

# HJL: Het Juiste Loket

*Resultaten van een enquête onder  
klanten van het Juridisch Loket  
gehouden in mei 2007*

**Lia Combrink-Kuiters**  
**met medewerking van Jeroen Groeneveld**

**september 2007**



## Voorwoord

Op 13 september 2007 is het wetsvoorstel Wijzigingen van de Wet op de rechtsbijstand houdende herijking van de verlening van rechtsbijstand door de raden voor rechtsbijstand en de invoering van de lichte adviestoevoeging alsmede de regeling van de vergoeding van mediation (30436) aangenomen door de Tweede Kamer. Hierdoor wordt het Juridisch Loket, 'een nieuw systeem dat al in werking is', voorzien van een wettelijk fundament. Het Juridisch Loket wordt door een van de Kamerleden omschreven als 'een soort wegwijzer in het recht, je kunt ze bellen, je kunt ze mailen of je kunt langskomen.....'.

Voor u ligt het rapport *HJL: Het Juiste Loket* met daarin de resultaten van een enquête die op verzoek van de Stichting het Juridisch Loket in mei 2006 is gehouden onder ongeveer 700 van hun klanten. Deze enquête is uitgevoerd door onderzoekers van de Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam, portefeuillehouder onderzoek namens de vijf raden. Het is de bedoeling dat soortgelijke enquêtes in de toekomst periodiek zullen worden afgenomen.

In de samenvatting vooraf en in de conclusie, waarmee het rapport wordt besloten, zijn de belangrijkste bevindingen weergegeven. In de afzonderlijke hoofdstukken zijn alle onderliggende cijfers terug te vinden. In de bijlage wordt het onderzoeksdesign nader toegelicht.

De belangrijkste conclusie, die uit deze enquête kan worden getrokken, is dat het Juridisch Loket erin is geslaagd een eerstelijns rechtshulpvoorziening in de markt te zetten die toegankelijk en inmiddels voldoende bekend is. Uit de tevredenheidscijfers kan worden afgeleid dat de kwaliteit van de dienstverlening hoog is.

De in dit rapport gepresenteerde enquêtecijfers zullen worden opgenomen in het hoofdstuk Kwaliteit van de volgende editie van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand die in de loop van 2008 zal verschijnen. Ter aanvulling en verdieping van het hier gepresenteerde materiaal zal in die monitor nader ingegaan worden op de essentiële vraag wat de klanten van het loket aan de hulp hebben gehad, wat ze er mee hebben gedaan. Omdat de enquête twee maanden na het bezoek is afgenomen en een deel van de klanten op dat moment aangaf dat het probleem (nog) niet was opgelost, zal in het najaar nog aanvullende informatie worden verzameld om afdoende antwoord te kunnen geven op de vraag of het contact met het loket heeft bijgedragen aan de oplossing van het probleem dat men had en heeft geleid tot beantwoording van de vraag waar men mee aankwam.

september 2007

F.A. Ohm

Directeur Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam



# INHOUDSOPGAVE

<b>SAMENVATTING</b>	<b>7</b>
Inleiding	9
Methode van onderzoek	9
Indeling van het rapport	9
<b>1 BEKENDHEID EN TOEGANKELIJKHEID VAN HET JURIDISCH LOKET</b>	<b>11</b>
Motieven waarom klanten voor een bepaald contactkanaal kiezen	11
Bekendheid en oordeel kosten dienstverlening van het Juridisch Loket	11
Frequentie gebruik van de website	11
Toegankelijkheid van de website	12
Bekendheid en gebruik internetzuil	12
Bekendheid instanties naast het Juridisch Loket	12
Eerste kennismaking met het Juridisch Loket	13
Routing naar het Juridisch Loket	14
Hulpverleningstraject voorafgaand aan het Juridisch Loket	15
Afhandeling door eerdere instantie	16
Toegankelijkheid van het Juridisch Loket	17
Rechtsbijstandsverzekering	17
<b>2 HET GEBRUIK VAN HET JURIDISCH LOKET</b>	<b>19</b>
Aantal problemen en meervoudig gebruik	19
Het soort probleem	19
De ernst van het probleem	20
Belangrijkste doel hulpvraag	20
<b>3 DE EFFECTIVITEIT VAN DE DIENSTVERLENING VAN HET JURIDISCH LOKET</b>	<b>23</b>
Mate waarin het juridisch probleem is opgelost	23
Effectiviteit van de website	23
Snelheid afhandeling e-mailcontacten	23
De klanttevredenheid	24
Opnieuw kiezen voor het Juridisch Loket	25
Oordeel over website, internetzuil en folder	27
Het verwijzarrangement	27

<b>4 PROFIELSCHETS VAN DE KLANT EN REPRESENTATIVITEIT VAN DE STEEKPROEF</b>	<b>29</b>
Leeftijd	29
Geslacht	29
Opleidingsniveau	29
Gezinssamenstelling	30
Inkomensverdeling	30
(Niet-westerse) Allochtonen	32
<b>5 DE BELANGRIJKSTE CONCLUSIES</b>	<b>33</b>
<b>BIJLAGE VERANTWOORDING STEEKPROEF</b>	<b>35</b>

## **SAMENVATTING**

In mei 2007 zijn 700 klanten van het Juridisch Loket ondervraagd over de dienstverlening. De thema's waarover de klanten hun mening mochten geven vallen in een drietal hoofdcategorieën onder te verdelen, te weten de bekendheid van het Juridisch Loket, het gebruik van het Juridisch Loket en de effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket.

### ***De bekendheid van HJL***

Zowel bij de bekendheid als bij de weg die men naar het Juridisch Loket bewandelt, blijkt het sociale netwerk de belangrijkste factor. De meeste klanten komen via familie, vrienden of bekenden bij het Juridisch Loket terecht. Daarnaast speelt het internet een belangrijke rol.

Hoewel uit deze enquête niet kan worden afgeleid hoe groot de bekendheid van het Juridisch Loket is onder de Nederlandse bevolking, blijkt uit de enquête wel dat voor ruim 70% van de ondervraagde klanten het Juridisch Loket de eerste instantie is geweest waar men langs is gegaan met het juridisch probleem. Opvallend resultaat van de enquête is voorts dat bijna de helft van de ondervraagden als instantie voor eerstelijns hulpverlening bij juridische problemen alleen het Juridisch Loket weet te noemen en geen enkele andere instantie.

Het is inmiddels algemeen bekend dat de dienstverlening van het Juridisch Loket gratis is: twee derde van de ondervraagde klanten wist dit voorafgaand aan het eerste bezoek.

Men is in het algemeen positief over de middelen die het Juridisch Loket gebruikt om informatie te verspreiden, te weten de folder, de internetzuil en de website. Deze middelen worden echter nog niet veelvuldig gebruikt door de klanten.

### ***Het gebruik van het Juridisch Loket***

De voorziening het Juridisch Loket blijkt zeer toegankelijk: slechts een klein deel van de ondervraagden vond het (zeer) moeilijk om bij het Juridisch Loket terecht te komen. De afstand die de klanten af moeten leggen om een vestiging van het Juridisch Loket te bereiken blijkt geen obstakel bij het gebruik van de diensten van het Juridisch Loket.

Meer dan de helft van de problemen waarmee klanten bij het Juridisch Loket komen liggen op het gebied van werk, familie/relatie of wonen. Dit komt in grote lijnen overeen met de landelijke cijfers over 2006.

De klanten hebben zelf niet de beleving dat ze voor een bagatel bij het Juridisch Loket aankloppen: meer dan driekwart van de klanten benoemt het probleem waarmee zij bij het Juridisch Loket aankloppen als (zeer) ernstig.

### ***De effectiviteit van de dienstverlening***

Twee maanden na het bezoek geeft ruim de helft van de klanten aan dat het probleem nog niet is opgelost. Meestal is dit omdat de zaak nog loopt - driekwart van deze groep - terwijl iets minder dan 10% van degenen die aangeven dat het probleem (nog) niet is opgelost het erbij laten zitten. Als het probleem wel is opgelost, is dit in bijna een derde

van de gevallen gelukt door het advies van de vestigingsmedewerker op te volgen of met behulp van de advocaat naar wie werd doorverwezen (iets minder dan 10%).

Er wordt door de klanten driemaal zo vaak aangegeven dat het advies van het Juridisch Loket *wel* heeft bijgedragen aan de oplossing van het probleem dan dat het hieraan *niet* heeft bijgedragen.

Het gebruik van de website heeft er bij ruim 10% van de bezoekers (vaak of soms) toe geleid dat het juridisch probleem werd opgelost: dit kost dan doorgaans weinig moeite.

Driekwart van de vragen die per e-mail worden gesteld, wordt binnen 48 uur beantwoord.

De klanttevredenheid is ook bij deze meting weer hoog. Gemiddeld wordt een score gehaald van een 8,11 over 11 verschillende aspecten van dienstverlening tezamen, met een minimum van 7,77 (tevredenheid over de afstand) en een maximum van 8,43 (tevredenheid over de manier waarop men te woord werd gestaan).

Het merendeel van de klanten is van plan met een volgend juridisch probleem bij het Juridisch Loket terug te komen. Meer dan 90% van de klanten die aangeven terug te zullen komen doet dit vanwege de deskundigheid van de vestigingsmedewerker en/of omdat men goed geholpen is. De telefoon zal bij een volgend bezoek, zoals nu ook al het geval is, het vaakst worden gebruikt.

Wat de verschillende modaliteiten van het verwijdsarrangement betreft, geven de ondervraagde klanten er de voorkeur aan dat de vestigingsmedewerker de advocaat selecteert en zij vervolgens zelf de afspraak maken.

### ***Representativiteit van de steekproef***

Vergeleken met de landelijke en de verdiepte registratie blijkt de enquêtesteekproef representatief te zijn voor wat betreft de leeftijd en gezinssamenstelling; vrouwen en hoger opgeleiden zijn licht oververtegenwoordigd.

Niet-westerse allochtonen komen vaker voor onder de klanten dan onder de gemiddelde Nederlandse bevolking.



### *Inleiding*

Vanuit de Stichting het Juridisch Loket is de wens geuit periodiek de tevredenheid van de klanten te meten. Hiertoe is contact gezocht met de onderzoekers van de Raad voor Rechtsbijstand in Amsterdam. Daarbij bleek dat het door het Juridisch Loket gewenste onderzoek ingepast kon worden in het programma van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2007 (MGR2007), waarin het accent zou komen te liggen op de rechtzoekenden. In dit verslag worden de resultaten beschreven van de enquête onder ongeveer 700 klanten van het Juridisch Loket die ten behoeve van het klanttevredenheidsonderzoek in het voorjaar van 2007 zijn ondervraagd. Naast de tevredenheid werd ook gevraagd naar een aantal onderwerpen die standaard in de MGR worden beschreven, zoals de bekendheid van het Juridisch Loket, de toegankelijkheid en het afhandelingsprofiel van de problemen waarmee de klanten het Juridisch Loket benaderen.

### *Methode van onderzoek*

De gegevens werden verzameld door middel van een telefonische enquête onder ongeveer 700 klanten van het Juridisch Loket, die bij het contact met het Juridisch Loket aan hadden gegeven mee te willen werken aan dit onderzoek. Hierbij is een driedeling gemaakt in gebruikers van grote, middelgrote en kleine vestigingen en een vierdeling naar de contactkanalen die rechtzoekenden kunnen gebruiken, te weten balie, telefoon, e-mail en spreekuur. Van elk van de kanalen werden 200 klanten ondervraagd, met uitzondering van de e-mailklanten. Gezien het geringe aandeel van deze groep werden 100 e-mailklanten ondervraagd. Uiteindelijk zijn er 684 klanten ondervraagd door TNS-NIPO. Vanuit het totale bestand van 684 respondenten is een bestand samengesteld met gewogen kanalen (n=659) en een bestand gecreëerd van 'de gemiddelde klant' (n=320). Dit laatste bestand is ondermeer gebruikt bij de tevredenheidsvragen en de profielschets van de klant. Het bestand met gewogen kanalen is gebruikt om binnen het totale bestand de verschillen tussen de contactkanalen te kunnen onderzoeken. Daarbij mag immers het verschil in vestigingsgrootte geen storende factor meer zijn. De verdeling naar kantoorgrootte is binnen elk contactkanaal daarom gelijkgetrokken. In de bijlage worden de uitsplitsing naar de verschillende vestigingen en de samenstelling van de afgeleide bestanden weergegeven.

De klanten zijn in mei 2007 telefonisch ondervraagd, ongeveer twee maanden na het bezoek aan het Juridisch Loket.

### *Indeling van het rapport*

Dit rapport is als volgt ingedeeld. Allereerst wordt in paragraaf 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 de keuzemotieven van de klanten voor een bepaald kanaal.

Vervolgens wordt in paragraaf 2 het gebruik en het soort probleem beschreven, waarmee klanten het Juridisch Loket bezoeken. In paragraaf 3 komt de effectiviteit van de hulpverlening aan de orde, waaronder de klanttevredenheid en mogelijk gebruik in de toekomst. Beschreven wordt in hoeverre het Juridisch Loket een bijdrage levert aan de oplossing van de problemen die klanten krijgen. In de laatste paragraaf wordt een profiel geschetst van de gemiddelde klant.



## 1 BEKENDHEID EN TOEGANKELIJKHEID VAN HET JURIDISCH LOKET

### *Motieven van klanten om voor een bepaald contactkanaal kiezen*

De klanten is gevraagd hoe zij tot de keuze zijn gekomen om het Juridisch Loket via het gekozen kanaal te benaderen. Hierbij blijkt afstand als argument iets vaker een rol te spelen dan tijd en kosten (respectievelijk 14%, 9% en 8% van de respondenten geeft dit motief). De e-mailcontacten geven iets vaker dan gemiddeld aan dat de tijd een rol speelde als motief voor deze keuze (16%).

**Tabel 1 Motief voor de keuze van het gebruikte contactkanaal (n=659)**

Contactkanaal	Percentage van de respondenten*
Afstand speelde een rol	14
Tijd speelde een rol	9
Kosten speelde een rol	8
Anders <sup>1</sup>	55
Weet niet/geen antwoord	17

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

Als de categorie ‘anders’ per contactkanaal wordt geanalyseerd dan blijkt dat met name de baliebezoekers dit kanaal kiezen omdat zij de voorkeur geven aan *face-to-face* contact, terwijl de telefoon wordt gekozen als het maar een kleine vraag betreft of een eenvoudig verzoek om informatie of vanwege het gemak. Dit laatste motief geldt ook voor de e-mailgebruikers.

### *Bekendheid en oordeel kosten 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 (66%). Ruim twee derde van de gebruikers van het Juridisch Loket weet niet hoeveel men voor het gebruik van het 0900 nummer moet betalen of geeft geen antwoord op deze vraag. Van de overige respondenten vindt 14% de prijs van het 0900-nummer te hoog en 19% geeft aan de prijs geen bezwaar te vinden. Van de telefoongebruikers geeft naar verhouding een groter deel aan - ruim een kwart - de prijs geen bezwaar te vinden (26%).

### *Frequentie gebruik van de website*

Ruim een derde van de ondervraagden heeft al eens gebruik gemaakt van de website van het Juridisch Loket. Bijna twee derde van deze websitebezoekers deed dit één of twee keer. Het is niet verrassend dat met name de e-mailklanten gebruik maakten van de website (85% van deze groep zegt tenminste eenmaal gebruik te hebben gemaakt van de website) en dat de baliegebruikers dat juist minder vaak deden (27%).

<sup>1</sup> De groep ‘anders’ wordt vooral gevormd door respondenten die de vraag niet goed hebben begrepen en die de beweegredenen aangeven van hun bezoek aan het Juridisch Loket in plaats van het keuzemotief voor het desbetreffende contactkanaal.

**Tabel 2 Frequentie bezoek website per respondent (n=260)**

Aantal maal	Percentage*
1	42
2	22
3	17
4	6
5	5
>5	9
Anders/weet niet/geen antwoord	-
Totaal	100

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

#### *Toegankelijkheid van de website*

Een ruime meerderheid van de bezoekers van de website kon deze site gemakkelijk vinden (92%), terwijl 5% dat niet gemakkelijk vond. Google of een andere zoekmachine werd het meest gebruikt; ruim twee derde van de websitebezoekers kwam op deze wijze bij de Loketsite terecht.

**Tabel 3 Wijze waarop men de website van het Juridisch Loket heeft gevonden (n=260)**

	Percentage
Google	63
Via andere instantie/ketenpartner/persoon	11
Via folder of info van het Juridisch Loket zelf	6
Andere zoekmachine	5
Zelf geprobeerd	5
Anders/weet niet/geen antwoord	10
Totaal	100

#### *Bekendheid en gebruik internetzuil*

Over het gebruik van de internetzuil zijn alleen de klanten ondervraagd die voor hun laatste probleem langs zijn gekomen bij de balie of op het spreekuur. Daarbij blijkt dat 5% van de loketbezoekers gebruik heeft gemaakt van deze voorziening. Een derde geeft aan de voorziening niet te hebben opgemerkt en 60% heeft er de voorkeur aan gegeven zijn/haar vraag rechtstreeks aan de baliemedewerker te stellen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de mate van het gebruik van de internetzuil samen zou kunnen hangen met de wachttijden. Hoe langer men moet wachten des te meer tijd heeft men om de zuil op te merken en te gebruiken. Aan de andere kant zou een vestigingsmedewerker, als er weinig klanten zijn, juist de tijd kunnen nemen om samen met de klant achter de internetzuil plaats te nemen. Uit de hoge tevredenheidscijfers ten aanzien van de wachttijden (zie verder paragraaf 3) mag worden afgeleid dat er nauwelijks sprake is van (zeer) lange wachttijden. Er is ten aanzien van de wachttijden geen verschil gevonden tussen grote, middelgrote en kleine kantoren.

#### *Bekendheid instanties naast het Juridisch Loket*

Om de bekendheid van de eerstelijns rechtshulp te inventariseren is aan de klanten gevraagd welke instantie(s) men kent naast het Juridisch Loket waar men zonder

verwijzing terecht kan voor juridische hulp. Het vaakst worden de rechts- of wetswinkels en de advocaat genoemd (18%). Ook het bureau rechtshulp wordt nog door 3% van de ondervraagden spontaan genoemd.<sup>2</sup> Bijna de helft weet geen enkele andere instantie van eerstelijns rechtshulpverlening op te noemen (45%).

**Tabel 4 Bekendheid instanties voor juridische hulp (n=684)**

<b>Persoon of instantie</b>	<b>Percentage van de respondenten*</b>
Rechts- of wetswinkels	18
Advocaat	15
Rechtsbijstandsverzekering	7
Sociaal raadsman of -vrouw	6
Algemeen maatschappelijk werk	4
Vakbond, beroepsvereniging	4
Bureau Rechtshulp	3
Consumentenbond/andere consumentenvereniging	2
(Nationale) ombudsman	2
Jurifoon	2
Arbeidsbureau / CWI	1
Gemeente	1
ANWB	<1
Vereniging Eigen Huis	<1
Andere verzekering	<1
Schuldhelpverleningsorganisatie	<1
Notaris	<1
Politie	<1
Deurwaarder	<1
Belastingdienst	<1
Politiek	<1
Kerkelijke organisatie	-
Mediator	-
Weet niet/geen antwoord	45

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

#### *Eerste kennismaking met het Juridisch Loket*

Aan alle respondenten is gevraagd op welke manier 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 (32%).

<sup>2</sup> De respondenten kregen geen lijst waaruit ze konden kiezen, maar moesten zelf de instantie(s) opnoemen die zij kennen.

**Tabel 5 Eerste bron van informatie t.a.v. het bestaan van het Juridisch Loket (n=684)**

<b>Persoon of instantie</b>	<b>Percentage*</b>
Familie/vrienden/kennissen/buren/collegae	32
Internet, anders dan Google	7
Toevallig langs gekomen	6
Rechts- of wetswinkels	6
Google	4
Via een andere advocaat die mij niet kon helpen	3
Het arbeidsbureau/CWI	3
Krant	3
Telefoonboek	2
Gouden Gids	2
Verzekering	2
Gemeente(gids)	2
Bureau Rechthulp	2
Maatschappelijk werk	2
De sociale dienst	1
De politie	1
Huis-aan-huisblad	1
Advocatenlijn	1
Ander Juridisch Loket	1
Vakbond	1
TV	1
Brochure of folder	1
Radio	<1
Posters N.S. station	<1
Consumentenbond	<1
Advertentie op zijkant Bus	-
Mediator	-
Anders	16
Weet niet/geen antwoord	5
<b>Totaal</b>	<b>100</b>

\* Door afronding van de vele kleine deelpercentages lijkt het totaal uit te komen boven de 100%

#### *Routing naar het Juridisch Loket*

Daarnaast is gevraagd op welke manier men voor het laatste probleem bij het Juridisch Loket terecht is gekomen. Bij deze vraag is uitdrukkelijk de routing bedoeld, dus welke stappen men heeft gezet en niet, zoals hiervoor, via welke informatiebron men voor het eerst van het Juridisch Loket hoorde. Bij deze vraag zijn meer antwoorden naast elkaar mogelijk. De helft van de klanten is via internet en/of telefoonboek bij het Juridisch Loket terecht gekomen: respectievelijk 37% en 12%. Ook hier speelt het sociale netwerk een belangrijke rol (22%). De combinatie van eerst via familie, vrienden en bekenden en vervolgens via internet komt het meeste voor. Naar verwachting zal de categorie 'Bekend door eerder juridisch probleem/eigen initiatief' (nu nog 14%) in de toekomst een steeds belangrijker plaats gaan innemen.

**Tabel 6 Wijze waarop men bij het Juridisch Loket terecht is gekomen (n=684)**

	Percentage van de respondenten*
Internet, anders dan Google	26
Familie/vrienden/kennissen/buren/collegae	22
Bekend door eerder juridisch probleem/eigen initiatief	14
Telefoonboek	12
Google	11
Rechts- of wetswinkels	5
Via een andere advocaat die mij niet kon helpen	3
Het arbeidsbureau/CWI	3
Verzekering	3
Gemeente(gids)	3
Gouden Gids	2
Maatschappelijk werk	2
De sociale dienst	2
De politie	2
Ander Juridisch Loket	2
Vakbond	2
Krant	1
Huis-aan-huisblad	1
Advocatenlijn	1
Brochure of folder	1
Consumentenbond	1
TV	<1
Radio	<1
Mediator	<1
Posters N.S. station	-
Advertentie op zijkant bus	-
Anders/weet niet/geen antwoord	25

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

#### *Hulpverleningstraject voorafgaand aan het Juridisch Loket*

Voor 70% geldt dat het Juridisch Loket de eerste instantie is waar men langs is geweest met het juridisch probleem; 29% van de ondervraagden is voordat men naar het Juridisch Loket toeging, met het probleem bij een andere persoon of instantie langs geweest. Bijna de helft van hen raadpleegt eerst een advocaat, gebruikt het sociale netwerk of benadert de rechtbijstandsverzekering (respectievelijk 18%, 15% en 15%). Als men eerst te rade is gegaan bij familie, vrienden of bekenden betreft dat in de helft van de gevallen een deskundige op juridisch gebied.

**Tabel 7 Traject voorafgaand aan het Juridisch Loket (n=201)**

Eerder geraadpleegde persoon of instantie	Percentage van de respondenten*
Advocaat	18
Familie, vrienden of bekenden	15
Rechtsbijstandsverzekering	15
Algemeen maatschappelijk werk	8
Rechts- of wetswinkels	8
Arbeidsbureau/CWI	7
Sociaal raadsman of -vrouw	5
Vakbond, beroepsvereniging	4
Consumentenbond/andere consumentenvereniging	3
Politie	3
Gemeente	3
Andere verzekering	2
(Nationale) ombudsman	2
Arbo-dienst	2
Deurwaarder	2
Ander Juridisch Loket	1
Kerkelijke organisatie	<1
Mediator	<1
ANWB	-
Vereniging Eigen Huis	-
Schuldhulpverleningsorganisatie	-
Notaris	-
Politiek	-
Anders/weet niet/geen antwoord	20

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

#### *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 hulpverlener(s) niet de kennis hadden om de hulpvraag op te lossen of af te handelen of dat zij bij nader inzien niet de aangewezen perso(o)n(en) bleken te zijn. Dit laatste komt bijvoorbeeld voor bij een eerder beroep op de rechtsbijstandsverzekering, algemeen maatschappelijk werk en rechts- en wetswinkels (respectievelijk 15%, 10% en 10% van de groep die dit antwoord geeft).



**Tabel 8 Redenen waarom eerdere instantie niet in staat was afdoende hulp te verlenen (n=201)**

	Percentage van de respondenten*
De eerdere hulpverlener(s) had(den) niet de kennis	41
De eerdere hulpverlener(s) was/waren niet de aangewezen perso(o)n(en)	27
Ik wilde een <i>second opinion</i>	7
De eerdere hulpverlener(s) verleende(n) geen gesubsidieerde r'bijstand	6
De eerdere hulpverlener was niet (langer) bereid te helpen	6
Geen vertrouwen (meer) in de hulpverlener/ emotionele redenen	5
De eerdere hulpverlener(s) had(den) niet de tijd om te helpen	4
De kosten waren te hoog	4
Vanwege verhuizing/vertrek van hulpverlener	<1
Anders/weet niet/geen antwoord	13

\*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 makkelijk of moeilijk men het vond om bij het Juridisch Loket terecht te komen.

Ruim 90% van alle ondervraagden geeft aan het zeer makkelijk of makkelijk te hebben gevonden om bij het Juridisch Loket terecht te komen (respectievelijk 39% en 51%), 3% zegt het moeilijk te hebben gevonden en 0,4% 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 (24 respondenten), komt tot dit oordeel omdat men niet wist dat het Juridisch Loket bestond (minder dan de helft) of vanwege emotionele redenen (minder dan een kwart); de drempel werd door deze respondenten als hoog ervaren.

#### *Rechtsbijstandsverzekering*

Ongeveer een kwart van de klanten geeft aan een gezinspolis te hebben voor een rechtsbijstandsverzekering (23%). Dit cijfer komt ongeveer overeen met het percentage Wrb-gerechtigden met een rechtsbijstandsverzekering zoals gemeten in de enquête onder rechtzoekenden (24%, MGR2005, p. 76).

Aan de groep die geen rechtsbijstandsverzekering heeft is gevraagd waarom dit zo is. Een meerderheid van hen verwacht dit niet nodig te hebben óf vindt het te duur óf geeft aan er nog nooit aan toe te zijn gekomen (elk 21%).

De overigen weten niet wat het inhoudt (8%) of vallen onder de categorie 'anders',<sup>3</sup> of weten geen reden te geven (28%).

<sup>3</sup> Bestaat uit 'nog nooit over nagedacht', 'geen vertrouwen in verzekeringen op dit gebied' of 'men heeft geen gezin/vanwege de leeftijd'.

**Tabel 9 Redenen om geen rechtsbijstandsverzekering af te sluiten(n=340)**

	<b>Percentages*</b>
Verwacht dit niet nodig te hebben	24
Te duur	19
Nog nooit aan toe gekomen	18
Weet niet precies wat het inhoudt	10
Geen vertrouwen/slechte ervaringen	5
Geen gezin of vanwege de leeftijd	3
Nog nooit over nagedacht	3
Anders/geen antwoord	19
Totaal	100

\* Door afronding van de vele kleine deelpercentages lijkt het totaal uit te komen boven de 100%

## 2 HET GEBRUIK VAN HET JURIDISCH LOKET

### *Aantal problemen en meervoudig gebruik*

De ondervraagden hadden gemiddeld gedurende de afgelopen twee jaar 1,9 maal een probleem waarvoor men juridische hulp had kunnen vragen. Men zocht gemiddeld 1,5 maal juridische hulp, waarvan 1,4 maal bij het Juridisch Loket; 80% deed dit eenmaal, 15% tweemaal en de overige 5% driemaal of meer. Deze cijfers zullen uiteraard hoger zijn dan het landelijke gemiddelde, omdat het om een groep gaat die het Juridisch Loket heeft bezocht en dus tenminste één probleem heeft gehad.

### *Het soort probleem*

In tabel 10 is de verdeling naar probleemsoort weergegeven waarmee de respondenten het Juridisch Loket benaderd hebben. De drie grootste groepen die in de cijfers van de MGR2006 voorkomen, zijn ook in deze tabel terug te vinden als grootste categorieën, te weten werk 26,8% (landelijk 'arbeidsrecht' 20%), verbintenissenrecht 20,1%<sup>4</sup> (landelijk 20%,) en relatie en/of familiezaken incl. erfrecht 16,8% (landelijk 15%).<sup>5</sup>

**Tabel 10 Probleemsoort (n=529)**

	Percentage van het aantal respondenten*
Werk	27
Relatie en/of familiezaken incl. erfrecht	17
Wonen	15
Claim/vordering/betaling	14
Uitkering/probleem met overheidsinstantie	10
Ontevreden over product of dienst	6
Schade/verzekering	3
Straf	2
Letselschade/medisch	1
Vluchtelingen/vreemdelingen	2
Schuldenproblematiek	2
Anders/weet niet/ geen antwoord	2
Totaal	100

\* Door afronding van de vele kleine deelpercentages lijkt het totaal uit te komen boven de 100%

Als wordt gekeken naar de leeftijdsverdeling per soort zaak dan komt:

werk (zoals te verwachten) minder vaak voor bij mensen ouder dan 65;

claim/vordering/betaling vaker voor bij mensen ouder dan 65;

wonen: huur vaker voor bij 18-24 jarigen;

Vluchtelingen/vreemdelingen vaker voor bij 25-34 jarigen;

Relatie en/of familiezaken vaker voor bij 35-44 jarigen;

Uitkering/probleem met overheidsinstantie vaker voor bij 45-54;

Wonen/onroerend goed hypotheek vaker voor bij 55-64 jarigen.

<sup>4</sup> Combinatie van Claim/vordering/betaling en Ontevreden over product of dienst

<sup>5</sup> Voor de landelijke cijfers zie MGR2006, tabel 7, p. 31.

Als wordt gekeken naar de gezinssamenstelling per soort zaak dan komt:

- Relatie en/of familiezaken vaker voor bij eenoudergezinnen met een of meer minderjarige kinderen;
- Wonen/specifiek burens vaker voor bij gezinnen die bestaan uit twee volwassenen zonder kinderen.

#### *De ernst van het probleem*

Meer dan driekwart van de klanten benoemt het probleem waarmee ze bij het Juridisch Loket aanklopten als ernstig (50%) of zeer ernstig (28%). Letselschadezaken vallen relatief vaak in de categorie 'zeer ernstig'.

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

**Tabel 11 Redenen ernst probleem (n=529)**

	Percentage van het aantal respondenten*
Het ging om veel geld/aanzienlijke daling van het inkomen	46
Het probleem is emotioneel belastend	32
Men ondervindt veel hinder van het probleem	22
Het probleem is aan werk gerelateerd	3
Er is onrecht aangedaan/principekwestie	3
Het probleem is aan wonen gerelateerd	2

\* Doordat gepercenteerd is naar respondent en zij meer antwoorden konden geven naast elkaar, komen de totalen boven de 100% uit.

#### *Belangrijkste doel hulpvraag*

De klanten is ook gevraagd naar het belangrijkste doel dat zij wilden bereiken met het stellen van de hulpvraag. Men kon kiezen tussen een financieel/materieel doel, gerechtigheid of gedragsverandering bij de tegenpartij of 'anders'. Gerechtigheid en financieel/materieel doel worden het vaakst genoemd (respectievelijk 31,9% en 29,8%). Als per zaaksoort wordt gekeken dan blijkt 'gerechtigheid' als doel relatief vaak voor te komen bij de problemen die aan werk zijn gerelateerd, een financieel/materieel doel vaker bij uitkering/claim/vordering of betaling. Bij burengeschillen is het doel van de hulpvraag relatief vaak het bewerkstelligen van een gedragsverandering bij de wederpartij.

De vrij grote groep 'anders' (32,5%) blijkt bij hercodering vooral te bestaan uit mensen die aangeven duidelijkheid te willen of behoefte te hebben aan informatie of advies (20,3%).

**Tabel 12 Belangrijkste doel van de hulpvraag (n=684)**

	<b>Percentage</b>
Gerechtigheid	32
Financieel/materieel doel	30
Duidelijkheid/informatie/advies	20
Gedragsverandering wederpartij	6
(Emotionele) ondersteuning	3
Oplossing van het conflict	2
Verwijzing	2
Anders	5
<b>Totaal</b>	<b>100</b>



### 3 DE EFFECTIVITEIT VAN DE DIENSTVERLENING HET JURIDISCH LOKET

#### *Mate waarin het juridisch probleem is opgelost*

Iets meer dan de helft van de ondervraagden geeft aan dat het probleem waarmee men naar het Juridisch Loket is gegaan (nog) niet is opgelost (58%). Meestal is dit omdat de zaak nog loopt (76% van deze groep), terwijl minder dan 8% van degenen waarvan het probleem niet is opgelost aangeeft dat men het erbij heeft laten zitten of dat men de zaak nog in beraad heeft. Op de vraag waarom de zaak nog loopt antwoordt ruim een derde van deze groep dat de oplossingsstrategie die het Juridisch Loket heeft geadviseerd of die men zelf heeft gekozen vooralsnog niet tot resultaat heeft geleid (respectievelijk 23% en 14%).

Het probleem werd het vaakst opgelost doordat men met de tegenpartij tot overeenstemming wist te komen óf doordat men zelf het probleem op kon lossen (33,0%) óf door het advies van de vestigingsmedewerker op te volgen (31,5%). In relatie- en/of familiezaken is het probleem relatief vaker opgelost met behulp van de advocaat waarnaar werd verwezen of die men zelf heeft uitgekozen. In zaken die betrekking hebben op wonen/specifiek huur bracht de eerste optie - overeenstemming bereikt met de wederpartij/zelf opgelost - relatief het vaakst soelaas.

**Tabel 13 Wijze waarop het probleem is opgelost (n=279)**

	<b>Percentage</b>
Overeenstemming bereikt met de wederpartij/zelf opgelost	33
Opvolgen advies vestigingsmedewerker	32
Met behulp van de advocaat/mediator waarnaar werd verwezen	8
Het probleem is vanzelf opgelost	8
Uitspraak gerechtelijke of andere instantie	6
Met behulp van de zelf uitgekozen advocaat/mediator	3
Anders/weet niet/geen antwoord	10
Totaal	100

Om de effectiviteit van de dienstverlening te kunnen meten is gevraagd of het advies van de vestigingsmedewerker heeft bijgedragen aan de oplossing van het juridisch probleem. Meer dan de helft van de klanten geeft aan dat dit het geval is geweest (55%), terwijl 17,1% vindt dat dit niet zo was. Een kwart geeft aan dat de zaak nog loopt of weet het niet (23,8%), in 2,9% van de gevallen werd geen advies gegeven.

#### *Effectiviteit van de website*

Op de vraag of men al eens met behulp van de site een juridisch probleem heeft opgelost antwoordt 3% met 'ja, vaak' en 9% met 'ja, soms', terwijl 87% van de websitebezoekers aangeeft dat dit tot nu toe nog nooit het geval is geweest. Als men er wel in is geslaagd de vraag te beantwoorden met behulp van de website, dan kostte dit doorgaans niet veel moeite (26 van de 31 respondenten gaven dit aan).

#### *Snelheid afhandeling e-mailcontacten*

De doelstelling van het Juridisch Loket is om elke e-mail binnen 48 uur te beantwoorden. Dit blijkt in bijna driekwart van de gevallen te lukken. Uit tabel 14 blijkt dat niemand

langer dan twee weken op antwoord heeft gewacht. Eén respondent heeft nooit antwoord gehad.

**Tabel 14 Termijn waarbinnen e-mail wordt beantwoord (n=93)**

	Percentage
Dezelfde dag nog	33
Niet dezelfde dag nog, maar wel binnen twee dagen	38
Niet binnen twee dagen, maar wel binnen een week	23
Langer dan een week maar wel binnen twee weken	3
Ik heb nooit antwoord gehad	1
Weet niet/geen antwoord	3
Totaal	100

#### *De klanttevredenheid*

Op basis van het bestand dat een dwarsdoorsnede weergeeft van de gemiddelde klant (n=320) zijn voor een elftal aspecten van dienstverlening de gemiddelde tevredenheidsscores berekend (op een schaal van 1 tot 10) en de mate waarin dit bepaalde aspect van dienstverlening belangrijk wordt gevonden (op een schaal van 1=volstrekt onbelangrijk tot 5=erg belangrijk). 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.

De gemiddelde tevredenheid over alle aspecten tezamen komt uit op 8,11. Uit tabel 15 blijkt dat alle tevredenheidsscores liggen tussen de 7,77 - de afstand die men af moest leggen om een vestiging van het Juridisch Loket te bereiken - en de 8,43: de manier waarop men te woord is gestaan. Op dit laatste punt waren de antwoorden het meest eensluidend. Ten aanzien van het resultaat van de doorverwijzing liepen de meningen het meest uiteen. Er is nog gekeken naar mogelijke verschillen in tevredenheid tussen allochtone en autochtone klanten, maar daarvan blijkt nauwelijks sprake te zijn. Ook is er geen verschil tussen het aantal klanten dat een vestiging behandelt. Bezoekers van grote vestigingen zijn even tevreden als die bij middelgrote en kleine vestigingen.



**Tabel 15 Tevredenheid over verschillende aspecten van dienstverlening (n=320)**

Aspect van dienstverlening	Aantal respondenten per aspect <sup>6</sup>	Tevredenheid-score	Mate van belangrijkheid
De wachttijd tot u langs kon komen voor een afspraak	198	8,17	4,45
De behulpzaamheid	315	8,31	4,63
De deskundigheid	304	7,96	4,72
Het nakomen van gemaakte afspraken	208	8,42	4,70
De duidelijkheid van het advies	310	8,06	4,69
De manier waarop u te woord bent gestaan*	314	8,43	4,61
De afstand die u moest afleggen om het loket te bereiken	238	7,77	3,83
Het begrip voor uw probleem/ inlevingsvermogen	310	7,99	4,52
Had de vestigingsmedewerker voldoende tijd voor u beschikbaar?	307	8,27	4,58
De telefonische bereikbaarheid	253	7,98	4,55
Het resultaat van de dienstverlening**	281	7,85	4,62
<b>Totaal gemiddelde</b>		<b>8,11</b>	<b>4,55</b>

\* **Kleinste spreiding tussen de scores op dit aspect van dienstverlening**

\*\* **Grootste spreiding tussen de scores op dit aspect van dienstverlening**

#### *Opnieuw kiezen voor het Juridisch Loket*

Van alle ondervraagden geeft 92% aan als men opnieuw een juridisch probleem zou krijgen, opnieuw het Juridisch Loket te zullen benaderen, 5% geeft aan dit niet te zullen doen en 2% laat dit afhangen van het soort juridisch probleem.<sup>7</sup>

#### Tevredenheidsscore

De redenen om in de toekomst weer voor het Juridisch Loket te zullen kiezen zijn in tabel 16 weergegeven. Het vaakst komt men terug naar het Juridisch Loket omdat men goed geholpen of doorverwezen is (55%) en/of vanwege de juridische deskundigheid (37%).

De volgende **combinaties** komen het vaakst voor:

- gratis en goed geholpen/doorverwezen;
- dichtbij en snelheid;
- deskundigheid en goed geholpen/verwezen.

<sup>6</sup> Bij de aantallen is de categorie 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten.

<sup>7</sup> Door het grote aantal respondenten dat aangeeft opnieuw te zullen kiezen voor een bezoek aan het loket kan helaas geen verband worden berekend met de tevredenheid.

**Tabel 16 Redenen om in de toekomst voor het Juridisch Loket te kiezen (n=629)**

	Percentage van de respondenten*
Omdat ik goed ben geholpen/doorverwezen	55
Vanwege de juridische deskundigheid	37
Omdat het toegankelijk/ laagdrempelig is	17
Omdat de dienstverlening van het Juridisch Loket gratis is	16
Vanwege de snelheid waarmee men geholpen is	14
Omdat het dicht in de buurt is	4
Vanwege de goede bejegening	3
Vanwege de neutraliteit	1
Vanwege de betrouwbaarheid	<1
Het is de enige instantie die ik ken	<1

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

De kleine groep die aangeeft niet opnieuw naar het Juridisch Loket te zullen gaan doet dit het vaakst omdat men niet goed is geholpen of doorverwezen (n=16), gevolgd door een gebrek aan juridische deskundigheid (8 respondenten) of omdat men voortaan rechtstreeks naar de advocaat of de rechtsbijstandsverzekering gaat (10 respondenten). Traagheid van afhandelen, ontoegankelijkheid en de afstand<sup>8</sup> wordt door geen van de respondenten genoemd als reden om niet naar het Juridisch Loket terug te gaan.

In tabel 17 zijn de wijzen opgenomen waarop men in de toekomst contact zal gaan zoeken.

**Tabel 17 Wijze waarop in de toekomst contact wordt gezocht (n=684)**

Contactkanaal	Percentage*
Telefoon	49
Balie	37
E-mail	10
Anders/weet niet/geen antwoord	5
Totaal	100

\* Door afronding van de vele kleine deelpercentages lijkt het totaal uit te komen boven de 100%

Een meerderheid van de klanten geeft aan in het vervolg weer voor hetzelfde contactkanaal te zullen kiezen, te weten 79% van de telefoongebruikers, 73% van de baliebezoekers en 60% van de e-mailcontacten. De spreekuurklanten geven aan bij een volgende contact te zullen bellen (62%) of bij de balie langs te gaan (27%). Dit zou ertoe leiden dat het verschil dat er nu al is tussen de balie en de telefoon (respectievelijk 22% en 60% gebruikt in 2006 dit kanaal) verder toe zal nemen.

<sup>8</sup> Dit komt overeen met de eerdere conclusie ten aanzien van de mate van belangrijkheid waar werd gesteld dat de afstand niet snel een breekpunt zal zijn.

### *Oordeel over website, internetzuil en folder*

Aan de websitebezoekers onder de respondenten is gevraagd hoe men deze website beoordeelt. De website wordt door 87% van de gebruikers als duidelijk en/of begrijpelijk beoordeeld, terwijl 5% dit niet vindt.

Ook de internetzuil wordt door het beperkte aantal gebruikers ervan (13 respondenten) positief beoordeeld: tien van hen vinden het een nuttige voorziening, terwijl één respondent deze voorziening overbodig vindt.

Ook het oordeel over de folder is overwegend positief: driekwart van degenen die via een folder het Juridisch Loket zijn binnengekomen beoordeelt de begrijpelijkheid als goed; de overigen vallen in de categorie 'weet niet/geen antwoord'. De folder bevat eerder teveel dan te weinig informatie.<sup>9</sup>

### *Het verwijsarrangement*

Een van de taken van het Juridisch Loket is om hun klanten door te verwijzen naar de advocatuur. Hiervoor zijn verschillende methoden denkbaar. De klanten is gevraagd welke methode hun voorkeur heeft. De klanten geven het vaakst de voorkeur aan de variant waarbij de vestigingsmedewerker een advocaat selecteert en de klant zelf een afspraak maakt.

**Tabel 18 Voorkeur voor bepaalde variant van het verwijsarrangement (n=684)**

<b>Variant verwijsarrangement</b>	<b>Percentage</b>
De vestigingsmedewerker selecteert een advocaat en de klant maakt zelf afspraak	44
De vestigingsmedewerker maakt voor de klant een afspraak	30
Geen voorkeur	24
Anders/weet niet/geen antwoord	2
Totaal	100

---

<sup>9</sup> Kleine aantallen, dus niet meer gepercenteerd.



#### 4 PROFIELSCHETS VAN DE KLANT EN REPRESENTATIVITEIT VAN DE STEEKPROEF

##### *Leeftijd*

De verdeling naar leeftijd komt goed overeen met de landelijke cijfers. De leeftijden van bijna driekwart van de gebruikers liggen tussen de 25 en de 55 jaar.

**Tabel 19 Verdeling klanten in leeftijdscategorieën (n=320)**

	Enquête percentages	Landelijke percentages klanten 2006*
18-24	10	9
25-34	25	24
35-44	23	28
45-54	26	21
55-64	12	12
65 of ouder	4	7
Totaal	100	100

\* Door afronding van de vele kleine deelpercentages lijkt het totaal uit te komen boven de 100%

##### *Geslacht*

Onder de respondenten van de enquête bevinden zich, vergeleken met de landelijke cijfers, iets meer vrouwen: 59% tegenover landelijk gemeten 52%. Vrouwen blijken vaker de telefoon te gebruiken (65% tegenover 60% gemiddeld) en mannen komen vaker langs bij de balie (27% tegenover 22%). Dit beeld komt overeen met de cijfers in de MGR2006 (vgl. tabel 21).

##### *Opleidingsniveau*

De verdeling van de hoogst *afgeronde* opleiding is naast de cijfers van de verdiepte registratie van september 2006 geplaatst (tabel 24b MGR2006: de *genoten* opleiding). Hierbij is een afwijking te zien in de enquêtegroep richting de hoger opgeleiden; 6% van deze groep blijkt een universitaire mastersopleiding te hebben *afgerond*, tegenover 2% van alle klanten in 2006, die deze vorm van onderwijs hebben *genoten*.<sup>10</sup>

**Tabel 20 Hoogst afgeronde opleiding enquête en landelijke klantcijfers**

	Enquête percentages (n=320)	Percentages Verdiepte registratie 2006*
Basisschool	5	8
VMBO, MAVO, LBO	29	34
HAVO, VWO, MBO HBO, Bachelor	60	57
Master, Universitair	6	2
Totaal	100	100

\* Door afronding van de vele kleine deelpercentages lijkt het totaal uit te komen boven de 100%

<sup>10</sup> Binnen de gehele Nederlandse bevolking heeft 9% een universitaire masterstitel. CBS, februari 2007

### *Gezinssamenstelling*

Net als bij de cijfers van de verdiepte registratie van 2006 zijn de eenoudergezinnen oververtegenwoordigd: 19% bij de enquête tegen 13% bij de verdiepte registratie 2006. Binnen de totale Nederlandse bevolking bedraagt het aantal eenoudergezinnen 6%. Evenals bij de cijfers van de verdiepte registratie is ongeveer de helft van de klanten de enige volwassene in het huishouden (met of zonder kinderen: 52%). Bijna 40% van de respondenten maakt deel uit van een huishouden met één of meer minderjarige kinderen (39%, bij de verdiepte registratie was dat ruim 40%).<sup>11</sup>

**Tabel 21 Gezinssamenstelling respondenten (n=320)**

	<b>Percentage*</b>
Eén volwassene <i>zonder</i> minderjarige kinderen	33
Eén volwassene <i>met</i> minderjarige kinderen	19
Twee volwassenen <i>zonder</i> minderjarige kinderen	28
Twee volwassenen <i>met</i> minderjarige kinderen	20
Geen antwoord	1
Totaal	100

\* Door afronding van de vele kleine deelpercentages lijkt het totaal uit te komen boven de 100%

### *Inkomensverdeling*

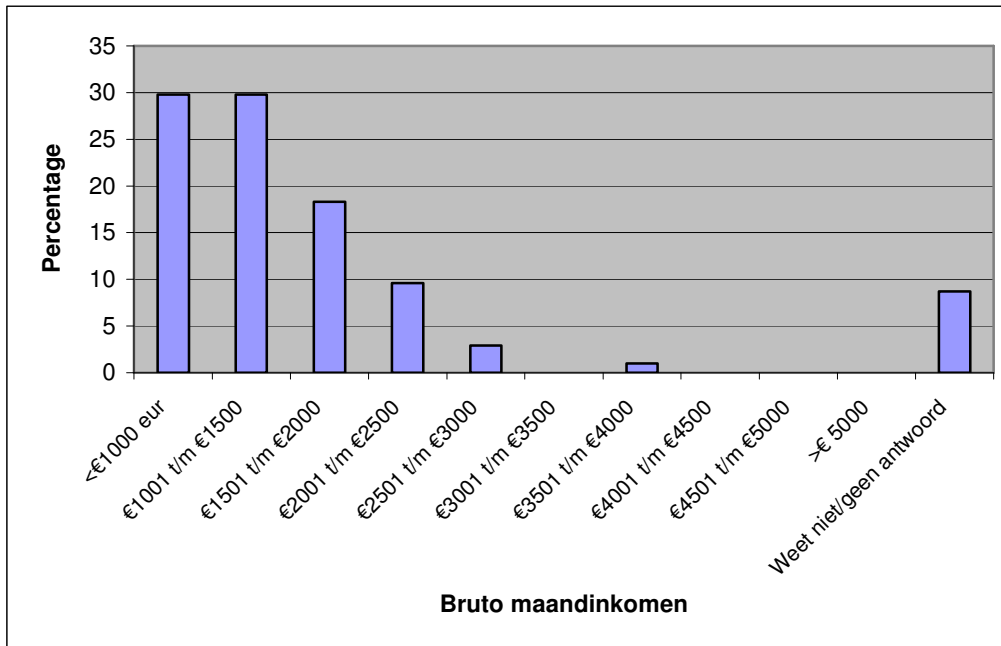
Hoewel binnen het stelsel vanaf het moment dat VIValt van kracht werd, wordt gerekend met fiscaal huishoudinkomens per jaar is aan de klanten gevraagd wat hun brutomaandinkomen is. De verwachting was dat er bij de vraag naar het fiscale inkomen teveel personen in de categorie weet niet/geen antwoord terecht zouden komen. Deze groep blijft nu beperkt tot 12% van alle respondenten.

Van de eenpersoonshuishoudens ziet de inkomensverdeling er als volgt uit.

---

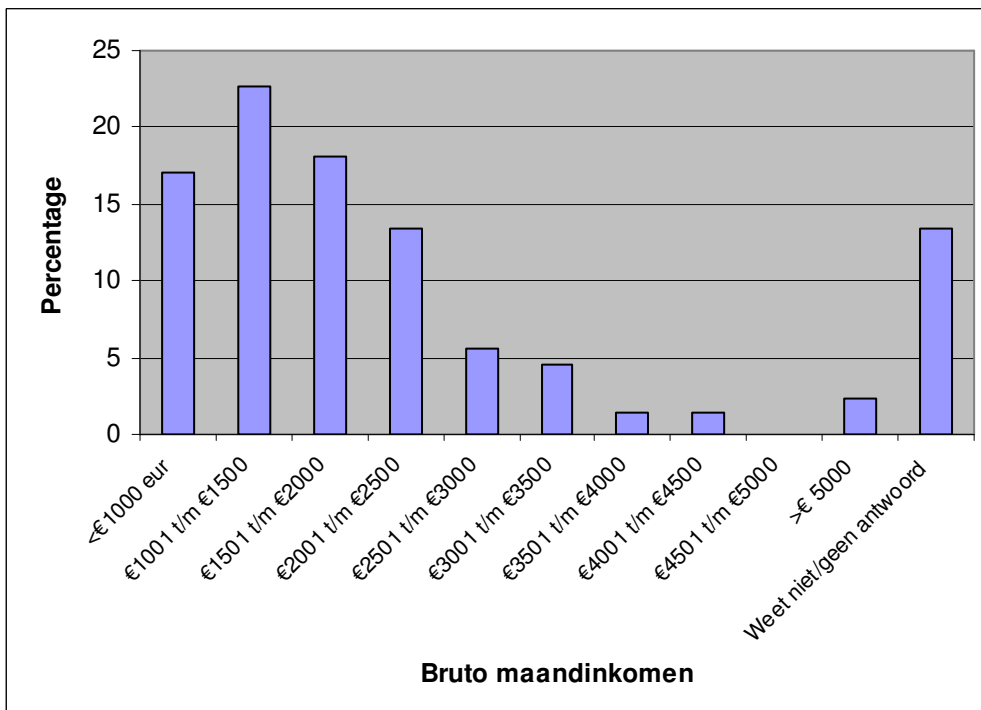
<sup>11</sup> Zie MGR 2006, p. 53.

**Figuur 1 Verdeling naar inkomen van personen in eenpersoonshuishoudens**



Naar het vermogen van de ondervraagden is niet gevraagd.  
De inkomensverdeling van de meerpersoonshuishoudens is weergegeven in figuur 2.

**Figuur 2 Verdeling naar inkomen van personen in meerpersoonshuishoudens**



Bij deze figuren dient de kanttekening te worden geplaatst dat alleen uit kan worden gegaan van het inkomen van de respondent zelf en niet van het totale huishouden zoals bij de Wrb gebeurt. Er is bij deze enquête immers uitsluitend gevraagd naar het bruto inkomen per maand van de respondent zelf.

*(Niet-westerse) Allochtonen*

Van alle ondervraagden is ongeveer 30% allochtoon waarvan twee derde niet-westerse allochtoon is. Er is hierbij een significant verschil tussen de grote, middelgrote en kleine vestigingen, waarvan het klantenbestand voor respectievelijk 44%, 14% en 12% uit niet-westerse allochtonen bestaat. Per contactkanaal is er geen aantoonbaar verschil gevonden. Bijna 15% van de niet-westerse allochtonen vindt het (erg) belangrijk dat de vestigingsmedewerker afkomstig is uit dezelfde bevolkingsgroep.



## 5 DE BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

Tot besluit worden de belangrijkste conclusies van dit rapport in deze paragraaf bijeen gezet.

Zowel bij de bekendheid als de weg die men naar het Juridisch Loket bewandelt, is het sociale netwerk de belangrijkste factor. Daarnaast speelt het Internet een belangrijke rol. Het aantal klanten dat uit eigen ervaring het Juridisch Loket kent zal in de toekomst nog toenemen.

Voor ruim 70% geldt dat het Juridisch Loket de eerste instantie is waar men langs is geweest met het juridisch probleem.

De afstand die de klanten af moeten leggen om een vestiging van het Juridisch Loket te bereiken, blijkt geen obstakel bij het gebruik van de diensten van het Juridisch Loket.

Hoewel de bekendheid van het Juridisch Loket zelf niet kon worden gemeten - de ondervraagden hebben immers allemaal gebruik gemaakt van het Loket - is inmiddels wel algemeen bekend dat de dienstverlening gratis is. Twee derde wist dit voorafgaand aan het eerste bezoek.

Men is in het algemeen positief over de middelen die het Juridisch Loket gebruikt om informatie te verspreiden, te weten de folder, de internetzuil en de website. Deze middelen worden echter nog niet veelvuldig gebruikt door de klanten.

Opvallend is dat bijna de helft van de ondervraagden als instantie voor eerstelijns hulpverlening bij juridische problemen alleen het Juridisch Loket kent.

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.

Van de loketbezoekers heeft bijna een kwart een gezinspolis voor een rechtsbijstandsverzekering. Deze wordt echter nauwelijks spontaan genoemd als eerstelijnsvoorziening waar men bij juridische problemen zonder verwijzing terecht kan.

Meer dan de helft van de problemen waarmee klanten bij het Juridisch Loket komen liggen op het gebied van werk, familie/relatie of wonen. De klanten zelf geven aan dat ze niet met bagatelzaken bij het Juridisch Loket aankloppen: meer dan driekwart van de rechtzoekenden benoemt het probleem waarmee zij bij het Juridisch Loket aankloppen als (zeer) ernstig.

Twee maanden na het bezoek geeft ruim de helft van de klanten aan dat het probleem nog niet is opgelost (58%). Meestal is dit omdat de zaak nog loopt - drie kwart van deze groep - terwijl 8% van degenen die aangeven dat het probleem (nog) niet is opgelost het erbij laten zitten. Als het probleem wel is opgelost, is dit in bijna een derde van de gevallen gelukt door het advies van de vestigingsmedewerker op te volgen.

Er wordt driemaal zo vaak aangegeven dat het advies *wel* heeft bijgedragen aan de oplossing van het probleem dan dat het hieraan *niet* heeft bijgedragen.

Het gebruik van de website heeft er bij ruim 10% van de bezoekers vaak of soms toe geleid dat het juridisch probleem werd opgelost: dit kostte dan doorgaans weinig moeite.

Drie kwart van de vragen die per e-mail worden gesteld, wordt binnen 48 uur beantwoord.

De klanttevredenheid is net als in eerdere metingen ook nu weer hoog. Gemiddeld wordt een score gehaald van 8,11 over 11 verschillende aspecten van dienstverlening tezamen, met een spreiding van 7,77 ( de afstand) tot 8,43 (de manier waarop men te woord werd gestaan). Op dit laatste punt was er grote overeenstemming in het oordeel; de scores lagen vrij dicht rond het gemiddelde. De afstand wordt overigens het minst belangrijk gevonden als aspect van de dienstverlening. Over het resultaat waren de meningen het meest verdeeld.

Het merendeel van de klanten is van plan met een volgend juridisch probleem bij het Juridisch Loket terug te komen. Meer dan 90% van de respondenten doet dit vanwege de deskundigheid en/of omdat ze goed geholpen zijn. De telefoon zal bij een volgend bezoek, zoals nu ook al het geval is, het vaakst worden gebruikt.

Wat de verschillende modaliteiten van het verwijzingsarrangement betreft geven de ondervraagde klanten er de voorkeur aan dat de vestigingsmedewerker de advocaat selecteert en zij vervolgens zelf de afspraak maken.

Vergeleken met de landelijke en de verdiepte registratie blijkt de enquêteteekproef representatief te zijn voor wat betreft de leeftijd en gezinssamenstelling; vrouwen en hoger opgeleiden zijn licht oververtegenwoordigd. Niet-westerse allochtonen komen onder de klanten vaker voor dan onder de gemiddelde Nederlandse bevolking.

**BIJLAGE**  
**VERANTWOORDING STEEKPROEF**

Gedurende een korte periode zijn er lijsten neergelegd bij alle vestigingen met de vraag of men enige tijd na het bezoek aan het Juridisch Loket gebeld mocht worden door TNS-NIPO. Door de vestigingsmedewerkers zijn de naam, initialen en het telefoonnummer genoteerd van de bezoekers die gebeld mochten worden. Aan elk vestiging zijn, met een ruime marge, de streefcijfers per contactkanaal weergegeven. Een aantal bezoekers van het Juridisch Loket bleek toen zij werden gebeld bij nader inzien toch niet aan de enquête te willen meewerken. Daardoor zijn de aantallen per contact kanaal ook niet overal gehaald en bestaat het bestand uit 684 respondenten in plaats van 700.

Uit de cijfers van Webtop over het jaar 2006 kan worden opgemaakt dat de klanten als volgt over de vier kanalen zijn verdeeld (zie MGR2006, Tabel 2).

**Tabel 22 Verdeling klanten per kanaal**

	<b>Percentages</b>
Balie	22
Telefoon	60
Internet	3
Spreekuur	15
Totaal	100

Daarnaast is een driedeling gemaakt naar vestigingsgrootte, te weten vestigingen die:

- 6% of meer
- 3 tot 6%
- minder dan 3%

van het landelijke aantal klanten bedienen.

Dit geeft het volgende beeld.

**Tabel 23 Verdeling per aantal klantproducten**

<b>Vestiging</b>	<b>Percentage producten</b>	<b>Categorie vestigingsgrootte*</b>
Alkmaar	3,34	M
Almelo	2,39	K
Almere	2,30	K
Amersfoort	2,52	K
Amsterdam	7,69	G
Arnhem	3,41	M
Assen	2,29	K
Breda	3,45	M
Den Bosch	3,21	M
Den Haag	6,28	G
Dordrecht	3,61	M
Eindhoven	3,31	M
Emmen	2,77	K
Enschede	2,10	K
Groningen	2,75	K
Haarlem	3,08	M
Heerlen	3,13	M
Leeuwarden	2,68	K
Leiden	3,67	M
Lelystad	3,05	M
Maastricht	3,12	M
Middelburg	2,50	K
Nijmegen	3,30	M
Roermond	2,57	K
Rotterdam	8,05	G
Tilburg	2,75	K
Utrecht	2,78	K
Zaandam	2,53	K
Zutphen	2,52	K
Zwolle	2,84	K
<b>Totaal</b>	<b>100,00</b>	

\* K=klein, M=middel, G=groot

De verdeling is dan op basis van de cijfers van 2006 als volgt.

**Tabel 24 Driedeling vestigingen naar aantal klanten**

<b>Vestigingsgrootte</b>	<b>Percentages</b>
Groot	22
Middel	40
Klein	38
Totaal	100

Er is echter niet voor gekozen om meteen een bestand aan te maken waarin is gewogen naar contactkanaal en vestigingsgrootte, omdat het aandeel van de e-mailcontacten dit niet toelaat. De steekproef zou dan vele malen groter moeten zijn geweest. In plaats hiervan is als uitgangspunt gehanteerd om per contactkanaal 200 klanten te ondervragen, maar dan wel met een constante verdeling naar vestigingsgrootte, en voor de e-mailcontacten 100 personen.

**Tabel 25 Samenstelling van de beoogde steekproef (n=700)**

<b>Contactkanaal→ Vestigingsgrootte</b>	<b>Balie</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>	<b>Spreekuur</b>	<b>Totaal</b>
Groot	43	43	21	43	150
Middel	79	79	40	79	274
Klein	78	78	39	78	260
Totaal	200	200	100	200	684

Door beperking in tijd en het aantal klanten dat daadwerkelijk bereid was mee te doen bleek dat niet alle subcategorieën door TNS-NIPO optimaal konden worden gevuld. De gerealiseerde verdeling was als volgt:

**Tabel 26 Samenstelling van de gerealiseerde steekproef (n=684)**

<b>Contactkanaal→ Vestigingsgrootte</b>	<b>Balie</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>	<b>Spreekuur</b>	<b>Totaal</b>
Groot	43	43	21	43	150
Middel	79	76	40	79	274
Klein	65	78	39	78	260
Totaal	187	197	100	200	684

Om toch te kunnen vergelijken tussen de kanalen dienden de kolommen opnieuw te worden gewogen naar vestigingsgrootte klein, middel of groot. Dit bestand is echter niet geschikt om te vergelijken naar omvang van de gebruikersgroep.

**Tabel 27 Bestand met de gewogen kanalen (n=659)**

<b>Contactkanaal→ Vestigingsgrootte</b>	<b>Balie</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>	<b>Spreekuur</b>	<b>Totaal</b>
Klein (22%)	36	41	21	43	141
Middel (40%)	66	76	40	79	261
Groot (38%)	65	75	39	78	257
<b>Totaal</b>	<b>167</b>	<b>193</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>659</b>

Uit dit bestand is het bestand samengesteld van de gemiddelde klant. Deze verdeling is in tabel 28 weergegeven.

**Tabel 28 Bestand 'gemiddelde klant' (n=320)**

<b>Contactkanaal→ Vestigingsgrootte</b>	<b>Balie (22%)</b>	<b>Telefoon (60%)</b>	<b>E-mail (3%)</b>	<b>Spreekuur (15%)</b>	<b>Totaal (100%)</b>
Klein (22%)	15	41	2	10	68
Middel (40%)	28	76	4	19	127
Groot (38%)	27	75	4	19	125
<b>Totaal</b>	<b>70</b>	<b>192</b>	<b>10</b>	<b>48</b>	<b>320</b>

Dit bestand kan tevens worden gebruikt om te toetsen of er verschillen zijn tussen de categorieën naar vestigingsgrootte, te weten groot, middel of klein.