

Raad voor Rechtsbijstand

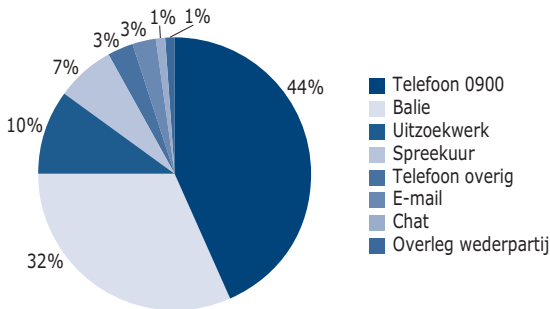
Eerstelijns rechtshulp: Het Juridisch Loket in 2012

Burgers met juridische problemen kunnen in de eerste lijn bij het Juridisch Loket terecht voor gratis advies, informatie of een verwijzing naar een andere persoon of instantie.

Klantactiviteiten

Bij het Juridisch Loket vonden in 2012 859.000 klantactiviteiten plaats. Aan de hand van een globale inschatting op basis van ervaringsgegevens, heeft elke klant gemiddeld 2,3 klantactiviteiten. De belangrijkste klantactiviteiten waren in 2012 (opnieuw) de telefoon en de balie.

Verdeling van de klantactiviteiten in percentages



Rechtsgebieden

De meeste vragen waarmee burgers het Juridisch Loket benaderden, hadden, net als in voorgaande jaren, betrekking op het arbeids- en ontslagrecht (20%), het personen- en familierecht (19%) en het verbintenissenrecht (17%).

Verwijzingen

Sinds de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' worden rechtzoekenden gestimuleerd zo veel mogelijk gebruik te maken van het Juridisch Loket bij het oplossen van juridische problemen. Deze stimulering bestaat uit een korting op de eigen bijdrage voor gesubsidieerde rechtsbijstand die men ontvangt, als men eerst met hun juridisch probleem het Juridisch Loket bezoekt en vervolgens naar een advocaat wordt verwezen.

In 2012 werd er ruim 105.000 maal naar een advocaat doorverwezen. Vóór de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage' werd er jaarlijks 33.500 keer naar een advocaat verwezen (aantal 2010).

Het aantal klanten dat naar mediation is verwezen, is in 2012 opnieuw toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar (van 2.669 naar 2.845 in 2012).

De klant

Klanten van het Juridisch Loket waren ook in 2012 veelal tussen de 25 en 45 jaar oud. Zij behoorden, in vergelijking met de gemiddelde Nederlander, relatief vaak tot de groep niet-Westerse allochtonen en waren vaak woonachtig in grotere gemeenten. Ze waren minder vaak gehuwd, vaker gescheiden, ze maakten vaker deel uit van een eenpersoons- of eenouderhuishouden, waren relatief vaak werknemer, WW'er/WIA'er of bijstands- of uitkeringsgerechtigd en minder vaak scholier/student of gepensioneerd.

Nuldelijns rechtshulp

Voor burgers met een conflict of probleem faciliteert de Raad, in samenwerking met de Universiteit Tilburg, het project Rechtwijzer, een 'nuldelijnsfunctie' binnen de keten van rechtshulp in Nederland. Onder dit project vallen de volgende applicaties en websites: www.rechtwijzer.nl, www.echtscheidingsplan.nl, www.ouders-uit-elkaar.nl, www.wijzeruitelkaar.nl, de kinderalimentatiereken-tool (KART) en de pensioencalculator. Met Rechtwijzer kan de burger zelf actief aan de slag om een oplossing te zoeken voor zijn conflict of probleem. Waar nodig, wordt hij doorverwezen naar de juiste persoon of instantie.

De website van het Juridisch Loket is ook te beschouwen als een vorm van nuldelijns rechtshulp. In 2012 telde deze site 1,4 miljoen bezoekers, die in totaal 4,8 miljoen pagina's raadpleegden.

Voor meer informatie zie www.rvr.org

Bron: Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2012.