van het probleem. Bijna nooit gaan samen: het probleem is aan werk gerelateerd en het probleem is aan wonen gerelateerd.

Drie kwart van de respondenten zegt contact te hebben gezocht met de wederpartij om tot overeenstemming te komen (76%) voordat men het loket benaderde. Van het overige kwart van de respondenten die dat niet hebben gedaan, wilde een derde eerst (juridisch) advies inwinnen over het conflict (30% van de 24%), terwijl een kwart aangaf daar geen heil in te zien of dacht dat het zinloos was om de wederpartij te benaderen (26% van de 24%).

3 De effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket

Mate waarin het juridisch probleem is opgelost

Twee maanden na het bezoek aan het Juridisch Loket geeft bijna de helft van de ondervraagden die een juridisch probleem hadden aan dat het probleem geheel (39%) of gedeeltelijk (10%) is opgelost.

Tabel 9 Mate waarin het probleem is opgelost (n=509)

	Percentage van de respondenten
Ja, helemaal	39
Ja, grotendeels	10
Nee, maar ik verwacht oplossing in de toekomst	34
Nee, maar ik verwacht geen oplossing in de toekomst	13
Weet niet/ geen antwoord	4
Totaal	100

In twee derde van de gevallen was de oplossing van het probleem een direct gevolg van de interventie van de loketmedewerker, te weten door het advies van de loketmedewerker op te volgen (47%) of door de verwijzing van het Juridisch Loket naar een advocaat of mediator (16%). Een zesde deel van de klanten heeft na het contact met het loket op eigen initiatief contact gezocht met de wederpartij en heeft op die wijze het probleem opgelost (17%).

Tabel 10 Wijze waarop het probleem is opgelost (n=249)

	Percentage van de respondenten
Door het opvolgen van het advies van de loketmedewerker	47
Op eigen initiatief contact gezocht met de wederpartij	17
Met behulp van de advocaat/mediator waarnaar werd verwezen	16
Met behulp van de zelf uitgekozen advocaat/mediator	6
Het probleem is vanzelf opgelost	4
Uitspraak gerechtelijke of andere instantie	2
Anders/weet niet/geen antwoord	8
Totaal	100

In relatie- en/of familiezaken is het probleem vaker dan gemiddeld inmiddels opgelost met behulp van de mediator waarnaar men door het Juridisch Loket werd verwezen.

Van de groep die door het opvolgen van het advies het probleem heeft opgelost (47% van de klanten die aangeven dat het probleem is opgelost, zie tabel 10), geeft ruim de helft aan op basis van het advies zelf de juiste actie te hebben kunnen ondernemen, terwijl 20% van deze groep aangeeft dat dit advies ertoe heeft geleid dat men contact heeft gezocht met de wederpartij, waardoor het probleem uiteindelijk is opgelost. Ruim 10% kwam door het advies bij de juiste instantie terecht waardoor het probleem werd opgelost.

Tabel 11 Van advies naar oplossing (n=118)

	Percentage van de respondenten
Op basis van het advies juiste actie kunnen ondernemen	56
Op basis van het advies contact gezocht met de wederpartij	20
Op basis van het advies bij de juiste instantie terecht gekomen	11
Anders	12
Weet niet/ geen antwoord	1
Totaal	100

Ook de klanten die nog geen concreet probleem hadden zijn doorgaans van mening dat zij het juiste advies of de juiste informatie hebben gekregen van de medewerker van het Juridisch Loket. Minder dan 10% van de klanten die voor advies en informatie contact zochten zonder dat er sprake was van een concreet probleem, geeft aan niet het juiste advies of de juiste informatie te hebben gekregen.

Tabel 12 Kwaliteit advies/informatie (n=189)

	Percentage van de respondenten
Juiste advies/informatie gekregen, niet nodig om actie te ondernemen	40
Op basis van het advies juiste actie kunnen ondernemen	32
Op basis van het advies bij de juiste instantie terecht gekomen	17
Nee	7
Anders	4
Totaal	100

Redenen waarom het probleem nog niet (helemaal) is opgelost

Twee derde van de klanten die aangeven dat het probleem (nog) niet is opgelost, geeft aan dat de zaak nog loopt. Dit is omdat het advies of de informatievoorziening van het loket of de oplossingsrichting die de klant zelf heeft gekozen (nog) niet (volledig) tot het gewenste resultaat heeft geleid (respectievelijk 29% en 22%). Ruim 10% van de personen waarvan het probleem nog niet is opgelost, heeft het er verder bij laten zitten.

Tabel 13 Redenen waarom het probleem nog niet (helemaal) is opgelost (n=289)

	Percentage van de respondenten*
Zaak loopt nog: advies/informatie leidde nog niet tot gewenst resultaat	29
Zaak loopt nog: zelfgekozen oplossingsrichting leidde nog niet tot gewenst resultaat	22
Zaak loopt nog, overig	18
Erbij laten zitten	11
Wederpartij werkt (nog) niet mee	6
Anders	14
Weet niet/geen antwoord	1
Totaal	100

* Door afronding van de deelpercentages lijkt het totaal niet uit te komen op 100%.

Snelheid afhandeling e-mailcontacten

De doelstelling van het Juridisch Loket is om elke e-mail binnen 48 uur te beantwoorden. Dit blijkt in bijna een derde van de gevallen niet te lukken (30%, ongewijzigd ten opzichte van de vorige meting). Een derde van de ondervraagden krijgt nog dezelfde dag antwoord, een derde binnen twee dagen en de overigen binnen twee weken.

Klanttevredenheid

Voor een elftal aspecten van dienstverlening is de klanten gevraagd naar hun tevredenheidsoordeel op een schaal van 1 tot 10. Voor elk van de elf aspecten is de gemiddelde tevredenheidsscore berekend. Daarnaast is gevraagd welk drie aspecten van de dienstverlening men het belangrijkste, op één na belangrijkste en op twee na belangrijkste vindt. Voor beleid en sturing is het immers van belang te weten op welke aspecten men in moet zetten, waarbij de combinatie lage tevredenheid en hoge mate van belang de meest interessante is. Deze combinatie doet zich echter niet voor. Integendeel, over het aspect dat men het minst belangrijk vindt (de afstand), is men ook het minst tevreden, hoewel ook dit aspect toch nog een hoge score oplevert.

Er is onder loketklanten over de afgelopen twee jaar sprake van een constante hoge tevredenheid. De klanten zijn deze keer ook gevraagd een totaalcijfer te geven voor de tevredenheid. Dit komt gemiddeld uit op 8,18.⁸ In 2007 was de gemiddelde tevredenheid 8,11.

Uit tabel 14 blijkt dat alle tevredenheidsscores liggen tussen de 7,81 – de afstand die men af moest leggen om een vestiging van het Juridisch Loket te bereiken – en de 8,51 – het nakomen van de gemaakte afspraken. De manier waarop men te woord is gestaan, dat nu op de tweede plaats staat, kreeg de vorige keer de hoogste tevredenheidsscore.

Tabel 14 Tevredenheid over de verschillende aspecten van dienstverlening (n=697)

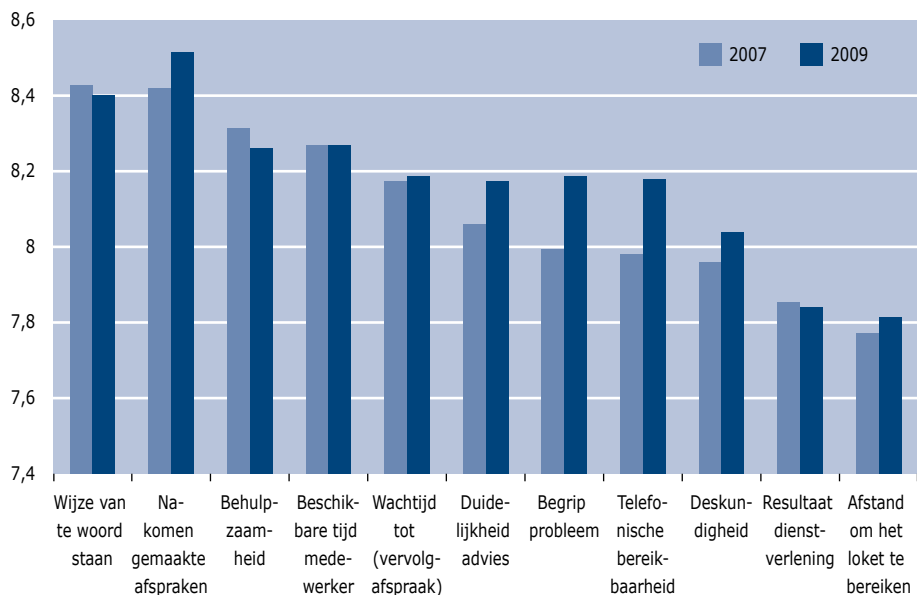
Aspect van dienstverlening	Aantal respondenten*	Tevredenheidsscore	Rangorde naar belang
Het nakomen van gemaakte afspraken	317	8,51	10
De manier waarop u te woord bent gestaan	658	8,40	7
De tijd die de loketmedewerker voor u beschikbaar had	645	8,27	5
De behulpzaamheid	693	8,26	3
Het begrip voor uw probleem/ inlevingsvermogen	671	8,19	2
De wachttijd tot u langs kon komen voor een (vervolg)afpraak	358	8,19	9
De telefonische bereikbaarheid	533	8,18	8
De duidelijkheid van het advies	678	8,17	4
De deskundigheid	676	8,04	1
Het resultaat van de dienstverlening	553	7,84	6
De afstand om het loket te bereiken	471	7,81	11

* De aantallen variëren per aspect van dienstverlening, omdat de antwoordcategorie 'niet van toepassing' buiten beschouwing is gelaten.

In figuur 1 zijn de cijfers van beide metingen (2007 en 2009) met elkaar in verband gebracht. Daarbij wordt duidelijk dat er ook op de deelaspecten van tevredenheid sprake is van constante waarden.

⁸ Als de gemiddelde tevredenheid op basis van alle afzonderlijke deelaspecten wordt berekend, zoals bij de vorige meting is gedaan, dan komt men ongeveer uit op hetzelfde getal, te weten 8,17.

Figuur 1 Tevredenheid over de verschillende aspecten van dienstverlening 2007 (n=208-314) en 2009 (n=317-693)



Als de tevredenheid per contactkanaal wordt berekend dan blijken de e-mailklanten gemiddeld het meest tevreden te zijn (8,39), gevolgd door de balieklanten (8,23), vervolgens de telefonische contacten (8,15) en ten slotte de spreekuurklanten (8,14).

Voor wat betreft de achtergrondkenmerken geslacht, opleiding, etniciteit en leeftijd, is er alleen een significant verband gevonden tussen de laagste opleidingscategorie en het cijfer 10: 39% van deze groep geeft een 10 tegenover 11% van alle respondenten.

Opnieuw kiezen voor het Juridisch Loket

Van alle ondervraagden geeft 92% aan opnieuw het Juridisch Loket te zullen benaderen als men opnieuw behoefte zou hebben aan advies en informatie voor een juridische kwestie – dit kan voor een concreet probleem zijn of een informatiebehoefte zonder dat er al sprake is van een probleem. 4% Geeft aan dit niet te zullen doen en 3% laat dit afhangen van het soort juridisch probleem.⁹

⁹ Met name de minst tevreden mensen geven aan niet meer voor het loket te zullen kiezen.

Het vaakst komt men terug naar het Juridisch Loket omdat men goed geholpen of doorverwezen is (52%) en/of vanwege de juridische deskundigheid (39%). Drie kwart van de loketklanten die aangeven terug te zullen komen, kiest één van deze of beide redenen (75%). Hieruit mag worden afgeleid dat 69% van alle klanten (75% van de 92% die opnieuw kiest) weer naar het loket terugkomt vanwege de inhoudelijke kwaliteit. De redenen om in de toekomst weer voor het Juridisch Loket te zullen kiezen zijn in tabel 15 weergegeven.

Tabel 15 Redenen om in de toekomst voor het Juridisch Loket te kiezen (n=639)

	Percentage van de respondenten*
Goed geholpen/doorverwezen	52
Juridische deskundigheid	39
Snelheid waarmee men geholpen is	16
Toegankelijkheid/laagdrempeligheid	15
Wijze waarop ik door de loketmedewerker ben behandeld	12
Gratis dienstverlening	10
Betrouwbaarheid	4
Enige instantie die ik ken	4
Gemakkelijk te bereiken	3
Het Juridisch Loket is een neutrale instantie	2
Dicht in de buurt	1
Anders	2

* Hierbij konden meerdere antwoorden naast elkaar worden gegeven, waardoor de percentages bij elkaar opgeteld niet uitkomen op 100%.

De volgende combinaties komen het vaakst voor:

- Gratis/laagdrempelig/gemakkelijk te bereiken/dicht in de buurt;
- Juridische deskundigheid en de wijze waarop men behandeld is.

De kleine groep die aangeeft niet opnieuw naar het Juridisch Loket te zullen gaan (4%) geeft het vaakst als reden dat men voortaan rechtstreeks naar de advocaat of de rechtsbijstandsverzekering gaat (n=16), dat men niet goed is geholpen of doorverwezen (n=6) of vanwege een gebrek aan juridische deskundigheid (n=6). Dit betekent dat 2% van de klanten op inhoudelijke gronden besluit niet meer bij het loket aan te zullen kloppen (12 van de 697 klanten).

In tabel 16 zijn de wijzen opgenomen waarop men in de toekomst contact zal gaan zoeken. Deze verdeling komt overeen met de landelijke cijfers.

Tabel 16 Wijze waarop in de toekomst contact wordt gezocht (n=639)

Contactkanaal	Percentage van de respondenten
Telefoon	59
Balie	33
E-mail	7
Anders/weet niet/geen antwoord	1
Totaal	100

Een meerderheid van de klanten geeft aan in het vervolg weer voor hetzelfde contactkanaal te zullen kiezen, te weten 80% van de telefoongebruikers, 78% van de baliebezoekers en 60% van de e-mailcontacten. De spreekuurklanten geven aan bij een volgend contact (weer) te zullen bellen (60%) of (weer) bij de balie langs te gaan (39%). Per saldo zal er bij herhaald contact een lichte verschuiving ontstaan richting balie.¹⁰

Oordeel over internetzuil en folder

De internetzuil wordt door het beperkte aantal gebruikers ervan (25 respondenten hebben deze voorziening daadwerkelijk gebruikt) positief beoordeeld: 20 van hen vonden het een nuttige voorziening vooral omdat ze dan beter geïnformeerd hun vraag konden stellen, terwijl 5 respondenten deze voorziening overbodig vonden, omdat ze toch al op de loketvestiging waren om hun vraag te stellen. Een kwart van de ondervraagden kent de folder van het Juridisch Loket. Het oordeel van deze groep over de folder is positief: de begrijpelijkheid wordt bijna unaniem als goed of zeer goed beoordeeld (respectievelijk 73% en 16%), terwijl 2% de begrijpelijkheid van de folder 'matig' vindt.

Tabel 17 Oordeel over folder (n=175)

	Algemeen oordeel
Zeer goed	16
Goed	73
Matig	2
Slecht	-
Zeer slecht	-
Weet niet/geen antwoord	9
Totaal	100

Daarnaast vindt 83% de hoeveelheid informatie 'precies goed'.

Tabel 18 Oordeel over de hoeveelheid aan informatie in folder (n=175)

	Percentage van de respondenten
Te veel	1
Precies goed	83
Te weinig	5
Weet niet/geen antwoord	11
Totaal	100

¹⁰ Telefoon naar balie=52 respondenten; balie naar telefoon = 27 respondenten.

4 Profielschets van de klant en representativiteit steekproef

Als wordt vergeleken met de 'gemiddelde loketklant' dan blijkt dat oudere, hoger opgeleide, vrouwelijke en autochtone loketklanten licht zijn oververtegenwoordigd in de steekproef.

Leeftijd

De verdeling naar leeftijd komt goed overeen met de landelijke cijfers van de volledige registratie die eind 2008 werd gehouden. De leeftijden van twee derde van de gebruikers ligt tussen de 25 en de 55 jaar. De groep boven de 55 jaar is licht oververtegenwoordigd.

Tabel 19 Verdeling klanten in leeftijdscategorieën in percentages

	Landelijke 2008	Enquête**
18-24	14*	11
25-34	23	20
35-44	26	24
45-54	20	22
55-64	11	16
65 of ouder	5	8
Onbekend	1	<1
Totaal	100	100

* Totaal tot 24 jaar zonder ondergrens.

** Door afronding van de deelpercentages lijkt het totaal niet uit te komen op 100%.

Geslacht

Onder de respondenten van de enquête bevinden zich, vergeleken met de landelijke loketcijfers, meer vrouwen: 59% tegenover landelijk gemeten 51%.

Opleidingsniveau

Voor wat betreft het opleidingsniveau zijn er geen recente cijfers beschikbaar om mee te kunnen vergelijken.¹¹ Klanten uit de groep die een opleiding heeft afgerond op het niveau HAVO, VWO, MBO, HBO, Bachelor komen het vaakst voor.

Tabel 20 Hoogst afgeronde opleiding in percentages

	Enquête 2009
Basisschool	4
VMBO, MAVO, LBO	24
HAVO, VWO, MBO, HBO, Bachelor	66
Master, Universitair	6
Totaal	100

Etniciteit

Het aantal allochtonen is net als bij de vorige enquête ondervertegenwoordigd in de enquête. Van alle ondervraagden is ongeveer 27% allochtoon waarvan twee derde niet-westers allochtoon is. De cijfers uit de volledige registratie uit 2008 geven een percentage van 40% met een allochtone afkomst.

Rechtsbijstandsverzekering

Ruim een derde van de ondervraagde loketklanten geeft aan een gezinspolis te hebben voor een rechtsbijstandsverzekering (34%, was 23%). Onder de gehele Nederlandse bevolking is dat aandeel 40% (MGR2008, p.91). Aan de groep die geen rechtsbijstandsverzekering heeft, is gevraagd waarom dit zo is. Een meerderheid van hen verwacht dit niet nodig te hebben (28%) en/of geeft aan dat men er nog nooit over heeft nagedacht (20%) en/of vindt een rechtsbijstandsverzekering te duur (18%).

Tabel 21 Redenen waarom men geen polis heeft voor een rechtsbijstandsverzekering (n=457)

	Percentage van de respondenten*
Verwacht dit niet nodig te hebben	28
Nog nooit over nagedacht	20
Te duur	18
Nog nooit aan toe gekomen	9
Geen vertrouwen in speciale verzekering op dit gebied/slechte ervaring	6
Had al een autopolis of een polis via de vakbond	4
Weet niet precies wat het inhoudt	4
Anders	7
Weet niet/geen antwoord	12

* Hierbij konden meerdere antwoorden naast elkaar worden gegeven, waardoor de percentages bij elkaar opgeteld niet uitkomen op 100%.

11 De meest recente cijfers dateren van September 2006 (zie tabel 24b Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2006). Het is destijds bovendien gevraagd naar de hoogst *genoten* opleiding.

Allochtonen loketklanten hebben minder vaak een gezinspolis voor rechtsbijstand dan autochtone loketklanten (28% tegenover 36%) en weten gemiddeld minder wat een polis voor rechtsbijstand inhoudt (9% zegt dit niet precies te weten tegenover 2% van de autochtone klanten).¹²

Ten slotte is gevraagd aan de mensen die met een concreet probleem contact zochten met het Juridisch Loket waarom zij geen beroep deden op hun rechtsbijstandsverzekering. Het vaakst geeft men aan daar niet aan te hebben gedacht (24%), dat het probleem niet onder de dekking viel (21%) of koos men voor het Juridisch Loket en niet voor een beroep op de rechtsbijstandsverzekering vanwege het gemak, de toegankelijkheid van het Juridisch Loket en de snelheid (19%).

Tabel 22 Redenen waarom men bij probleem geen gebruik heeft gemaakt van de rechtsbijstandsverzekering (n=149)

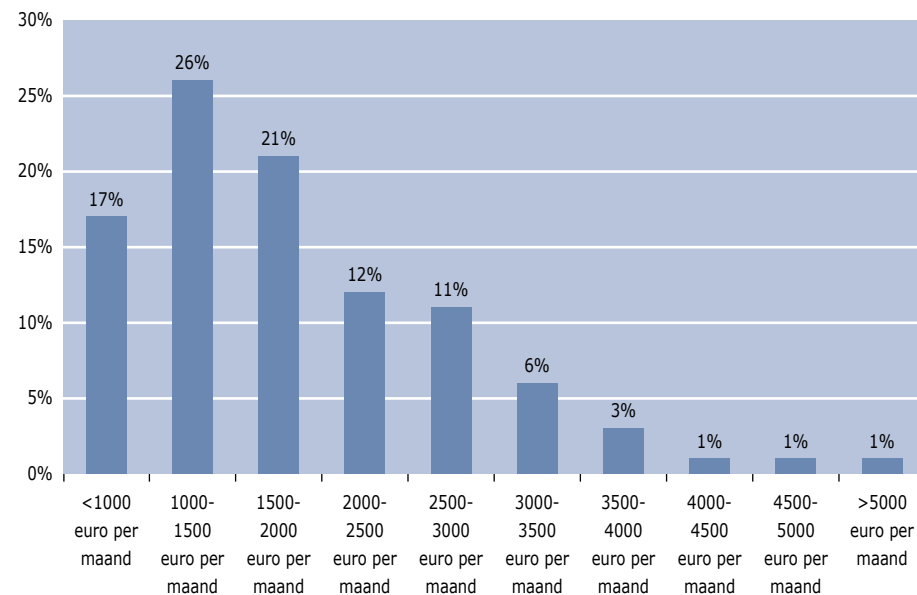
	Percentage van de respondenten*
Niet aan gedacht	24
Probleem viel niet onder de dekking aldus verzekeringsmaatschappij	21
Vanwege het gemak, de toegankelijkheid en de snelheid HJL	19
Polis te kort geleden afgesloten	11
Vanwege het eigen risico	1
Beroep gedaan op andere polis	1
Anders	20
Weet niet/geen antwoord	2

* Door afronding van de deelpercentages lijkt het totaal niet uit te komen op 100%.

Inkomensverdeling

In hoeverre vallen de gebruikers van het Juridisch Loket onder het bereik van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand? Om een globale inschatting te kunnen maken van het inkomen is de respondenten gevraagd naar hun netto-huishoudinkomen per maand. Drie kwart van de ondervraagden heeft deze vraag beantwoord. Als we er ruwweg van uitgaan dat de eerste drie klassen onder de doelgroep van het stelsel vallen (bovengrens fiscaal jaarinkomen €33.600), dan is dat bij elkaar twee derde van de loketklanten.

Figuur 2 Verdeling van het netto-huishoudinkomen per maand (n=614)



¹² In onderzoek ten behoeve van de Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2005 werd een zelfde verschil gevonden in de mate waarin allochtonen en autochtonen zijn verzekerd voor rechtsbijstand (p. 53).