

Raad voor Rechtsbijstand

L. Combrink-Kuiters en S.L. Peters

Het Juridisch Loket: de klant aan het woord 2012

Inhoudsopgave

Samenvatting van de resultaten	1
Bekendheid en gebruik van het Juridisch Loket	1
Aard van de hulpvraag en ernst van het probleem	2
De effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket	2
Rechtsbijstandsverzekering	3
Profielschets van de klant en representativiteit steekproef	3
Inleiding	5
Het meten van klanttevredenheid	5
Methode van onderzoek	5
Indeling van het rapport	6
1 Bekendheid en gebruik van het Juridisch Loket	7
Eerste kennismaking met het Juridisch Loket	7
Bekendheid gratis dienstverlening van het Juridisch Loket en maatregel 'diagnose en triage'	8
Motieven van klanten om voor een bepaald contactkanaal te kiezen	8
Hulpverleningstraject voorafgaand aan het Juridisch Loket	9
Afhandeling door eerdere instantie(s)	10
Meervoudig gebruik	11
Website van het Juridisch Loket	12
2 Aard van de hulpvraag en ernst van het probleem	13
Aard van de hulpvraag	13
Het soort probleem	13
Ernst van het probleem	14
3 De effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket	17
Mate waarin het juridisch probleem is opgelost	17
Redenen waarom het probleem nog niet (volledig) is opgelost	18
Snelheid afhandeling e-mailcontacten	19
Klanttevredenheid	19
Opnieuw kiezen voor het Juridisch Loket	21
4 Rechtsbijstandsverzekering	23
5 Profielschets van de klant en representativiteit steekproef	25
Leeftijd	25
Geslacht	25
Opleidingsniveau	25
Etniciteit	26
Inkomensverdeling	26

Samenvatting van de resultaten

Bekendheid en gebruik van het Juridisch Loket

De belangrijkste bron van informatie ten aanzien van het bestaan van het Juridisch Loket was voor ruim een derde van de ondervraagden het sociale netwerk. De op één na belangrijkste bron van informatie was het internet. Uiteraard wordt, nu de maatregel 'diagnose en triage' in werking is getreden, de advocaat vaker dan voorheen genoemd als bron van informatie.

Ruim 80% van de klanten was bij het eerste contact met het Juridisch Loket op de hoogte van het feit dat de dienstverlening gratis was.

Ongeveer 10% van de ondervraagden wist van het bestaan van de maatregel 'diagnose en triage'.

Voor 70% van de ondervraagde loketklanten geldt dat het Juridisch Loket de eerste instantie was waar men zich tot wendde voor informatie en/of advies. Dit is een opvallende toename ten opzichte van de vorige meting (50%).

Respondenten die voorafgaand aan het Juridisch Loket wel contact hadden gehad met een andere persoon of instantie, raadpleegden het vaakst hun sociale netwerk of een advocaat alvorens zij contact opnamen met het Juridisch Loket. Vaak ble(e)k(en) de eerder benaderde hulpverlener(s) bij nader inzien niet over de kennis te beschikken om het probleem op te kunnen lossen of de hulpvraag af te handelen of niet de aangewezen perso(o)n(en) te zijn. Er is een opvallende toename van het aantal klanten dat een *second opinion* wilde waar te nemen (dit was 8% bij de vorige meting en is nu 18% van de klanten die in eerste instantie een andere instantie benaderd hadden). Ook de reden dat men 'vanwege de kosten' het Juridisch Loket benaderde, was opvallend vaak aangevinkt. Beide stijgingen kunnen (deels) worden toegeschreven aan de invoering van de maatregel 'diagnose en triage'.

De ondervraagden hebben gemiddeld gedurende de afgelopen twee jaar voor 1,6 verschillende kwesties gebruik gemaakt van het Juridisch Loket: 69% deed dit eenmaal, 21% tweemaal en de overige 10% driemaal of meer. Daarnaast is gevraagd hoe vaak men de afgelopen twee jaar in totaal contact heeft gehad met het Juridisch Loket. Dit gemiddelde komt uit op 2,4 klantcontacten per klant in de afgelopen twee jaar.

De website van het Juridisch Loket was bij ruim de helft van de ondervraagden bekend. Gemiddeld maakte men 1,5 keer gebruik van deze website. Op de vraag of men met behulp van deze website de juiste informatie had verkregen, antwoordde ruim de helft positief. Ruim een kwart vond op/via de website nooit de juiste informatie.

Van de groep die aangaf de juiste informatie te hebben gevonden, slaagde twee derde daar gemakkelijk in en 6% (zeer) moeilijk. Het overige kwart antwoordde neutraal.

Aard van de hulpvraag en ernst van het probleem

Van de loketklanten had 82% een concreet probleem. De overige 18% kwam voor informatie en/of advies bij het Juridisch Loket, zonder dat er sprake was van een concreet probleem óf kwam namens een ander om informatie en/of advies vragen. Drie kwart van de klanten benoemde het probleem waarmee ze het Juridisch Loket benaderden als (zeer) ernstig. De ernst van de zaak was het vaakst gelegen in de emotionele belasting en in het feit dat er met het probleem veel geld gemoeid was of dat het om een aanzienlijke daling van het inkomen ging. Het merendeel van de problemen waarmee klanten bij het Juridisch Loket kwamen, lag op het gebied van het verbintenissenrecht of familie/relatie.

De effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket

Een derde van de ondervraagden met een juridisch probleem, gaf aan dat het probleem geheel of gedeeltelijk was opgelost. De helft gaf aan te verwachten dat het probleem in de toekomst zal worden opgelost.

Bij twee derde van de klanten met een geheel of grotendeels opgelost probleem, 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 of door gevolg te geven aan de verwijzing van het Juridisch Loket naar een advocaat of mediator.

Ook de klanten die geen concreet probleem hadden, waren doorgaans van mening dat zij het juiste advies of de juiste informatie hadden gekregen van de medewerker van het Juridisch Loket.

Ruim 80% van de klanten die aangaven dat het probleem (nog) niet was opgelost, gaf aan dat de zaak nog liep. Dit was omdat de advocaat er nog mee bezig was (29%), het advies of de informatievoorziening van het loket (17%) of de oplossingsrichting die de klant zelf had gekozen (nog) niet (volledig) tot het gewenste resultaat hadden geleid (12%).

Er is onder loketklanten sprake van een constante hoge tevredenheid sinds het bestaan van het Juridisch Loket. Als de gemiddelde tevredenheid op basis van alle afzonderlijke deelaspecten wordt berekend, dan komt dit uit op een 8,23. In 2007 lag dit op 8,11 en in 2009 op 8,18; er is dus sprake van een licht stijgende trend.

De tevredenheidsscores van de deelaspecten liggen tussen de 7,44 en de 8,61. De enige twee aspecten met lagere scores in 2012 ten opzichte van eerdere jaren – ‘wachttijd’ en ‘telefonische bereikbaarheid’ – kunnen worden verklaard door de toeloop van klanten bij het Juridisch Loket door de maatregel ‘diagnose en triage’.

Van alle ondervraagden gaf 93% aan opnieuw het Juridisch Loket te zullen benaderen als men wederom behoefte zou hebben aan informatie en/of advies. Zij doen dat vanwege de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening: omdat men goed was geholpen of doorverwezen en/of vanwege de juridische deskundigheid.

Rechtsbijstandsverzekering

Ruim een kwart van de ondervraagde loketklanten was in het bezit van een gezinspolis voor rechtsbijstand (ter referentie: onder de gehele Nederlandse bevolking is de dekkinggraad 42%). Als men geen rechtsbijstandsverzekering had, dan was de belangrijkste reden hiervoor: de prijs (33%) en/of de verwachting een dergelijke polis niet nodig te hebben (21%) en/of dat men er nog nooit over had nagedacht (17%).

Voor het feit dat deze groep geen beroep op hun rechtsbijstandsverzekering deed, werden de volgende redenen aangegeven: het gemak/ de toegankelijkheid van het Juridisch Loket (31%), het probleem viel niet onder de dekking (29%) of men had daar niet aan gedacht (18%).

Profielschets van de klant en representativiteit steekproef

Als de respondenten van de enquête worden vergeleken met de ‘gemiddelde loketklant’ dan blijkt dat oudere, hoger opgeleide, vrouwelijke en autochtone loketklanten licht zijn oververtegenwoordigd in de steekproef.

Ongeveer twee derde van de loketklanten lijkt binnen de doelgroep van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand te vallen.

Inleiding

Het meten van klanttevredenheid

Vanaf de opening van de eerste loketvestigingen is er vanuit het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand veel aandacht geweest voor de klanttevredenheid. Nadat 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 naast onderzoek naar klanttevredenheid ook informatie zou worden verzameld die voor het beleid van de Raad voor Rechtsbijstand van belang kon zijn. Van de eerste meting die in mei 2007 plaatsvond, is in september 2007 een verslag gepubliceerd '*HJL: Het Juiste Loket*'. Eind 2009 verscheen het rapport '*Het Juridisch Loket: de klant aan het woord*' met daarin de resultaten van de tweede meting.

In het nu voorliggende onderzoeksverslag worden de resultaten beschreven van een derde meting onder 1.429 klanten van het Juridisch Loket die, ten behoeve van dit onderzoek, medio 2012 zijn ondervraagd. Dit was minimaal twee weken en maximaal twee maanden na hun contact met het Juridisch Loket. Naast de tevredenheid werd ook dit keer weer 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. Met het oog op de evaluatie van de maatregel 'diagnose en triage' in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie is in deze enquête speciaal aandacht besteed aan de toepassing en de effecten hiervan. Voor de resultaten hiervan wordt verwezen naar een afzonderlijke publicatie die eind september 2012 is verschenen.¹

Methode van onderzoek

Gedurende een korte periode in mei 2012 is door de loketmedewerkers aan alle klanten gevraagd of zij aan deze periodieke enquête wilden deelnemen. Als klanten daarmee instemden, is aan hen gevraagd hun naam en e-mailadres te verstrekken, of hun telefoonnummer indien ze liever per telefoon aan de enquête wilden deelnemen.

De klanten van wie de e-mailadressen bekend waren (4.326), zijn allemaal benaderd. Van hen hebben er 1.229 gereageerd (respons 28%). Bij de telefonische enquêtes is een *target* van 200 geslaagde gesprekken gehanteerd en bereikt.

¹ L. Combrink-Kuiters en S.L. Peters. Evaluatie maatregel 'diagnose en triage'. Utrecht, september 2012.

Indeling van het rapport

Dit rapport is als volgt ingedeeld. Allereerst wordt in hoofdstuk 1 beschreven wat de enquête ons leert over de bekendheid en het gebruik van het Juridisch Loket, waarbij ook aandacht wordt besteed aan het traject voorafgaand aan het bezoek aan het Juridisch Loket. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 de aard van de hulpvraag beschreven en de ernst van het probleem waarmee men het Juridisch Loket heeft benaderd. 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 in hoeverre wordt voldaan aan de behoefte aan informatie. In het tweede deel van dit hoofdstuk komt de klanttevredenheid aan de orde en het gebruik van het Juridisch Loket in de toekomst. Hoofdstuk 4 heeft als onderwerp de rechtsbijstandsverzekering. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe vaak de loketklanten over een dergelijke polis beschikken en wat de reden is voor het niet gebruiken van deze polis. In het laatste hoofdstuk wordt een profiel geschetst van de gemiddelde klant die deel uitmaakte van de steekproef. Het rapport is voorafgegaan door een samenvatting van de belangrijkste resultaten.

1 Bekendheid en gebruik van het Juridisch Loket

Eerste kennismaking met het Juridisch Loket

Op welke manier heeft men voor het eerst kennis genomen van het bestaan van het Juridisch Loket? Voor ruim een derde van de ondervraagden was het sociale netwerk de belangrijkste bron van informatie ten aanzien van het bestaan van het Juridisch Loket (38%: bij eerdere metingen in 2007 en 2009 was dit respectievelijk 32% en 36%). De op één na belangrijkste bron van informatie was het internet (19%; bij de twee eerdere metingen was dit respectievelijk 11% en 20%). De opvallende toename voor wat betreft het internet in de tweede meting ten opzichte van de eerste meting heeft niet doorgezet.

Zoals was te voorzien, werd door de maatregel 'diagnose en triage' de advocaat vaker genoemd. Bij de vorige meting noemde minder dan 1% de advocaat als bron van informatie (nu was dit 4%). Voor 'de politie', 'de sociale dienst' en 'Gouden Gids' geldt dat deze instanties in de vorige meting nog wel de 1% haalden, maar nu niet meer. Verder zijn er geen opvallende verschuivingen ten opzichte van de vorige meting waar te nemen.

Tabel 1 Bron van informatie ten aanzien van het bestaan van het Juridisch Loket (n=1.429)

Persoon of instantie	Percentage* 2012	Percentage* 2009
Familie/vrienden/kennissen/buren/collegae	38	36
Internet	19	20
Toevallig langsgesproken	6	5
Rechts- of wetswinkels	6	6
Advocaat	4	<1
Maatschappelijk werk	4	2
Het arbeidsbureau/CWI	3	3
Gemeente(gids)	3	2
Vakbond	1	3
Media	1	1
Verzekering	1	1
Rechtbank/Justitie	1	1

* Alleen de percentages ≥ 1 zijn weergegeven.

Bekendheid gratis dienstverlening van het Juridisch Loket en maatregel 'diagnose en triage'

Voor de dienstverlening van het Juridisch Loket worden geen kosten in rekening gebracht. Ruim 80% van de klanten wist bij het eerste contact met het Juridisch Loket dat de dienstverlening gratis was (bij de vorige meting was dit 64%).

Sinds 1 juli 2011 is de maatregel 'diagnose en triage' in werking getreden. Rechtzoekenden die in aanmerking komen voor een toevoeging kunnen sindsdien € 51 korting krijgen op de eigen bijdrage die voor een toevoeging geldt, op voorwaarde dat zij eerst bij het Juridisch Loket zijn langsgeweest. Ongeveer 10% van alle ondervraagden gaf aan op de hoogte te zijn van het bestaan van deze maatregel. Verwacht wordt dat dit aandeel in de toekomst zeker verder zal toenemen.

Motieven van klanten om voor een bepaald contactkanaal te kiezen

Waarom neemt de ene klant de telefoon ter hand of stuurt een e-mail en brengt de andere klant een bezoek aan de balie? Om hierop antwoord te krijgen, 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 2). Vooral bij de e-mail- en telefooncontacten werd relatief vaak vanwege het gemak voor dit kanaal gekozen: respectievelijk 36% en 30% van de klanten gaf dit als één van de redenen op. 'E-mail' werd relatief vaak gebruikt omdat men meteen in actie wilde komen (23% bij een gemiddelde over alle kanalen van 8%). Ook het argument 'afstand' kwam relatief vaak voor bij e-mailklanten (18% van de e-mailklanten gaf dit als keuzemotief tegen gemiddeld 10% over alle kanalen). Opvallend is dat er bij dit argument geen significant verschil was tussen 'balie' en 'telefoon'.

Men koos, zoals te verwachten, vaker voor de balie vanwege het *face-to-face*-contact.

Als het een eenvoudige vraag betrof, was dit ook vaker dan gemiddeld een reden om via e-mail of telefoon contact te zoeken (respectievelijk 23% en 24% bij een gemiddelde van 18%).

Het kostenaspect speelde een rol bij e-mail en telefoon: door e-mailklanten werd dit vaker genoemd (bedoeld in positieve zin) en bij de telefoon minder vaak dan gemiddeld.

Tabel 2 Motief voor de keuze van het gebruikte contactkanaal*

Motief	E-mail n=22	Telefoon n=767	Balie n=489	Totaal n=1.429
Vanwege het gemak	36	30	19	25
Wilde meteen in actie komen	23	8	8	8
Voorkeur <i>face-to-face</i> -contact	0	0	40	13
Tijd speelde een rol	18	23	24	23
Afstand speelde een rol	18	11	9	10
Het betrof een eenvoudige vraag	23	24	11	18
Kosten speelden een rol	23	11	19	14
De advocaat noemde deze manier	0	4	4	4

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

Allochtone klanten kozen vaker dan autochtone klanten voor de balie (respectievelijk 50% en 28%) en minder vaak voor de telefoon (respectievelijk 40% en 59%).

Hulpverleningstraject voorafgaand aan het Juridisch Loket

Voor 70% van de ondervraagde loketklanten geldt dat het Juridisch Loket de eerste persoon of instantie was waar men langsging voor informatie en/of advies. Dit is een opvallende toename; bij de vorige meting betrof dit ongeveer de helft.

Respondenten die in eerste instantie wel met een andere persoon of instantie contact hadden gezocht, raadpleegden het vaakst hun sociale netwerk of benaderden een advocaat alvorens zij contact opnamen met het Juridisch Loket.

In tabel 3 is de verdeling weergegeven van respondenten die aanvankelijk een andere instantie benaderden dan het Juridisch Loket. In de laatste kolom is het percentage weergegeven van alle loketklanten. Hieruit valt af te lezen dat 37% van de klanten die in eerste instantie een andere persoon of instantie dan het Juridisch Loket hadden benaderd het vaakst binnen het sociale netwerk te rade gaan inzake vervolgstappen (10% van alle loketklanten; bij de vorige meting was dit 7%). Voor 10% van het totaal aantal loketklanten geldt dat ze via de advocaat het Juridisch Loket hebben benaderd. Bij de vorige meting was dit 6%.

Tabel 3 Traject voorafgaand aan het Juridisch Loket van klanten die eerder een andere persoon of instantie hadden benaderd (n=402)

	Percentage van de respondenten*	Percentage van alle loketklanten 2012	Percentage van alle loketklanten 2009
Familie, vrienden of bekenden	37	10	7
Advocaat ²	-	10	6
Algemeen maatschappelijk werk	14	4	2
(Rechtsbijstands)verzekering	13	4	3
UWV Werkbedrijf	11	3	4
Politie	11	3	3
Gemeente	11	3	4
Internet ³	10	3	1
Rechts- of wetswinkels	7	2	1
Sociaal raadsman of -vrouw ⁴	7	2	<1
Vakbond of beroepsvereniging	7	2	4
Woningcorporatie	4	1	1
Schuldhulpverleningsorganisatie	3	1	<1
Werkgever	3	1	2
Rechtbank/rechter	3	1	1
Consumentenbond of -vereniging	2	<1	<1
Mediator	1	<1	<1
(Nationale) ombudsman	1	<1	<1
Huurcommissie	1	<1	<1

* In deze kolom zijn alleen de percentages ≥ 1 weergegeven. Hierbij konden meerdere antwoorden naast elkaar worden gegeven, waardoor de percentages bij elkaar opgeteld niet uitkomen op 100%.

Afhandeling door eerdere instantie(s)

Vervolgens rijst de vraag waarom een eerder benaderde persoon of instantie geen afdoende hulp of bijstand heeft kunnen verlenen bij de oplossing van het probleem waardoor een bezoek aan het Juridisch Loket alsnog noodzakelijk was. Bij het merendeel van de geënquêteerden bleek dat de eerder benaderde hulpverlener(s) bij nader inzien niet over de kennis beschikte(n) om de hulpvraag op te kunnen lossen of af te handelen of niet de aangewezen perso(o)n(en) bleken te zijn. De overige redenen zijn in tabel 4 weergegeven. Er is een opvallende toename

2 De 10% in de kolom 2012 is ontleend aan de antwoorden op de eerder in de enquête gestelde expliciete vraag in het kader van de evaluatie van de maatregel 'diagnose en triage', te weten of men rechtstreeks dan wel via een advocaat bij het Juridisch Loket terecht was terechtgekomen.

3 Hierbij is duidelijk vermeld dat men het internet moet hebben gebruikt als hulpbron bij het oplossen van het probleem of op zoek was naar informatie en advies en niet alleen om hulpverlenende instanties op te zoeken.

4 De sociaal raadsman- of vrouw wordt door allochtonen tweemaal zo vaak genoemd als door autochtonen.

van het aantal klanten dat een *second opinion* wilde (dat was 8% bij de vorige meting en is nu 18% van de klanten die eerder een andere instantie benaderd hadden). Ook de antwoordcategorie 'vanwege de kosten' was bij deze meting opvallend hoog. Beide stijgingen zouden (deels) kunnen worden toegeschreven aan de invoering van de maatregel 'diagnose en triage'.

Tabel 4 Redenen waarom eerdere instantie niet in staat was afdoende hulp te verlenen (n=386)*

	Percentage 2012	Percentage 2009
De eerdere hulpverlener(s) had(den) niet de kennis	36	24
De eerdere hulpverlener(s) was/waren niet de aangewezen perso(o)n(en)	29	39
Ik wilde een <i>second opinion</i>	18	8
Vanwege de kosten	10	2
Ik voldeed niet aan bepaalde voorwaarden (bij verzekeringspolissen)	8	4
Geen vertrouwen (meer) in de hulpverlener/ emotionele redenen	6	3
De eerdere hulpverlener(s) verleende(n) geen gesubsidieerde rechtsbijstand	6	2
De eerdere hulpverlener(s) was/waren niet (langer) bereid te helpen	5	6
De eerdere hulpverlener(s) had(den) niet de tijd om te helpen	4	5

* Alleen de percentages ≥ 1 zijn weergegeven. Hierbij konden meerdere antwoorden naast elkaar worden gegeven, waardoor de percentages bij elkaar opgeteld niet uitkomen op 100%.

Meervoudig gebruik

De ondervraagden hebben gedurende de afgelopen twee jaar voor gemiddeld 1,6 verschillende kwesties gebruik gemaakt van het Juridisch Loket (in 2009 was dit 1,8 maal en in 2007 was dit 1,5 maal); 69% deed dit eenmaal (in 2009 was dit 67% en in 2007 80%), 21% tweemaal (dit was bij de eerdere metingen in 2009 en 2007 respectievelijk 17% en 15%) en de overige 10% (was 16% en 5%) driemaal of meer. Bij de laatste twee metingen was een stijging zichtbaar naar een hoger meervoudig gebruik per klant. Dit lijkt nu te zijn omgebogen naar een iets lager gemiddelde van het aantal kwesties waarmee klanten het Juridisch Loket de afgelopen twee jaar benaderd hebben.

Daarnaast is gevraagd hoe vaak men de afgelopen twee jaar contact heeft gehad met het Juridisch Loket naar aanleiding van alle kwesties waarmee men zich tot het Juridisch Loket gericht heeft. Dit gemiddelde komt uit op 2,4 klantcontacten per klant in de afgelopen twee jaar.⁵

⁵ Het gaat hierbij om contactmomenten en niet om zaakmomenten (overleg van het Juridisch Loket met de wederpartij en onderzoekwerk).

Website van het Juridisch Loket

De website van het Juridisch Loket was bij 58% van de ondervraagden bekend. Deze groep maakte gemiddeld 1,5 keer gebruik van deze website. Op de vraag of men met behulp van deze website de juiste informatie had verkregen, antwoordde 57% positief, te weten 22% 'altijd', 14% 'vaak' en 20% 'soms'. Ruim een kwart vond op/via de website echter nooit de juiste informatie.

Van de groep die aangaf de juiste informatie te hebben gevonden, slaagde twee derde daar 'gemakkelijk' in (16% 'heel gemakkelijk', 51% 'gemakkelijk') en 6% (zeer) 'moeilijk'. Het overige kwart antwoordde 'neutraal'.

2 Aard van de hulpvraag en ernst van het probleem

Aard van de hulpvraag

Aan de loketklanten is gevraagd in hoeverre er bij de gang naar het Juridisch Loket al sprake was van een concreet juridisch probleem of dat zij slechts voor informatie en/of advies kwamen, zonder dat hierbij sprake was van een probleem. Van de ondervraagden had 82% daadwerkelijk een concreet probleem, terwijl de overige 18% van de loketklanten voor informatie en/of advies kwam, zonder dat er sprake was van een concreet probleem (12%) óf namens een ander kwam om advies in te winnen (6%).

Het soort probleem

In tabel 5 is de verdeling weergegeven naar het soort probleem waarmee de ondervraagde loketklanten het Juridisch Loket benaderd hebben. De drie grootste rechtsgebieden die door het Juridisch Loket worden behandeld, zijn ook in deze tabel terug te vinden als grootste categorieën, te weten: 'werk' 30% (landelijk: 'arbeidsrecht' 21% van het totaal aantal klantactiviteiten), 'relatie en/of familie zaken inclusief erfrecht' 22% (landelijk: 20% van het totaal aantal klantactiviteiten) en verbintenissenrecht (dit bestaat uit de combinatie van 'claim/vordering/betaling' en 'ontevreden over product of dienst') 21% (landelijk: 18% van het aantal klantactiviteiten).⁶

6 Jaaroverzicht het Juridisch Loket per 1 juli 2012.

Tabel 5 Probleemsoort (n=1.429) waarmee het Juridisch Loket benaderd wordt*

	Percentage 2012	Percentage 2009
Werk	30	33
Relatie en/of familiezaken incl. erfrecht	22	17
Claim/vordering/betaling	14	12
Wonen (huur/o.g./hypotheek/buren)	12	12
Uitkering/probleem overheidsinstantie	10	7
Ontevreden over product of dienst	7	5
Schuldenproblematiek	5	6
Schade/verzekering	4	2
Straf	3	2
Letselschade/medisch	2	1
Vluchtelingen/vreemdelingen	2	1
Anders/weet niet/geen antwoord	7	3

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

Er zijn vaak verklaarbare dan wel voorspelbare verschillen per leeftijdscategorie waar te nemen voor wat betreft het soort probleem waarvoor men het Juridisch Loket benaderde. Als wordt gekeken naar de leeftijdsverdeling per probleemsoort, dan blijkt het volgende:

- het rechtsgebied 'werk' kwam vaker dan gemiddeld voor bij de groep 25 tot 35 jaar;
- het rechtsgebied 'schade/verzekering' kwam vaker voor bij mensen van 55 jaar en ouder;
- 'relatie- en/of familiezaken' kwam vaker voor bij de groep van 35 tot 45 jaar en minder vaak bij de groep van 55 tot 65;
- zaken op het gebied van 'wonen: huur' komen vaker voor bij 18- tot 25-jarigen en bij mensen van 65 jaar en ouder;
- zaken rondom 'claim/vordering/betaling' kwamen vaker voor bij 18- tot 25-jarigen en bij mensen van 65 jaar en ouder.

Allochtone loketklanten hebben gemiddeld vaker te kampen met schuldenproblematiek, uitkeringsproblematiek en – uiteraard – met problemen aangaande het vluchtelingen- en/of vreemdelingenrecht.

Ernst van het probleem

Drie kwart van de klanten kwalificeerde het probleem waarmee men het Juridisch Loket benaderde als 'ernstig' (52%, dit was 52% en 53% bij de vorige metingen)

of 'zeer ernstig' (25%, dit was 23% en 31% bij de vorige metingen).

De ernst van de zaak lag het meest in de emotionele belasting (44%; bij de vorige meting in 2009 kwam dit met 29% op de tweede plaats; in 2007 gaf 32% dit als reden op) en het feit dat er met het probleem veel geld gemoeid was of dat het om een aanzienlijke daling van het inkomen ging (43%; was 45% in 2009 en 46% in 2007).

Tabel 6 Redenen ernst van het probleem (n=801)*

	Percentage 2012	Percentage 2009
Het probleem is emotioneel belastend	44	29
Het gaat om veel geld/aanzienlijke daling inkomen	43	45
Mij is onrecht aangedaan/principekwestie	37	25
Ik ondervind veel hinder van het probleem	28	16
Het probleem is aan werk gerelateerd	25	22
Het probleem is aan wonen gerelateerd	13	11
Anders	7	6

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

3 De effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket

Mate waarin het juridisch probleem is opgelost

De klanten zijn minimaal twee en maximaal zes weken na hun bezoek aan het Juridisch Loket ondervraagd. Op het moment van de meting gaf een derde van de ondervraagden met een juridisch probleem aan, dat het probleem geheel (15%) of gedeeltelijk (18%) was opgelost. Deze cijfers wijken af van de vorige meting, omdat destijds de klanten minimaal twee maanden na hun contact met het Juridisch Loket zijn ondervraagd. Deze termijn was dus bij de enquête in 2012 aanzienlijk korter. Het aantal klanten dat aangaf te verwachten dat het probleem in de toekomst zal worden opgelost, was – mede daardoor – uiteraard hoger: 48% tegen 34% bij de meting in 2009. Het percentage klanten dat aangaf geen oplossing meer te verwachten is echter wel vergelijkbaar: 14% bij deze meting tegen 13% in 2009.

Tabel 7 Mate waarin het probleem is opgelost (n=1.137)

	Percentage 2012
Ja, helemaal	15
Ja, grotendeels	18
Nee, maar ik verwacht een oplossing in de toekomst	48
Nee, maar ik verwacht geen oplossing in de toekomst	14
Weet niet/ geen antwoord	5
Totaal	100

Bij twee derde van de klanten met een geheel of grotendeels opgelost probleem was de oplossing van het probleem een direct gevolg van de interventie van de loketmedewerker, doordat het advies van de loketmedewerker was opgevolgd (54%; was 47%) of doordat aan de verwijzing van het Juridisch Loket naar een advocaat of mediator gevolg was gegeven (12%; was 16%). Van de loketklanten bij wie het probleem (grotendeels) was opgelost, had 12% na het contact met het loket op eigen initiatief contact gezocht met de wederpartij en was op die wijze het probleem opgelost.

Tabel 8 Wijze waarop het probleem is opgelost (n=372)*

	Percentage 2012	Percentage 2009
Door het opvolgen van het advies van de loketmedewerker	54	47
M.b.v. de advocaat/mediator naar wie werd verwezen	12	16
Op eigen initiatief contact gezocht met de wederpartij	12	17
Met behulp van de zelf uitgekozen advocaat/mediator	8	6
Het probleem is vanzelf opgelost	6	4
Uitspraak gerechtelijke of andere instantie	1	2
Anders/weet niet/geen antwoord	7	8
Totaal	100	100

Ook de klanten bij wie (nog) geen sprake was van een concreet probleem, waren doorgaans van mening dat zij de juiste informatie of het juiste advies hadden gekregen van de medewerker van het Juridisch Loket. Van de klanten die voor informatie en/of advies contact zochten, zonder dat hierbij sprake was van een concreet probleem, gaf 6% aan *niet* de juiste informatie of het juiste advies te hebben gekregen.

Tabel 9 Beoordeling kwaliteit informatie/advies (n=253)

	Percentage * 2012	Percentage 2009
Juiste informatie/advies gekregen, niet nodig om actie te ondernemen	51	40
Op basis van het advies juiste actie kunnen ondernemen	26	32
Op basis van het advies bij de juiste instantie terechtgekomen	14	17
Nee, ik heb niet de juiste informatie/het juiste advies gekregen	6	7
Anders	4	4
Totaal	100	100

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

Redenen waarom het probleem nog niet (volledig) is opgelost

Ruim 80% van de klanten bij wie het probleem (nog) niet was opgelost, gaf aan dat de zaak nog liep (dit was 69% bij de vorige meting in 2009 na twee maanden). Dit kwam doordat de advocaat er nog mee bezig was (29%) of omdat de informatievoorziening of het advies van het loket of de oplossingsrichting die de klant zelf had gekozen (nog) niet (volledig) tot het gewenste resultaat hadden geleid (respectievelijk 17% en 12%). Daarnaast gaf 8% van de personen bij wie het probleem nog niet opgelost was aan dat de wederpartij niet meewerkte en 6% dat men het er verder bij liet zitten.

Tabel 10 Redenen waarom het probleem nog niet (volledig) is opgelost (n=707)

	Percentage 2012
Zaak loopt nog: mijn advocaat is er nog mee bezig	29
Zaak loopt nog: overig	24
Zaak loopt nog: advies/informatie leidde nog niet tot gewenste resultaat	17
Zaak loopt nog: zelfgekozen oplossingsrichting leidde nog niet tot gewenst resultaat	12
Wederpartij werkt (nog) niet mee	8
Erbij laten zitten	6
Anders	4
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

Het is de doelstelling van het Juridisch Loket om elk e-mailbericht binnen 48 uur te beantwoorden. Deze doelstelling werd in bijna twee derde van de gevallen gehaald (ongewijzigd ten opzichte van de vorige meting). Een kwart van de ondervraagden kreeg dezelfde dag nog antwoord.

Klanttevredenheid

Voor een elftal aspecten van dienstverlening is de klanten voor de derde maal gevraagd hun tevredenheidsoordeel op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed) weer te geven. Voor elk van de elf aspecten is de gemiddelde tevredenheidsscore berekend. Daarnaast is aan de klant gevraagd aan te geven hoe belangrijk men elk aspect van de dienstverlening afzonderlijk vindt (1= absoluut niet belangrijk tot 10 = zeer belangrijk). Voor beleid en sturing is het immers van belang te weten op welke aspecten men moet inzetten, omdat hier de meeste winst qua verbetering van diensverlening nog valt te halen, waarbij de combinatie 'lage tevredenheid' en 'hoge mate van belang' de meest interessante is. Gezien de hoge scores op zowel 'tevredenheid' als 'belang' deed deze specifieke combinatie zich echter niet voor.

Er is bij de drie opeenvolgende metingen onder loketklanten sprake van een constante hoge tevredenheid ten aanzien van de dienstverlening van het Juridisch Loket. Wanneer de totale gemiddelde tevredenheid op basis van alle afzonderlijke deelaspecten wordt berekend, dan komt dit uit op een gemiddelde van 8,23. In 2009 werd op basis van de gemiddelden per deelaspect een gemiddelde berekend

van 8,17; in 2007 was dit 8,11.⁷ Hierin valt een licht stijgende trend waar te nemen.

In tabel 11 zijn de scores per aspect weergegeven. Alle tevredenheidsscores liggen tussen de 8,61 (de manier waarop u te woord bent gestaan) en de 7,44 (de wachttijd om langs te kunnen komen voor een (vervolg)afpraak).

'De deskundigheid' blijkt – ook nu weer, net als bij de vorige meting in 2009 – het belangrijkste te worden gevonden, gevolgd door 'het nakomen van de gemaakte afspraken', welk aspect ook een hoge tevredenheidsscore heeft. 'De afstand' wordt opnieuw het minst belangrijk gevonden.

Tabel 11 **Tevredenheidsscores in 2012 over de verschillende aspecten van dienstverlening (n=1.429)**

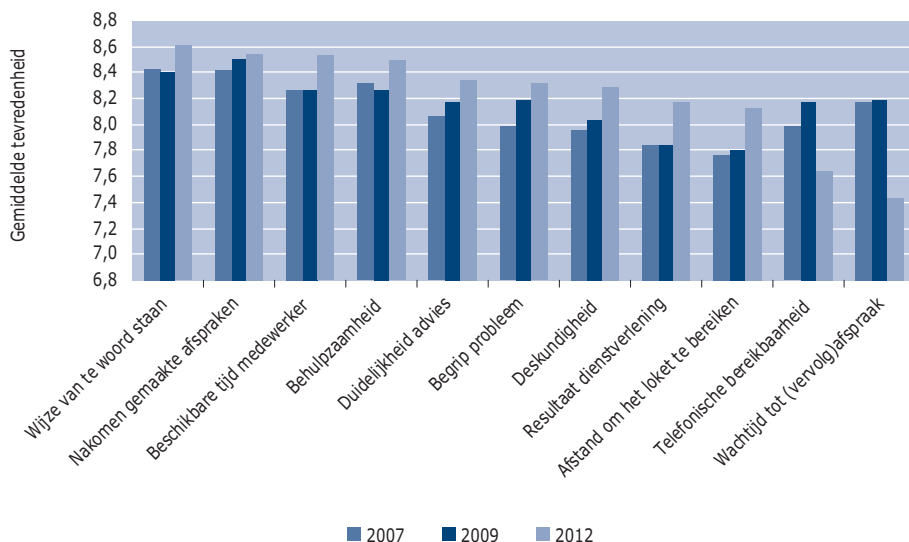
	Aantal respondenten ⁸	Tevredenheid	Belang
De manier waarop u te woord bent gestaan	1.405	8,61	8,95
Het nakomen van gemaakte afspraken	867	8,54	9,12
De tijd die de loketmedewerker voor u beschikbaar had	1.379	8,53	8,94
De behulpzaamheid	1.401	8,49	9,02
De duidelijkheid van het advies	1.387	8,34	9,04
Het begrip voor uw probleem/ inlevingsvermogen	1.383	8,31	8,08
De deskundigheid	1.352	8,29	9,15
Het resultaat van de dienstverlening	1.318	8,18	8,91
De afstand om het loket te bereiken	607	8,13	7,98
De telefonische bereikbaarheid	1.086	7,64	8,73
De wachttijd om langs te kunnen komen voor een (vervolg)afpraak	1.348	7,44	8,08

In figuur 1 zijn de tevredenheidsscores van de drie metingen naast elkaar in beeld gebracht. Daarbij wordt duidelijk dat er ook op de deelaspecten van tevredenheid sprake is van constante hoge waarden. De enige twee aspecten met lagere scores in 2012 – 'wachttijd' en 'telefonische bereikbaarheid' – kunnen worden verklaard door de toeloop van klanten bij het Juridisch Loket door de maatregel 'diagnose en triage'.

7 In 2009 is bovendien aan de klanten zelf een *overall* tevredenheidscijfers gevraagd wat uitkwam op een 8,11.

8 De aantallen variëren per aspect van dienstverlening, omdat bij de berekening van het gemiddelde de antwoordcategorie 'niet van toepassing' buiten beschouwing is gelaten. Dit leidde bijvoorbeeld bij 'het nakomen van gemaakte afspraken' tot een lager aantal, omdat in veel gevallen in het geheel geen afspraken worden gemaakt, maar uitsluitend advies wordt gegeven dan wel informatie wordt verstrekt. Daarnaast is er bij sommige vragen vooraf een selectie toegepast, bijvoorbeeld bij 'afstand'. Deze vraag is niet gesteld aan klanten die per e-mail of telefoon contact hebben gezocht. Wel is in alle gevallen gevraagd het belang te beoordelen.

Figuur 1 Tevredenheid over de verschillende aspecten van dienstverlening in 2007, 2009 en 2012



Als de tevredenheid per contactkanaal wordt berekend, blijken er nauwelijks verschillen te zijn tussen de gebruikers van de diverse kanalen.

Van de achtergrondkenmerken geslacht, opleiding, etniciteit en leeftijd, is alleen een significant verband gevonden bij 'begrip en inlevingsvermogen'/'manier waarop u te woord bent gestaan'. Over deze twee aspecten waren de laagst opgeleiden positiever dan de hoogst opgeleiden. Daarnaast zijn allochtone klanten iets tevredener over de deskundigheid van de loketmedewerker en de duidelijkheid van het advies.

Opnieuw kiezen voor het Juridisch Loket

Van alle in 2012 ondervraagden gaf 93% aan opnieuw het Juridisch Loket te zullen benaderen mocht men wederom behoefte hebben aan advies en/of informatie voor een juridische kwestie (dit kan voor een concreet probleem zijn of een informatiebehoefte zonder dat er al sprake is van een probleem), 2% gaf aan dit niet te zullen doen en 4% antwoordde 'misschien', waarbij men in een kwart van de gevallen dit liet afhangen van de aard van het juridische probleem.⁹

Het merendeel van de loketklanten komt terug vanwege de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening. Het vaakst komt men terug naar het Juridisch Loket omdat men goed was geholpen of doorverwezen en/of vanwege de juridische

⁹ Vooral de minst tevreden klanten gaven aan niet meer voor het Juridisch Loket te zullen kiezen.

deskundigheid (beide door 56% van de klanten genoemd als één van de redenen).¹⁰

De kleine groep die aangaf niet opnieuw de gang naar het Juridisch Loket te zullen maken (2%, n=24), noemde hiervoor het vaakst als reden dat men voortaan rechtstreeks de advocaat of de rechtsbijstandsverzekering zou inschakelen (n=16), dat men niet goed was geholpen of doorverwezen (n=11) en/of vanwege een gebrek aan juridische deskundigheid (n=10).

Van de ondervraagde loketklanten had 54% het Juridisch Loket telefonisch benaderd en 34% was bij de balie langsgeweest. Deze verdeling komt ongeveer overeen met de landelijke cijfers die over de maand juni 2012 bekend zijn. In die maand kwam 43% van de klanten via de telefoon binnen en 32% via de balie. In tabel 12 zijn de wijzen weergegeven waarop men denkt in de toekomst contact te gaan zoeken met het Juridisch Loket.

Tabel 12 Wijze waarop in de toekomst contact zal worden gezocht (n=1.279)

Contactkanaal	Percentage* 2012	Percentage 2009
Telefoon	46	59
Balie	34	33
E-mail	3	7
Chat	1	-
Hangt van de kwestie af	16	-
Anders/weet niet/geen antwoord	1	1
Totaal	100	100

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

Een meerderheid van de klanten gaf aan in het vervolg weer voor hetzelfde contactkanaal te zullen kiezen: 72% van de klanten die de balie hadden bezocht zou dit in de toekomst weer doen en 70% van de klanten die het Juridisch Loket per telefoon hebben benaderd gaf aan ook in de toekomst per telefoon contact te zullen zoeken. Bij de e-mail was dit percentage iets lager: 56%. De gebruikers van dat kanaal zouden het ook relatief vaak van de kwestie af laten hangen welk kanaal men zou gaan kiezen in de toekomst.

10 De percentages zijn niet vergelijkbaar met die van de vorige meting, omdat is gebleken dat respondenten in een internetenquête meer alternatieven naast elkaar aanvinken dan wanneer telefonisch wordt geënkquêteerd. De rangorde is echter wel in hoge mate vergelijkbaar, zij het dat bij de internetenquête de gratis dienstverlening door 73% als keuzemotief is aangevinkt, waarmee deze optie bovenaan is komen te staan. Ook bij de telefonisch geënkquêteerde klanten is deze optie vaker aangevinkt dan in voorgaande jaren (19% tegen 10% bij de vorige telefonische meting) en komt daarmee bij de telefonisch ondervraagden op de derde plaats qua importantie.

4 Rechtsbijstandsverzekering

Ruim een kwart van de ondervraagde loketklanten was in het bezit van een gezinspolis voor rechtsbijstand (27%). Bij de vorige meting in 2009 was dat 34% en in 2007 was dat 23%.¹¹

Aan de groep die geen rechtsbijstandsverzekering had, is gevraagd naar de reden hiervoor. De belangrijkste reden die hiervoor werd opgegeven, was de prijs (33%; dit was bij de vorige meting met 18% de op twee na belangrijkste reden). Daarnaast dacht 21% van deze ondervraagden zo'n polis niet nodig te hebben (bij de vorige meting was dat 28%) en/of gaf men aan er nog nooit over nagedacht te hebben (17%; dit was 20%).

Tabel 13 Redenen waarom men geen polis heeft voor een rechtsbijstandsverzekering (n=675)*

	Percentage 2012	Percentage 2009
Te duur	33	18
Verwacht deze niet nodig te hebben	21	28
Nog nooit over nagedacht	17	20
Geen vertrouwen in speciale verzekering op dit gebied/slechte ervaring	11	6
Nog niet aan toegekomen	9	9
Weet niet precies wat het inhoudt	9	4
Heeft al een autopolis of een polis via de vakbond	4	4
Anders	8	7
Weet niet/geen antwoord	14	12

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

Ten slotte is aan de mensen die voor een probleem contact zochten met het Juridisch Loket gevraagd waarom zij geen beroep deden op hun rechtsbijstandsverzekering. Het vaakst gaf men het gemak/de toegankelijkheid van het Juridisch Loket als

¹¹ Ter referentie: onder de gehele Nederlandse bevolking zijn 3,1 miljoen huishoudens in het bezit van een gezinspolis voor rechtsbijstand op een totaal van 7,4 miljoen huishoudens (42%). Bron: CBS/Verzekerd van Cijfers 2010.

reden (31%), gevolgd door de reden dat het probleem niet onder de dekking viel (29%) of dat men daar niet aan had gedacht (18%; dit was bij de vorige meting de belangrijkste reden).

Tabel 14 Redenen waarom men bij een probleem geen gebruik heeft gemaakt van de gezinspolis (n=195)*

	Percentage 2012	Percentage 2009
Vanwege het gemak, de toegankelijkheid van het Juridisch Loket	31	19
Probleem viel niet onder de dekking aldus verzekeringsmaatschappij	29	21
Niet aan gedacht	18	24
Polis te kort geleden afgesloten	6	11
Vanwege het eigen risico	3	1
Belang was volgens de verzekeringsmaatschappij niet groot genoeg	3	-
Beroep gedaan op andere polis	1	1
Anders	19	20
Weet niet/geen antwoord	2	2

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

5 Profielschets van de klant en representativiteit steekproef

Wanneer de geënquêteerde loketklanten vergeleken worden met de 'gemiddelde loketklant' dan blijkt dat oudere, vrouwelijke en autochtone loketklanten licht zijn oververtegenwoordigd in de steekproef.

Leeftijd

De verdeling van de respondenten naar leeftijd komt redelijk overeen met die van de gemiddelde loketklant. Twee derde van de respondenten valt in de categorie tussen de 25 en de 55 jaar.

Tabel 15 Verdeling klanten in leeftijdscategorieën (n=1.429)

	Percentage gemiddelde loketklant	Percentage* Respondenten 2012
18 t/m 24 jaar	12**	6
25 t/m 34 jaar	25	18
35 t/m 44 jaar	24	23
45 t/m 54 jaar	22	27
55 t/m 64 jaar	12	18
65 jaar of ouder	6	7
Onbekend	-	<1
Totaal	100	100

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

** Totaal tot 24 jaar zonder ondergrens.

Geslacht

Onder de respondenten van de enquête bevinden zich, vergeleken met de landelijke loketcijfers, iets meer vrouwen: 59% tegenover landelijk gemeten 52%.

Opleidingsniveau

De meeste respondenten vallen binnen de groep die een opleiding op het niveau HAVO, VWO, MBO heeft afgerond. Voor wat betreft het opleidingsniveau van loketklanten zijn er geen landelijk cijfers beschikbaar om mee te kunnen vergelijken.

Tabel 16 Hoogst afgeronde opleiding onder respondenten in 2012 (n=1.429)

	Percentage*
Basisschool	3
VMBO, MAVO, LBO	23
HAVO, VWO, MBO	38
HBO, Bachelor	24
Master, Universitair	8
Weet niet/geen antwoord	3
Totaal	100

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

Etniciteit

Van alle ondervraagden is ongeveer 28% allochtoon in de zin dat beide ouders niet in Nederland zijn geboren. Dit is ongeveer gelijk aan het percentage van de vorige meting uit 2009 (27%).

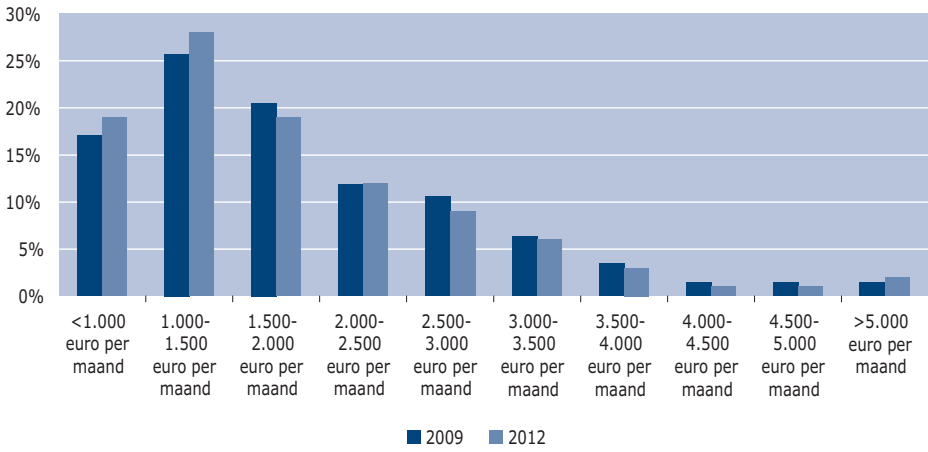
Inkomensverdeling

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 respondenten gevraagd naar hun netto huishoudinkomen per maand. Ruim 80% van de ondervraagden heeft deze vraag beantwoord.

Als we er ruwweg van uitgaan dat de eerste drie klassen binnen de doelgroep van het stelsel vallen, dan is dat bij twee derde van de loketklanten het geval (vergelijkbaar met de vorige meting).¹²

12 Om deze schatting te kunnen maken is de volgende berekening gemaakt. Een maandinkomen van € 2.000 netto per maand komt ongeveer overeen met € 2.000 maal 110% (vakantie en eindejaarstoelag) = € 2.200 per maand ofwel € 26.400 netto per jaar. Dit komt ongeveer overeen met € 38.000 bruto per jaar. De inkomensnorm 2012 ligt voor alleenstaanden op € 24.900 en voor meerpersoonshuishoudens op € 35.200. Dit komt, rekening houdend met de verdeling naar een- en meerpersoonshuishoudens neer op een gemiddelde waarde van € 33.500. Dit betekent dat bij benadering de klanten met een inkomen uit de eerste drie klassen onder het stelsel vallen en dat is bij twee derde van de respondenten het geval.

Figuur 2 Verdeling van het netto huishoudinkomen per maand in 2009 en 2012 (n=1.429)¹³



13 In deze figuur is voor 2009 niet gecorrigeerd voor de inflatie. Deze bedroeg in 2011 ten opzichte van medio 2009 6 à 7%.

Toegang tot het recht is een belangrijke pijler van een goed functionerende rechtsstaat. Het Juridisch Loket levert hieraan een belangrijke bijdrage door het verstrekken van informatie en/ of advies aan mensen met een kwestie of informatiebehoefte op juridisch gebied. Zo nodig verwijst het Juridisch Loket klanten naar een advocaat of mediator. Sinds 1 juli 2011 wordt aan deze laatste groep in het kader van de maatregel 'diagnose en triage' een verwijdsdocument verstrekt waarmee korting wordt verleend op de eigen bijdrage indien er sprake is van een toevoeging.

Om de kwaliteit van deze eerstelijnsvoorziening te bewaken heeft de Raad voor Rechtsbijstand, in samenspraak met het Juridisch Loket, medio 2012 onderzoek uitgevoerd onder ruim 1.400 loketklanten. Dit onderzoek is een herhaling van twee eerdere metingen in 2007 en 2009.

De resultaten van dit onderzoek zijn in dit rapport weergegeven en maken tevens deel uit van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand die in september 2013 verschijnt.