

# Raad voor Rechtsbijstand

L. Combrink-Kuiters, M. van Gammeren-Zoetewij & S.L. Peters

## Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2012



# **Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2012**

L. Combrink-Kuiters, M. van Gammeren-Zoetewij & S.L. Peters

## **Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2012**

L. Combrink-Kuiters, M. van Gammeren-Zoetewij & S.L. Peters

ISBN: 978-94-6240-038-2

Dit boek is een uitgave van:  
Wolf Legal Publishers (WLP)  
Postbus 31051  
6503 CB Nijmegen  
Tel: 013-5821366  
E-Mail: [info@wolfpublishers.nl](mailto:info@wolfpublishers.nl)  
[www.wolfpublishers.com](http://www.wolfpublishers.com)

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de door de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden veeleelvoudigd (waaronder begrepen het opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand) of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. De bij toepassing van artikel 16B en 17 Auteurswet 1912 wettelijk verschuldigde vergoedingen wegens fotokopiëren, dienen te worden voldaan aan de Stichting Reprorecht. Voor het overnemen van een gedeelte van deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet 1912 dient men zich tevoren tot de uitgever te wenden. Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaarden de auteur(s), redacteur(en) en uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten of onvolkomenheden.

No part of this book may be reproduced without written permission from the publisher or author.

© L. Combrink-Kuiters, M. van Gammeren-Zoetewij & S.L. Peters, WLP 2013

# Voorwoord

Voor u ligt de Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand (Wrb, Wet op de rechtsbijstand) 2012. De Monitor Wrb blijkt een waardevol en gewaardeerd instrument te zijn om de vraag en het aanbod van rechtsbijstand goed te kunnen volgen. Door een continue bewaking van het stelsel van rechtsbijstand heeft de Raad voor Rechtsbijstand de mogelijkheid zich tijdig aan veranderende omstandigheden aan te passen, waardoor kan worden voorkomen dat de doelstellingen van de wet in het gedrang komen. Het monitoren van de vraag naar rechtsbijstand is van belang bij de beoordeling in hoeverre de Raad erin slaagt de doelstelling van de Wrb te realiseren, namelijk de rechtzoekende voldoende toegang te bieden tot het recht. Ook het volgen van de ontwikkeling van het aanbod vindt zijn grondslag in één van de doelstellingen van de wet.

Voor beleidsmakers, politici en ketenpartners is de monitor ook in 2012 weer een nuttig instrument gebleken om cijfermatig onderbouwd het debat te kunnen voeren. Zo is de monitor gebruikt bij de jaarlijkse voorbereiding van de justitiële begroting en van diverse maatregelen die zijn doorgevoerd in het kader van de bezuinigingstaakstelling. Ook hebben diverse organisaties (waaronder de Raad) in november 2011 dankbaar gebruik gemaakt van de cijfers bij het opstellen van hun reacties op de consultatiepaper van staatssecretaris Teeven. De monitor speelt ook een belangrijke rol in het meten van de resultaten van de in 2008 ingezette bezuinigingen op de rechtsbijstand, zo bleek uit antwoorden van de staatssecretaris tijdens het Algemeen Overleg (AO) over de Quick Scan Rechtsbijstand van 14 maart 2013.

Dit jaar zijn de achtergrondkenmerken van de gebruikers van het stelsel nog duidelijker in kaart gebracht dan voorheen. Mede dankzij de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' konden van aanzienlijk meer loketklanten de gegevens worden gekoppeld aan de bestanden van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Konden er in 2011 nog bijna 200 duizend unieke klanten worden geïdentificeerd, in 2012 liep dit aantal al richting de 300 duizend. Ook de achtergrondkenmerken van mediationgebruikers zijn in deze monitor voor het eerst afzonderlijk in kaart gebracht.

Eén van de meest opvallende resultaten van de Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2012 is de toename van het beroep op het stelsel. Zowel het aantal toevoegingen als het aantal klantcontacten bij het Juridisch Loket is in 2012 sterk toegenomen. De toename van het aantal toevoegingen volgde op een aanvankelijke

daling in 2011 en deze vond met name plaats op strafrechtelijk gebied, een ontwikkeling die zich lastig laat duiden. Opvallend is voorts dat het aantal lichte adviestoevoegingen, voor het eerst sinds een jarenlange daling, in 2012 weer is gestegen. De toename van het aantal klantactiviteiten bij het Juridisch Loket is voor een belangrijk deel toe te schrijven aan de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' per 1 juli 2011, waardoor rechtzoekenden gestimuleerd worden eerst langs het Juridisch Loket te gaan, alvorens zij (indien nodig) de hulp inroepen van een advocaat. Een tweetal effecten van deze maatregel werd in de tweede helft van 2011 al zichtbaar: zowel het aantal handelingen dat het Juridisch Loket verricht ten behoeve van de klant als het aantal verwijzingen vanuit het Juridisch Loket naar de advocatuur is toegenomen. Medio 2012 is de maatregel 'diagnose en triage' geëvalueerd, maar het bleek te vroeg om een kosteneffect te kunnen vaststellen.

Het aanbod van rechtsbijstandverleners is in 2012 verder gestegen. Per 1 januari van dat jaar is de vergoeding aan advocaten verlaagd. Dit kan mogelijk geleid hebben tot een verminderd animo onder advocaten om deel te nemen aan het stelsel, alhoewel dit in 2012 nog niet merkbaar was.

Na een continue daling is het bereik van het stelsel in 2012 gestabiliseerd op 35,9% van de Nederlandse bevolking.

De Raad maakt momenteel een omslag van een controlerende, bureaucratische organisatie naar een meer dienstverlenende partner die werkt op basis van vertrouwen. De *High Trust*-werkwijze behelst een nieuwe, eenvoudiger en snellere manier van het aanvragen van toevoegingen, die gebaseerd is op transparantie, vertrouwen en begrip. In de loop van 2012 heeft er opnieuw een forse uitbreiding plaatsgevonden van het aantal *High Trust*-kantoren, in de aanloop naar een landelijke invoering van *High Trust*. Daarnaast is medio 2012 het Webportaal online gegaan, waarmee advocaten een groot deel van hun toevoegingen digitaal kunnen aanvragen en volgen. Hiermee beoogt men de door advocaten ervaren 'bureaucratische rompslomp' te verminderen.

Wanneer *Legal Aid*-stelsels uit diverse landen met elkaar worden vergeleken, dan valt het Nederlandse monitoringsysteem op door volledigheid, diversiteit aan aandachtsgebieden en consistentie over de jaren heen. Het Nederlandse stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand wordt gezien als een effectief stelsel en kan rekenen op veel belangstelling vanuit het buitenland. De op de monitor gebaseerde Engelstalige brochure – *Legal Aid in the Netherlands, a broad outline* – blijkt in een behoefte te voorzien. Bij congresbezoek van raadsmedewerkers en voor buitenlandse bezoekers biedt het een handzaam cijfermatig overzicht van de Nederlandse gesubsidieerde rechtsbijstand over de afgelopen jaren. Ten behoeve van de ILAG-conferentie, die in juni 2013 heeft plaatsgevonden, is de brochure volledig geactualiseerd.

De kracht van de monitor ligt in het op eenduidige wijze genereren van cijfers op basis van gegevens van zowel rechtsbijstandverleners als -gebruikers in de nulde-, eerste en tweede lijn gedurende een steeds langere periode, waardoor trends zichtbaar worden gemaakt op basis waarvan voorspellingen kunnen worden gedaan. In deze monitor is, in overeenstemming met de wens van de begeleidingscommissie, daarom in grote lijnen de structuur van de eerdere edities aangehouden.

Mijn dank gaat uit naar de begeleidingscommissie, die op constructieve en deskundige wijze heeft bijgedragen aan het tot stand komen van deze monitor.

Utrecht, juni 2013

Peter van den Biggelaar

Directeur Stelsel Raad voor Rechtsbijstand





# Definities en afkortingen

In de monitor komt regelmatig een aantal begrippen terug waarvan de strekking niet voor iedereen duidelijk is. In deze paragraaf worden de definities daarvan gegeven en worden allereerst enkele afkortingen uitgelegd.

## Afkortingen

A.A.-procedure:	Algemene asielprocedure
BAR:	Beheer Advocaten Registratie
Bebr:	Besluit eigen bijdrage rechtsbijstand
bsn:	burgerservicenummer
Bvr:	Besluit vergoedingen rechtsbijstand 2000
CBS:	Centraal Bureau voor de Statistiek
CPI:	consumentenprijsindex
EXU:	Extra Uren-zaak (voorheen: Uiterst Bewerkelijke Zaak)
FR&V:	fiscaal recht en vermogensbeheer
GBA:	Gemeentelijke Basis Administratie
GRAS:	Gefinancierde Rechtsbijstand Administratie Systeem
HJL:	het Juridisch Loket
Lat:	lichte adviestoevoeging; bestemd voor de verlening van rechtsbijstand in zaken van relatief eenvoudige aard
MGR:	Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand
NMI:	Nederlands Mediation Instituut
SSB:	Sociaal Statistisch Bestand
UWV:	Uitvoeringsorgaan Werknemersverzekeringen
Wet VIValt:	Verklaring Inkomen en Vermogen Alternatief
Wet BOPZ:	Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen
WODC:	Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum
WOTS:	Wet overdracht tenuitvoerlegging strafvonnissen
Wrb:	Wet op de rechtsbijstand
ZSM:	'Zo Spoedig Mogelijk': project ten behoeve van een versnelde afdoening van strafzaken
Zzp'er:	Zelfstandige zonder personeel

## Definities

- *Bereik van de Wrb*: het deel van de bevolking dat in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand.
- *Diagnose en triage*: de per 1 juli 2011 ingevoerde maatregel, waarmee rechtzoekenden een korting van € 50 op de eigen bijdrage kunnen krijgen, indien zij – alvorens een advocaat in te schakelen – eerst het Juridisch Loket

- bezoeken en daar vanuit worden doorverwezen naar een advocaat.
- *Diagnosedocument*: het document dat door het Juridisch Loket wordt verstrekt bij een doorverwijzing naar een advocaat. Dit document bevat verder een korte analyse van het probleem.
  - *Draagkracht*: het belastbaar loon of verzamelinkomen in het peiljaar in combinatie met het belastbaar vermogen van dat peiljaar.
  - *In- en uitstromers*: rechtsbijstandverleners die in het desbetreffende jaar respectievelijk toetreden tot het stelsel dan wel het stelsel verlaten.
  - *Gesubsidieerde rechtsbijstand*: rechtsbijstand die (deels) wordt vergoed door de overheid door middel van een subsidie. Hierbinnen is de volgende driedeling aan te brengen:
    - *rechtskundige bijstand*, verstrekt door rechtsbijstandverleners aan een rechtzoekende ter zake van een rechtsbelang dat hem/haar rechtstreeks en individueel aangaat;
    - *rechtshulp*, verstrekt door het Juridisch Loket waarbij geen sprake is van vertegenwoordiging en bestaande uit het geven van eenvoudige juridische adviezen, informatieverstrekking of vraagverheldering, en het verwijzen naar ter zake doende instanties en rechtsbijstandverleners;
    - *mediation*, het bemiddelen in een geschil, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige de onderhandelingen tussen de rechtzoekende en zijn wederpartij begeleidt, teneinde vanuit hun werkelijke belangen tot gezamenlijk gedragen oplossingen en tot voor ieder van hen optimale resultaten te komen.
  - *Peer review*: toetsing door een vakgenoot.
  - *Peiljaar*: het jaar waarin de draagkracht is vastgesteld. In de meeste gevallen zal dit het tweede jaar zijn, voorafgaand aan het jaar waarin de aanvraag voor een toevoeging wordt gedaan (t-2).
  - *Rechtsbijstandverlener*: alle tweedelijnsdienstverleners die rechtsbijstand kunnen verlenen op basis van een toevoeging, derhalve advocaten, mediators<sup>1</sup> en deurwaarders.
  - *Toevoeging*: een verklaring op grond waarvan een rechtzoekende aanspraak kan maken op gesubsidieerde rechtsbijstand.
  - *Toevoegingsgebruikers*: rechtzoekenden aan wie een toevoeging is afgegeven.
  - *Vaststelling*: de vaststelling van de subsidie aan de rechtsbijstandverlener voor de door hem verleende rechtsbijstand na beëindiging van de zaak.
  - *Verwijsarrangement*: een overeenkomst tussen de Raad voor Rechtsbijstand en een advocaat, waarin wordt vastgelegd dat laatstgenoemde zich beschikbaar stelt voor het verlenen van rechtsbijstand aan klanten die worden verwezen vanuit het Juridisch Loket.
  - *vFAS*: vereniging van Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators
  - *Wrb-gerechtigden*: rechtzoekenden die op grond van onvoldoende financiële middelen aanspraak kunnen maken op gesubsidieerde rechtsbijstand bij het oplossen van een (serius) juridisch probleem.

---

1 Hoewel een mediator het mediationproces begeleidt en officieel geen rechtsbijstand verleent, wordt deze voor de leesbaarheid van deze monitor onder de term rechtsbijstandverlener geschaard.

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	3
<b>Definities en afkortingen</b>	7
<b>Inhoudsopgave</b>	9
<b>1 Inleiding</b>	13
1.1 Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand	14
1.1.1 Rechtwijzer	15
1.1.2 Het Juridisch Loket	16
1.1.3 Rechtsbijstand op basis van een toevoeging	18
1.2 Recente ontwikkelingen	21
1.2.1 Taakstellingen van de kabinetten Balkenende IV en Rutte I en II en de visie van de Raad hierop	21
1.2.2 Overige recente ontwikkelingen in wet- en regelgeving en beleid binnen het stelsel	24
1.2.3 Overige voor het stelsel relevante ontwikkelingen	26
<b>2 Het gebruik van Rechtwijzer</b>	31
2.1 Achtergrond project Rechtwijzer	31
2.2 Echtscheidingsplan.nl, ouders-uit-elkaar.nl en wijzeruitelkaar.nl	33
<b>3 Het gebruik en de gebruikers van het Juridisch Loket</b>	35
3.1 De dienstverlening van het Juridisch Loket	35
3.1.1 Activiteiten van het Juridisch Loket	35
3.1.2 Wijze van contact	38
3.1.3 Informatieverstrekken en verwijzen	41
3.1.4 Eerstelijns hulpverlening via de website van het Juridisch Loket	45
3.1.5 Rechtsgebieden	46
3.1.6 Naamsbekendheid van het Juridisch Loket	48
3.2 Achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket	49
3.3 De klanttevredenheid	49
<b>4 Het gebruik en de gebruikers van toevoegingen</b>	53
4.1 Afgegeven toevoegingen	53
4.1.1 Totaal aantal afgegeven toevoegingen	53
4.1.2 Ontwikkeling van het aantal afgegeven reguliere toevoegingen	54
4.1.3 Reguliere toevoegingen per rechtsgebied	58
4.1.4 Mediationtoevoegingen per rechtsgebied	64
4.1.5 Lichte adviestoevoegingen per rechtsgebied	65
4.2 Voorziening deskundigenbericht	67
4.3 Piketten	69

4.4	Afwijzingen en intrekkingen	70
4.5	Bezwaar en beroep	72
4.6	Toevoegingsgebruik per cliënt	73
4.7	Eigen bijdrage	75
4.8	Gebruikers van toevoegingen	80
4.8.1	Het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking	80
4.8.2	Vastgestelde draagkracht toevoegingsgebruikers	82
4.8.3	Vergelijking tussen de verdeling van toevoegingsgebruikers en Wrb-gerechtigden	84
4.8.4	Achtergrondkenmerken van de gebruikers van toevoegingen	87
<b>5</b>	<b>Het aanbod van rechtsbijstandverleners</b>	<b>89</b>
5.1	De rechtsbijstandverleners	89
5.1.1	Aantal rechtsbijstandverleners	89
5.1.2	Aantal kantoren dat op toevoegingsbasis werkt	90
5.1.3	Piket	91
5.1.4	De advocaten	93
5.1.5	De mediators	94
5.2	Aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener	95
5.3	Kenmerken rechtsbijstandverleners	96
5.3.1	Geslacht rechtsbijstandverleners	96
5.3.2	Leeftijd rechtsbijstandverleners	96
5.3.3	Ervaring rechtsbijstandverleners	98
5.4	Verloop onder rechtsbijstandverleners	100
5.4.1	Nieuwkomers in het stelsel	100
5.4.2	Het verloop binnen het stelsel: in- en uitstroom	101
<b>6</b>	<b>Ontwikkelingen op het gebied van rechtsbijstandsverzekeringen</b>	<b>103</b>
6.1	Aantal gezinspolissen	103
6.2	Ontwikkeling premiestelling	105
<b>7</b>	<b>Uitgaven</b>	<b>109</b>
7.1	Uitgaven voor vaststellingen per rechtsgebied	110
7.2	Gemiddelde uitgave per vaststelling	111
7.3	Gemiddelde uitgave per vaststelling per moduultype	113
7.4	Ontwikkeling in uitgaven voor vaststellingen	113
<b>8</b>	<b>Nabeschuwing</b>	<b>115</b>
1.	Een gratis ingang ter oriëntatie, informatie en advies	116
2.	Facilitering van voorzieningen	118
3.	Transparantie	122
4.	Betaalbaarheid en werking prijsprikkel	125
5.	Vraag en aanbod en het evenwicht daartussen	127
6.	Effectiviteit hulpverlening	131
7.	Beoordeling van de dienstverlening binnen het stelsel	133

<b>Literatuur</b>	141
<b>Bijlage 1</b> Inkomen, vermogen en eigen bijdrage in 2012	145
<b>Bijlage 2</b> Forfaitaire vergoeding advocatuur	149
<b>Bijlage 3</b> De bezuinigingsmaatregelen van de overheid in chronologische volgorde	151
<b>Bijlage 4</b> Het Juridisch Loket: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 3	155
<b>Bijlage 5</b> Achtergrondkenmerken van klanten van het Juridisch Loket	161
<b>Bijlage 6</b> Het gebruik en de gebruikers van toevoegingen: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 4	163
<b>Bijlage 7</b> Het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking	177
<b>Bijlage 8a</b> Achtergrondkenmerken reguliere toevoegingsgebruikers in percentages	181
<b>Bijlage 8b</b> Achtergrondkenmerken gebruikers van mediatie toevoegingen in percentages	183
<b>Bijlage 9</b> Het aanbod van rechtsbijstandverleners: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 5	185
<b>Bijlage 10</b> Achterliggende cijfers rechtsbijstandsverzekeringen over 2004 t/m 2011	193
<b>Bijlage 11</b> Uitgaven: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 7	195
<b>Bijlage 12</b> Begeleidingscommissie	199
<b>Bijlage 13</b> Inhoudsoverzicht van de vorige monitoredities	201
<b>Lijst met figuren en tabellen</b>	205



# 1 Inleiding

Eén van de voorwaarden voor een goed functionerende rechtsstaat is dat burgers met een juridisch probleem toegang hebben tot betaalbare rechtsbijstand van goede kwaliteit. Om te voorkomen dat iemand met een juridisch probleem vanwege de kosten moet afzien van het inschakelen van rechtsbijstand, voorziet de Wet op de rechtsbijstand (Wrb) in een subsidiestelsel. Op grond van deze wet krijgen rechtzoekenden met een inkomen onder een bepaalde grens én personen die ambtshalve een toevoeging krijgen, zoals verdachten die in bewaring zijn gesteld, gesubsidieerde rechtsbijstand. In Nederland is de Raad voor Rechtsbijstand (afgekort de Raad) verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wrb. De Raad krijgt zijn budget van en is verantwoording schuldig aan het ministerie van Veiligheid en Justitie. Om na te gaan hoe het stelsel zich ontwikkelt, heeft het ministerie de Raad in 2003 opdracht gegeven om een periodiek registratiesysteem (verder te noemen 'de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand (MGR)') op te zetten. Door middel van deze monitor, wordt jaarlijks aandacht besteed aan de ontwikkeling van de vraag naar en het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand. Naast deze algemene ontwikkelingen wordt specifiek aandacht besteed aan de effecten van wijzigingen binnen het stelsel en aan enkele actuele onderwerpen. Een begeleidingscommissie ziet toe op de wetenschappelijke kwaliteit van de monitor (zie bijlage 12). De monitor beoogt de grondslag te vormen voor verdere discussie over het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Hiermee is het een belangrijke bron van informatie, hoewel het geen concrete aanbevelingen voor beleid doet.

De vraag naar gesubsidieerde rechtsbijstand is geen constante. Er zijn drie clusters van factoren die de vraag naar gesubsidieerde rechtsbijstand doen fluctueren en ook de aard ervan beïnvloeden (Rijkschroeff e.a., 2001, p. 15; zie ook Van Velthoven & Ter Voert, 2004; en Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010). Zo kunnen maatschappelijke ontwikkelingen leiden tot een toe- dan wel afname van het aantal personen dat om rechtsbijstand vraagt en tot veranderingen in het type kwestie waarvoor hulp wordt gezocht. Daarnaast is de ontwikkeling van de Nederlandse rechtscultuur van invloed. Processen zoals (de)juridisering, ADR (Alternative Dispute Resolution) en een toename van het aantal rechtsbijstandsverzekeringen hebben eveneens uitwerking op de vraag. Op de derde plaats is de rechtsstructuur van invloed op de vraag naar rechtsbijstand. Wijzigingen binnen het stelsel, zoals in dit hoofdstuk beschreven, kunnen gevolgen hebben voor het beroep dat op de voorziening wordt gedaan.

In deze monitor is in grote lijnen de structuur van eerdere edities aangehouden. In de verschillende hoofdstukken komen de volgende onderwerpen aan de orde. In het eerste hoofdstuk wordt uitleg gegeven over het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Verder worden recente ontwikkelingen (zowel binnen als buiten het stelsel) die van belang zijn voor het stelsel toegelicht.

Hoofdstuk 2 heeft betrekking op de websites en applicaties die behoren tot het project Rechtwijzer. Dit betreft de zogenoemde nuldelijnsvoorziening binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand.

Hoofdstuk 3 bevat een cijfermatig overzicht van de werkzaamheden die door de vestigingen van het Juridisch Loket zijn uitgevoerd. Er wordt beschreven wat de kenmerken van de dienstverlening zijn en de problemen waar de loketklanten hulp voor invoeren. Daarnaast worden in dit hoofdstuk de achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket beschreven.

Hoofdstuk 4 bevat informatie over *de vraag* naar tweedelijns gesubsidieerde rechtsbijstand. In dit hoofdstuk staan gegevens over het aantal en het soort afgegeven toevoegingen en de ontwikkeling daarvan in de afgelopen jaren. Daarnaast bevat dit hoofdstuk de achtergrondkenmerken van de toevoegingsgebruikers. Tevens worden gegevens gepresenteerd over meervoudig gebruik, piketdiensten, de toepassing van de anticumulatieregeling en de berekende en betaalde eigen bijdragen. Ook is een paragraaf opgenomen over de bezwaar- en beroepsprocedure.

In hoofdstuk 5 staat de ontwikkeling van *het aanbod* van gesubsidieerde rechtsbijstandverleners centraal. Hier wordt relevante informatie over rechtsbijstandverleners gegeven die in de afgelopen jaren minimaal één toevoeging per jaar behandelden. Ook wordt aandacht besteed aan de in- en uitstroom van rechtsbijstandverleners die op toevoegingsbasis werken.

Hoofdstuk 6 heeft betrekking op de rechtsbijstandsverzekering en beschrijft de ontwikkeling van de premiestelling.

Hoofdstuk 7 gaat over de uitgaven voor het stelsel. De totale uitgaven die de Raad doet, worden in kaart gebracht, naast de uitgaven voor toevoegingen die op verschillende rechtsgebieden van het stelsel worden afgegeven.

Ten slotte bevat hoofdstuk 8 een nabeschuiving, waarin aan de hand van een aantal thema's inzichtelijk wordt gemaakt in hoeverre in 2012 aan de doelstellingen van de Wrb is voldaan.

In bijlage 13 is per monitor te zien welke thema's er zijn aangesneden. Een terugkerend onderdeel van de monitor zijn de enquêtes die afgenomen zijn onder gebruikers van het stelsel en onder advocaten die deelnemen aan het stelsel. In tabel B13.1 van bijlage 13 zijn de in het verleden afgenomen enquêtes onder de diverse doelgroepen schematisch weergegeven.

## **1.1 Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand**

Gesubsidieerde rechtsbijstand wordt in de nulde lijn verstrekt door Rechtwijzer en de website van het Juridisch Loket, in de eerste lijn door de overige kanalen



van het Juridisch Loket en in de tweede lijn door rechtsbijstandverleners die bij de Raad staan ingeschreven. Dit zijn voor het merendeel advocaten, maar ook mediators en een enkele deurwaarder vallen hieronder.

In deze paragraaf wordt ingegaan op vier typen van rechtshulp/rechtsbijstandverlening,<sup>2</sup> te weten informatievoorziening door middel van Rechtwijzer, rechtshulp verleend door het Juridisch Loket, rechtsbijstand en mediation op basis van een toevoeging.

### 1.1.1 Rechtwijzer

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](http://www.rechtwijzer.nl)
- [www.echtscheidingsplan.nl](http://www.echtscheidingsplan.nl)
- [www.ouders-uit-elkaar.nl](http://www.ouders-uit-elkaar.nl)
- [www.wijzeruitelkaar.nl](http://www.wijzeruitelkaar.nl)
- de kinderalimentatierekentool (KART)
- 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 uitgangspunten van Rechtwijzer zijn:

- Het zorgen voor een tijdige conflictoplossing tegen zo laag mogelijke kosten.
- Het versterken van de zelfredzaamheid van de burger.
- Het stimuleren van het gezamenlijk oplossen van conflicten door partijen.
- Het bieden van passende verwijzingen naar externe hulp en interventie(s).
- De probleemoplossende route wordt bepaald door het probleem.
- De belangen van partijen vormen de sleutel tot de conflictoplossing.

In september 2007 werd de eerste website gelanceerd: [Rechtwijzer.nl](http://Rechtwijzer.nl). Op deze website kunnen burgers, door middel van het beantwoorden van vragen over hun probleem of conflict, advies krijgen. Dat advies bestaat uit mogelijke stappen die de burger zelf kan zetten. Daarnaast worden instanties genoemd die hem kunnen helpen bij het zoeken naar een oplossing.

In 2010 volgden [echtscheidingsplan.nl](http://echtscheidingsplan.nl) en [ouders-uit-elkaar.nl](http://ouders-uit-elkaar.nl). [Echtscheidingsplan.nl](http://Echtscheidingsplan.nl) richt zich op burgers die gaan scheiden en dit samen via het internet kunnen en willen doen. Zowel gehuwden en samenwonenden, als mensen met een

---

<sup>2</sup> Zie voor het onderscheid tussen rechtshulp en rechts(kundige)bijstand de lijst met definities en afkortingen.

geregistreerd partnerschap kunnen op deze website terecht. Ouders-uit-elkaar.nl richt zich op de kinderen van ouders die uit elkaar gaan.

De ontwikkeling van Rechtwijzer is vanaf het begin ingericht als een iteratief proces, waarin individuele gebruikerstests, focusgroepen en expertmeetings een grote rol spelen. Juist omdat van deze inbreng al vanaf het beginstadium gebruik is gemaakt, kan Rechtwijzer op actuele problemen en behoeften inspelen.

### 1.1.2 Het Juridisch Loket

Rechtzoekenden kunnen terecht bij één van de dertig vestigingen van de landelijke stichting het Juridisch Loket voor vraagverheldering, informatie en advies en verwijzingen naar advocaten, mediators of, zo nodig, naar andere personen en instanties. Door een landelijk dekkend netwerk, hoeven rechtzoekenden niet al te ver te reizen om een Juridisch Loket te bezoeken.<sup>3</sup> Rechtzoekenden kunnen op diverse manieren contact leggen met het Juridisch Loket. De belangrijkste contactmogelijkheid is het landelijke telefoonnummer (0900-8020). Daarnaast kunnen rechtzoekenden langs bij de balie of bij het spreekuur voor *face-to-face*-contact, of gebruikmaken van de centrale website ([www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl)), die voorziet in de mogelijkheid om via e-mail of een chatsessie een vraag te stellen. Ook wordt er meer en meer gebruik gemaakt van sociale media om in contact te komen met de klant.

Hoewel het Juridisch Loket is bedoeld als voorziening voor minderdraagkrachtigen, kan in principe elke Nederlander met een juridisch probleem gratis bij het Juridisch Loket terecht, ongeacht zijn inkomen of vermogen. In de praktijk wordt bij de toegang (balie, telefoon, e-mail en chat) geen inkomenstoets uitgevoerd. Bij het spreekuur is in beginsel wél een globale inkomenstoets geïndiceerd. Als een vraag in een balie-, telefoon-, e-mail- of chatcontact niet afdoende kan worden beantwoord, kan de loketklant gebruikmaken van een gratis spreekuur van maximaal een uur. Mocht een klant verdergaande of andersoortige rechtsbijstand nodig hebben, dan wordt deze verwezen naar een advocaat, mediator of een andere hulpverlener of hulpverlenende instantie.

De verwijzing naar een advocaat vindt plaats op basis van een zogenoemd verwijsarrangement. Advocaten die deel willen nemen aan het verwijsarrangement melden zich hiervoor aan bij de Raad. Door de loketklant het telefoonnummer van een beschikbare advocaat te geven, beoogt men eventuele uitval tussen het Juridisch Loket en de advocatuur zo veel mogelijk te voorkomen. De klant kan vervolgens zelf een afspraak maken.

Per 1 juli 2011 is de maatregel 'diagnose en triage' in werking getreden. Rechtzoekenden worden gestimuleerd zo veel mogelijk gebruik te maken van

---

3 Er is tevens een buitensprekkuur in Terneuzen en er zijn spreekuurvoorzieningen in penitentiaire instellingen.

het Juridisch Loket bij het oplossen van juridische problemen. De verwachting is dat meer rechtsvragen en –problemen in een vroegtijdig stadium kunnen worden afgevangen of via een betere route kunnen worden opgelost, als zij eerst aan het Juridisch Loket worden voorgelegd. Door deze beoogde versterkte filterfunctie van het Juridisch Loket zouden er in de toekomst minder toevoegingen nodig zijn.

Rechtzoekenden worden gestimuleerd eerst langs het Juridisch Loket te gaan door hen een korting van € 51 op de eigen bijdrage te verlenen, indien een toevoeging alsnog noodzakelijk blijkt. Toevoegingsgebruikers die niet eerst de route langs het Juridisch Loket hebben afgelegd, krijgen vanzelfsprekend deze korting op de eigen bijdrage niet.

### **Box 1.1      Middelen die zijn ingezet t.b.v. de maatregel 'diagnose & triage'**

#### **Kortingsregeling**

In combinatie met de kortingsregeling is de eigen bijdrage generiek verhoogd met € 25, waarmee deze – na aftrek van de korting van € 51 – lager uitvalt dan op het moment van inwerkingtreding van de maatregel; zonder korting ligt de eigen bijdrage hoger dan voordien.

Deze maatregel geldt uiteraard alleen voor toevoegingen waarvoor een eigen bijdrage verschuldigd is. De ambtshalve afgegeven toevoegingen vallen hierdoor buiten het bereik van de gedragsbeïnvloeding die de maatregel beoogt. Daarnaast geldt voor bepaalde categorieën zaken een zogenaamde 'automatische' korting op de eigen bijdrage. De categorieën die voor deze automatische korting in aanmerking komen, zijn strafzaken, zaken betreffende een procedure ter verkrijging van een verblijfsvergunning, zaken betreffende een bestuurlijke sanctie, hogerberoeps- en cassatiezaken. Daarnaast kunnen er bijzondere omstandigheden zijn waardoor een toevoegingsgebruiker die vooraf niet langs het Juridisch Loket is geweest toch de korting op de eigen bijdrage wordt verleend.

#### **Diagnosedocumenten**

Bij een verwijzing naar een rechtsbijstandverlener of andere instantie wordt door het Juridisch Loket een diagnosedocument opgesteld en ter beschikking gesteld aan de klant. Het diagnosedocument is een schriftelijk document, waarin een analyse van het juridisch probleem is opgenomen, evenals een advies en, zo nodig, een doorverwijzing naar een andere instantie of een rechtsbijstandverlener. Middels de informatie uit het diagnosedocument wordt aan de loketklant duidelijkheid verschaft over de aard en omvang van zijn probleem en worden de mogelijke vervolgstappen helder uiteengezet. Het diagnosedocument moet door de advocaat meegestuurd worden bij de aanvraag voor een toevoeging, opdat de toevoegingsgebruiker korting kan krijgen op de eigen bijdrage en zo in aanmerking komt voor de anticumulatiebepaling.

### 1.1.3 Rechtsbijstand op basis van een toevoeging

Advocaten verlenen gesubsidieerde rechtsbijstand op basis van een toevoeging. Dit is een verklaring op grond waarvan een rechtzoekende – dit kan een natuurlijk persoon zijn of een rechtspersoon<sup>4</sup> – aanspraak kan maken op gesubsidieerde rechtsbijstand. Doel hiervan is te voorkomen dat de minder draagkrachtige rechtzoekende vanwege de kosten moet afzien van het inschakelen van een advocaat.

Advocaten mogen alleen op toevoegingsbasis werken indien zij, in het kader van de gevoerde kwaliteitszorg, een positieve auditverklaring, entreetoets of verklaring kantoororganisatie kunnen overleggen. Om zaken op het gebied van straf-, asiel-, psychiatrie- of vreemdelingenrecht te kunnen behandelen, moeten advocaten bovendien beschikken over een speciale aantekening. Ook mediators mogen alleen op toevoegingsbasis werken indien zij voldoen aan de door de Raad gestelde toelatingseisen. Zo moeten zij NMI-gecertificeerd zijn<sup>5</sup> en het aantal mediations dat zij in de voorliggende twee jaar hebben afgerond, moet aan een bepaald minimum voldoen. Ook dient de mediator over objectief aantoonbare kennis te beschikken betreffende de juridische aspecten van mediation, evenals over gevorderde vaardigheden, bijvoorbeeld met betrekking tot het kunnen omgaan met escalerend gedrag.

Toevoegingen kunnen worden afgegeven voor advisering<sup>6</sup> of voor het voeren van een procedure. Om te kunnen vaststellen of iemand in aanmerking komt voor een toevoeging gelden inkomens- en vermogensgrenzen. Daarnaast toetst de Raad of er sprake is van een zeker belang, zowel financieel als inhoudelijk. Rechtzoekenden met een draagkracht onder de Wrb-grens die voor een serieus juridisch probleem een rechtsbijstandverlener willen inschakelen, kunnen via hun advocaat of mediator een toevoeging aanvragen.

De toevoegingsgebruiker dient voor de aan hem afgegeven toevoeging een eigen bijdrage te betalen. Deze is inkomensafhankelijk en bedoeld als prijsprikkel om rechtzoekenden te motiveren een afgewogen keuze te maken of het juridische probleem wel serieus genoeg is om er rechtsbijstand voor in te schakelen.

De hoogte van de eigen bijdrage kent vijf klassen en bedroeg in 2012 minimaal € 127 en maximaal € 786 (zie bijlage 1).

De rechtsbijstandverlener ontvangt, naast de eigen bijdrage van de cliënt, van de Raad een forfaitaire vergoeding, afhankelijk van het type zaak. Deze bedroeg per 1 januari 2012, omgerekend naar een uurtarief, € 106,23 per uur (zie bijlage 2).

---

4 Art. 36 Wrb: indien van de rechtspersoon redelijkerwijze niet verwacht kan worden dat deze de kosten van rechtsbijstand uit eigen vermogen of inkomsten betaalt.

5 Voorheen was er sprake van een interim-regeling die het vFAS-advocaten (scheidingsbemiddelaars) mogelijk maakte zich als mediator bij de Raad te laten registreren. Echter, sinds 1 januari 2009 dienen ook vFAS-advocaten gecertificeerd mediator te zijn.

6 Volgens art. 12 BRv: voor een adviestoevoeging waarin minder dan zes uur rechtsbijstand wordt verleend, worden vier punten toegekend. Wanneer er meer dan zes uur rechtsbijstand wordt verleend, worden acht punten vergoed. Niet te verwarren met de lichte adviestoevoeging.

De hoogte daarvan staat vermeld in het Besluit vergoedingen rechtsbijstand 2000 (Bvr) en wordt jaarlijks aangepast.

Toevoegingsgebruikers aan wie binnen een periode van zes maanden na afgifte van de eerste toevoeging één of meer volgende toevoegingen worden verleend, krijgen een korting van 50% voor de tweede, derde en vierde toevoeging. Voor eventuele daaropvolgende toevoegingen binnen die termijn, wordt geen korting meer verleend. Met de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' (1 juli 2011) is de anticumulatieregeling alleen van toepassing, indien de korting op de eigen bijdrage is toegepast.

Vanaf de inwerkingtreding van de wet VIValt in 2006 moet de Raad het resultaat beoordelen van een civiele of bestuursrechtelijke zaak waarvoor een toevoeging is afgegeven. De Raad controleert, op basis van de financiële uitkomst van deze zaak, of de kosten van de advocaat alsnog door de cliënt zelf kunnen worden betaald. Daarnaast moet de Raad, op basis van de aangeleverde stukken, in alle zaken toetsen of de kosten van rechtsbijstand eventueel door een derde partij kunnen worden vergoed. Het criterium bij deze resultaatsbeoordeling is dat het geldbedrag dat de cliënt ontvangt, of een vordering met betrekking tot een geldbedrag waarop de toevoegingsgebruiker recht heeft, ten minste de helft van het heffingsvrije vermogen bedraagt. In 2009 heeft de Raad van State bepaald dat een advocaat ook recht heeft op uitbetaling van de rechtsbijstandsubsidie als de toevoeging is ingetrokken op basis van het behaalde resultaat. Tot die tijd werd een verzoek tot vergoeding van de advocaat afgewezen als de toevoeging was ingetrokken naar aanleiding van het behaalde resultaat. Wanneer de Raad de toevoeging heeft ingetrokken op basis van het resultaat én de vergoeding heeft vastgesteld, ontstaat er een vordering van de Raad op de toevoegingsgebruiker. Inmiddels is de Raad gestart met het terugvorderen bij de toevoegingsgebruiker van de aan de rechtsbijstandverlener uitbetaalde subsidie(s).

In een aantal specifiek benoemde gevallen is de rechtsbijstand, ongeacht het inkomen, kosteloos. Daarbij gaat het om zaken waarin de Raad op ambtshalve last van de rechter een toevoeging verstrekt, bijvoorbeeld bij een gedwongen opname in een psychiatrische kliniek of wanneer iemand bij verdenking van een strafbaar feit tegen zijn wil van zijn vrijheid is beroofd. Ook geldt deze voorziening voor de slachtoffers of de nabestaanden van gewelds- of zedenmisdriven die een civiele vordering tegen de dader willen instellen. Daarnaast kunnen toevoegingsgebruikers, bijvoorbeeld *havenots*, worden vrijgesteld van betaling van de eigen bijdrage (de zogenoemde nihilstelling).

De lichte adviestoevoeging is in het leven geroepen als tussenvoorziening tussen het spreekuuradvies van het Juridisch Loket en de reguliere toevoeging. Hierbij gaat het om zaken die relatief eenvoudig van aard zijn, maar niet zó eenvoudig dat ze binnen de context van de spreekuurvoorziening van het Juridisch Loket kunnen

worden afgehandeld. Voor de afwikkeling van een dergelijk relatief eenvoudige zaak geldt een tijdsindicatie van drie uur. Echter, voor de beoordeling of een zaak op basis van een lichte adviestoevoeging kan worden afgedaan, is de aard van het probleem doorslaggevend en niet de aan de oplossing daadwerkelijk bestede tijd. Wel kan, als het probleem ernstiger blijkt te zijn dan zich vooraf liet aanzien, de lichte adviestoevoeging nadien worden omgezet in een reguliere toevoeging. De toevoegingsgebruiker betaalt voor een lichte adviestoevoeging een lagere eigen bijdrage dan voor een reguliere toevoeging. Deze bijdrage bedroeg in 2012 € 41 of € 76, afhankelijk van het inkomen.

Algemeen uitgangspunt van het Bvr is dat voor rechtsbijstand die verleend is op basis van een toevoeging, een forfaitaire vergoeding wordt toegekend, waarvan de hoogte gerelateerd is aan de aard van de zaak in kwestie. Op deze regel is echter een uitzondering mogelijk. Het gaat hierbij om bewerkelijke zaken, waarin boven een bepaalde grens de vergoeding niet meer forfaitair wordt vastgesteld, maar op urenbasis. Voorwaarde voor het verkrijgen van deze vorm van vergoeding is dat van de Raad vooraf toestemming is verkregen om de extra uren te mogen besteden. De regelgeving biedt de Raad een zekere beleidsvrijheid met betrekking tot de beoordeling van deze bewerkelijke zaken. In de Leidraad bewerkelijke zaken worden de landelijke (beleidsinhoudelijke) criteria met betrekking tot de selectie, beoordeling en honorering van aanvragen om extra uren beschreven. De uitwerking van de Leidraad is enkele jaren geleden geëvalueerd door een gezamenlijke werkgroep van het voormalige ministerie van Justitie, de Orde en de vijf toenmalige raden. Aanbevelingen vanuit deze werkgroep hebben geleid tot aanpassing en verduidelijking van de tekst van de Leidraad.

Om de vindbaarheid van de aan het stelsel deelnemende advocaten te vergroten, staat vanaf medio 2008 op de website van de Raad ([www.rvr.org](http://www.rvr.org)) vermeld welke advocaten bij de Raad staan ingeschreven. Met de advocatenzoekfunctie kan iedereen rechtstreeks op zoek naar een bij de Raad ingeschreven advocaat of mediator in de buurt. Het is daarbij ook mogelijk om op een bepaald rechtsgebied te zoeken, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen acht rechtsgebieden.

### **Mediation op basis van een toevoeging**

Vanaf 1 april 2005 kunnen rechtzoekenden ook voor mediation een toevoeging aanvragen. Bij mediation wordt een onafhankelijke bemiddelingsdeskundige ingeschakeld die partijen helpt bij het oplossen van hun conflict. Er zijn drie wegen waarlangs een aanvraag voor een mediationtoevoeging tot stand kan komen. De eerste is via de vrije markt. Wanneer partijen zelf een mediator inschakelen, zal deze mediator partijen die onder het bereik van de Wrb vallen, voorstellen om een toevoeging aan te vragen. Daarnaast kunnen rechtzoekenden worden verwezen naar een mediator en wel op twee manieren: vanuit het Juridisch Loket en vanuit een gerechtelijke procedure. Bij een verwijzing vanuit het Juridisch Loket zal in veel gevallen ten minste één van de partijen in aanmerking komen voor een toevoeging. Sinds eind

december 2006 is de verwijzingsvoorziening naar mediation bij alle dertig loketten operationeel en alle juridisch medewerkers hebben inmiddels scholing ontvangen in het verwijzen naar mediation en in het benaderen van de wederpartijen. Per 1 april 2007 is ook de verwijzingsvoorziening bij alle gerechten geïmplementeerd. Om de drempel naar mediation voor partijen die reeds een gerechtelijke procedure hebben aangespannen te verlagen, is er tot 1 januari 2011 sprake geweest van een stimuleringsbijdrage van € 200 per doorverwezen mediationzaak. Veel betrokkenen hebben hun zorg uitgesproken over de eventueel nadelige gevolgen van het vervallen van deze stimuleringsbijdrage. Om hieraan tegemoet te komen is afgesproken dat mediators vanaf die datum een instaptarief mogen hanteren.

## 1.2 Recente ontwikkelingen

Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand is de afgelopen jaren op een aantal punten gewijzigd. Oorzaak hiervan is onder meer gelegen in de taakstellingen van de kabinetten Balkenende IV en Rutte I en II. In deze paragraaf wordt beschreven welke vorm de bezuinigingsplannen van deze kabinetten hebben aangenomen en welke veranderingen recentelijk in het stelsel hebben plaatsgevonden. Tevens wordt ingegaan op de overige wijzigingen die in 2012 op het gebied van de gesubsidieerde rechtsbijstand in wet- en regelgeving zijn doorgevoerd en op relevante ontwikkelingen in flankerend beleid en op de visie van de Raad op al deze ontwikkelingen.

### 1.2.1 Taakstellingen van de kabinetten Balkenende IV en Rutte I en II en de visie van de Raad hierop

De uitgaven voor het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand zijn in de loop der jaren sterk gestegen. Dit kwam enerzijds door een stijging van de vergoeding aan de advocatuur<sup>7</sup> en anderzijds door het toegenomen beroep op het stelsel. In de taakstelling van het coalitieakkoord van het Kabinet Balkenende IV werd opgenomen dat op het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand bezuinigd moest worden. Vanaf 2015 zou de bezuiniging ten opzichte van de trendmatige ontwikkeling jaarlijks 50 miljoen euro op de gesubsidieerde rechtsbijstand moeten bedragen. De verwachte volumebeperking die met de maatregelen gepaard moest gaan, zou vanaf 2015 jaarlijks ook een besparing van 18,6 miljoen euro op de rechtspraak opleveren.

In het Regeerakkoord van het Kabinet Rutte I werd vervolgens een nieuwe taakstelling aangekondigd. Uit het Regeerakkoord van oktober 2010 vloeide met ingang van 2014 een structurele bezuiniging op de gesubsidieerde rechtsbijstand voort van jaarlijks 50 miljoen euro.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Van € 69,88 per forfaitair punt in 2000 naar € 106,23 in 2012.

<sup>8</sup> Bijlage bij het regeerakkoord, p. 3, ombuiging nr. 4 onder *Kleinere overheid*. Zie ook: Tweede Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 31 753, nr. 27.

Daarnaast is de financiële druk op het stelsel verder toegenomen door de jurisprudentie naar aanleiding van de zaak *Salduz* (zie verder paragraaf 1.2.3), waardoor verdachten het recht hebben om, voorafgaand aan een politieverhoor, een advocaat te raadplegen. Het ministerie heeft beraamd dat als gevolg hiervan op het terrein van de gesubsidieerde rechtsbijstand een extra tekort van circa 15 miljoen euro zou kunnen ontstaan. Dit bedrag zou eveneens binnen het bestaande budget van de gesubsidieerde rechtsbijstand moeten worden opgevangen.<sup>9</sup>

Het Kabinet Rutte II, dat in de tweede helft van 2012 aantrad, zet de lijn van bezuinigingen, ingezet door de eerdere kabinetten, voort. De huidige staatssecretaris van Veiligheid en Justitie, Fred Teeven, acht op termijn een stelselherziening van de gesubsidieerde rechtsbijstand noodzakelijk. Hij heeft daartoe eind 2011 een consultatiepaper opgesteld, getiteld 'Naar een beheersbaar stelsel'.<sup>10</sup>

Hierin laat hij verschillende opties de revue passeren, te weten:

- een leenstelsel naar Duits voorbeeld;
- aanbesteding door het sluiten van contracten met een beperkt aantal advocaten;
- omvorming van de eerste lijn tot poortwachter.

In de periode na het verschijnen van dit consultatiepaper heeft de staatssecretaris de meningen geïnventariseerd van organisaties die belanghebbend zijn of anderszins over expertise beschikken ten aanzien van de rechtsbijstand, zoals de (sociale) advocatuur, het Juridisch Loket, het Verbond van Verzekeraars, het Sociaal Raadslidenwerk (LOSR), de Rechtspraak en de gerechtsdeurwaarders (KBvG). Overleg over het consultatiepaper vond in het voorjaar van 2012 plaats. Medio 2012 werd besloten de weg van versterking van de poortwachtersfunctie in te slaan, hoewel definitieve besluitvorming hierover ten tijde van het afronden van deze monitor nog niet heeft plaatsgevonden. Het Juridisch Loket zal hierin een taak toebedeeld krijgen.

Ook de Raad heeft gereageerd op de voorstellen en concludeert in zijn reactie dat de voorgestelde oplossingen geen vernieuwing bieden en niet passen binnen de visie die de Raad zelf op het stelsel heeft.<sup>11</sup> De structurele oplossing die de Raad al langere tijd voorstaat, is een vereenvoudiging van wet- en regelgeving. De praktijk leert namelijk dat veel toevoegingen voortkomen uit het feit dat de burger de weg niet meer weet in het woud van regels.

---

9 Brief 31 oktober 2011, Besparingen gesubsidieerde rechtsbijstand. Kamerstukken II 2011/12, 3 753, nr. 39.

10 Brief staatssecretaris Teeven van Veiligheid en Justitie 'Vernieuwing gesubsidieerde rechtsbijstand. Naar een beheersbaar stelsel', 28 november 2011.

11 De burger en rechtvaardige oplossingen centraal, Raad voor Rechtsbijstand, 31 januari 2012.



Meer puntsgewijs komt de reactie van de Raad op het consultatiepaper hierop neer:

- Een dergelijk leenstelsel komt, afgezien van Duitsland, nergens ter wereld voor. Wanneer Nederland een leenstelsel naar Duits model zou navolgen, zou blijken dat in Nederland de noodzakelijke randvoorwaarden voor een volledige implementatie ontbreken. Bovendien zal een dergelijk leenstelsel niet meer opleveren dan de huidige eigen bijdragen in het Nederlandse stelsel reeds doen.
- Een systeem van aanbesteding wordt nergens ter wereld gehanteerd en kent te veel onzekerheden om direct geïmplementeerd te kunnen worden. De Raad ziet wel mogelijkheden om te experimenteren met een vorm van contracten op één bepaald rechtsgebied.
- De Raad onderstreept het belang van een goede eerste lijn, maar vindt dat het systeem van een verplichte poortwachter geen voordelen kent; het leidt tot onnodige bureaucratie. Wel is het goed de concrete mogelijkheden te onderzoeken van het inzetten van spreekuurcontacten samen met advocaten en mediators van het Juridisch Loket.

De Raad heeft aangegeven de mogelijkheden van een gesloten budget te willen verkennen, maar is ervan overtuigd dat deze optie uitsluitend kans van slagen heeft, indien de Raad ook de regie mag voeren over de inrichting en uitvoering van het stelsel. Ook vindt men het van belang dat consequent de rechtsbijstandkosten worden beoordeeld op het moment dat nieuwe wetgeving in behandeling is. Op dit moment gebeurt dat nog zelden. Binnen deze condities wil de Raad zijn visie verder ontwikkelen.

Tevens pleit de Raad ervoor de verschillende rechtsgebieden, gezien de onderlinge verschillen, elk apart te beoordelen op de voorzieningen die ketenbreed al zijn getroffen en de mogelijke verbeteringen daarop. De verschillende soorten oplossingen, de capaciteiten van burgers en de financieringsmogelijkheden verschillen namelijk sterk per soort problematiek. Daarnaast stelt de Raad voor om de vergoedingensystematiek te herijken. In 1999 heeft de laatste evaluatie daarvan plaatsgevonden. Ook is de Raad voorstander van het bieden van meer opties aan de burger om tot een rechtvaardige oplossing te komen. Niet alle activiteiten hoeven door advocaten uitgevoerd te worden; andere spelers, zoals paralegals, kunnen ook delen van de markt voor hun rekening nemen.

In bijlage 3 wordt een chronologisch overzicht gegeven van de reeds doorgevoerde bezuinigingsmaatregelen en de nog in te voeren concrete plannen van de drie kabinetten.

## 1.2.2 Overige recente ontwikkelingen in wet- en regelgeving en beleid binnen het stelsel

### Diagnose en triage

Op 1 juli 2011 is bij AMvB de maatregel 'diagnose en triage' in werking getreden (zie paragraaf 1.1).<sup>12</sup>

Medio 2012 zijn, op verzoek van het ministerie van Veiligheid en Justitie, de effecten van deze maatregel geëvalueerd. Belangrijkste doel van de evaluatie was het inzichtelijk maken in hoeverre het aantal toevoegingen door de maatregel is afgenomen.

Uit deze evaluatie is naar voren gekomen dat niet met zekerheid is vast te stellen in hoeverre het Juridisch Loket zelf meer zaken is gaan afdoen, waardoor het aantal toevoegingen is afgenomen. Het is namelijk niet mogelijk om aan te tonen of een probleem dat sinds de inwerkingtreding van de maatregel in de eerste lijn wordt afgehandeld, voorheen een toevoeging zou zijn geworden. Op basis van het aantal afgegeven toevoegingen, gemeten vóór en na de invoering van de maatregel, was het medio 2012 nog niet zichtbaar dat er meer toevoegingen worden uitgefilterd dan voorheen als gevolg van de maatregel. Het Juridisch Loket filtert wel zaken uit die geen toevoeging zullen worden, maar er kan op basis van de beschikbare cijfers niet aangetoond worden dat er sprake is van een *versterkte* filterfunctie die is toe te schrijven aan de maatregel. Een kostenbesparing is hiermee dan ook niet aangetoond.

### Inschrijvingsvoorwaarden personen- en familierecht aangescherpt

Vanaf 1 juli 2012 stelt de Raad nieuwe eisen op het gebied van deskundigheid en geldt er een gedragscode voor de specialisatie 'Personen- en Familierecht'. Deze eisen zijn tot stand gekomen in de door het ministerie van Veiligheid en Justitie ingestelde 'Echtscheidingswerkgroep 3'. Hierin zaten vertegenwoordigers van het ministerie van Veiligheid en Justitie, de Vereniging Sociale Advocatuur Nederland, de Nederlandse Orde van Advocaten, de Nederlandse Mediators Vereniging, het Nederlands Mediation Instituut, de rechtspraak en de Raad voor Rechtsbijstand. Op basis van de nieuwe eisen mogen per 1 januari 2013 alleen advocaten en mediators die op het gebied van personen- en familierecht gespecialiseerd zijn, toevoegingen aanvragen op dit rechtsgebied. De nieuwe eisen houden onder meer in dat advocaten die onvoldoende ervaring hebben opgedaan op het gebied van het personen- en familierecht een basisopleiding moeten volgen. De nieuwe eisen werden al opgenomen in de inschrijvingsvoorwaarden 2012. Als overgangsregeling konden advocaten op 1 juli 2012 op hun verzoek worden ingeschreven voor dit rechtsgebied wanneer zij verklaarden aan bepaalde eisen te voldoen, zoals het minimaal aantal toevoegingen (10 per

---

<sup>12</sup> Staatsblad 2011 nr. 322.

jaar) en opleidingspunten (5 per jaar) op dit rechtsgebied en bereid waren om de gedragscode voor advocaten in het personen- en familierecht te hanteren. Van de inschrijvingsvoorwaarden voor het personen- en familierecht zijn uitgezonderd: de ondertoezichtstellingen, voornaamswijzigingen en de onder curatele/bewindstellingen.

### **Servicecontract tussen de Raad en de Orde**

De Raad heeft afspraken gemaakt met de Nederlandse Orde van Advocaten (de Orde) om de aanvraag van toevoegingen gemakkelijker en sneller te laten verlopen. Hiermee worden de administratieve lasten van advocaten verlicht en krijgen cliënten eerder zekerheid over hun aanvraag voor gesubsidieerde rechtsbijstand. In een zogeheten servicecontract, dat de Orde en de Raad met elkaar hebben afgesloten, zijn deze afspraken vastgelegd. Deze afspraken hebben betrekking op, onder andere, *High Trust* en de introductie van het webportaal.

#### *High Trust*

De aanvraag van een toevoeging wordt door veel advocaten als belastend ervaren en de controle als bureaucratisch. Om die reden is er gezocht naar alternatieven, hetgeen onder meer heeft geresulteerd in de Wet VIValt.<sup>13</sup> Om de controle van aanvragen en declaraties verder te vereenvoudigen, is de Raad vervolgens gestart met een *High Trust*-benadering: een nieuwe, eenvoudigere en snellere manier van toevoegingen aanvragen, die gebaseerd is op transparantie, vertrouwen en begrip. Met deze werkwijze kan een toevoeging aangevraagd worden zonder direct stukken te hoeven overleggen, waarop de Raad de toevoeging verleent na het uitvoeren van de draagkrachttoets. De controle van de aanvraag vindt pas achteraf plaats. Binnen de *High Trust*-werkwijze zijn twee varianten van controle achteraf mogelijk:

- periodieke controle van vastgestelde toevoegingen, die steekproefsgewijs plaatsvindt;
- één op één controle van toevoegingen nadat de declaratie is ingediend.

Na een intensieve periode van *pilots*, gevolgd door een evaluatie hiervan in 2009 en 2010, is besloten om de *High Trust*-benadering landelijk gefaseerd te implementeren. In de loop van 2011 en 2012 heeft een forse uitbreiding van *High Trust*-kantoren plaatsgevonden. Eind 2012 werd ongeveer de helft van de toevoegingen afgegeven aan kantoren die werken op basis van *High Trust*.

#### *Webportaal*

Met het webportaal Mijn RvR kunnen advocaten vanaf medio 2012 online hun toevoegingsaanvragen en hun declaraties grotendeels digitaal indienen en kunnen zij het besluit van de Raad hierop digitaal inzien. Inmiddels wordt ruim driekwart van de aanvragen op deze wijze ingediend.

---

<sup>13</sup> Zie Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2006 (paragraaf 1.3.1, p. 18).

## **Inning en restitutie: resultaatsbeoordeling en hercontrole van inkomen**

Het proces 'Inning en Restitutie' zorgt ervoor dat de Raad een geldbedrag bij de toevoegingsgebruiker kan invorderen dan wel aan de toevoegingsgebruiker kan terugbetalen. Het gaat dan om respectievelijk te veel uitgekeerde rechtsbijstandsubsidie of te veel geïnde eigen bijdrage.

Het proces bestaat uit de onderdelen 'resultaatsbeoordeling' en 'hercontrole van het inkomen'. Bij resultaatbeoordeling wordt achteraf beoordeeld of de zaak zoveel geld oplevert dat van een toevoegingsgebruiker verwacht mag worden dat hij alsnog zijn eigen advocaat betaalt. Als de Raad de vergoeding aan de advocaat heeft betaald, dan wordt het openstaande bedrag bij de toevoegingsgebruiker geïnd. De uitvoeringslast en het inningsrisico komen voor rekening van de Raad. Bij hercontrole kan het voorkomen dat de definitief door de Belastingdienst vastgestelde verzamelinkomen een lager, dan wel hoger inkomen oplevert dan waarop de aanvraag van de toevoeging was gebaseerd. Deze correctie vindt plaats, omdat het verzamelinkomen door de Belastingdienst ten tijde van de aanvraag nog niet definitief was vastgesteld. In geval van hercontrole van het inkomen kan dus ook sprake zijn van restitutie van te veel geïnde eigen bijdragen aan toevoegingsgebruikers. Ook hier ligt de uitvoeringslast niet bij de advocaat maar bij de Raad.

In januari 2012 is de Raad gestart met het hercontroleren van de inkomensgegevens van alle cliënten die een voorlopig verstrekte toevoeging hadden ontvangen. Het controlejaar 2008 fungeerde hierbij als 'leerjaar' voor de medewerkers. Vervolgens zijn de restituties over de toevoegjaren 2006 en 2007 uitgevoerd en is ook de hercontrole van het toevoegjaar 2009 afgerond. In november 2012 werd een begin gemaakt met de hercontrole van het controlejaar 2010. Al snel werd echter duidelijk dat de Raad reeds dicht op de grenzen van de 'vullingsgraad' zat: het percentage door de Belastingdienst vastgestelde verzamelinkomens over het betreffende peiljaar/belastingjaar. Om die reden is geadviseerd te wachten met de opvraag van gegevens over het peiljaar/belastingjaar 2010.

### **1.2.3 Overige voor het stelsel relevante ontwikkelingen**

#### **Proactieve aanpak geschiloplossing door de overheid**

Een eerste opbrengst van de bezuinigingsrondes is, dat buiten het initiëren van een aantal concrete maatregelen, over de gehele linie de nadruk is komen te liggen op een 'proactieve aanpak bij geschiloplossing door de overheid'. Het streven is dat door oplossingsgerichte communicatie met de burger procedures tegen de overheid vaker voorkómen kunnen worden.

#### **Wetswijziging bestuursrecht**

Eind 2012 is de Wet aanpassing bestuursprocesrecht in werking getreden. Hierdoor krijgen bestuursrechters meer bevoegdheden om zelf in een zaak te voorzien bij conflicten tussen burgers en bestuursorganen. Mogelijk heeft dit tot gevolg dat er minder toevoegingen op dit gebied zullen worden aangevraagd.

## Wijziging asielpcedure

Sinds 1 juli 2010 is er een nieuwe asielpcedure in werking getreden. De wetwijziging heeft als oogmerk asielzoekers eerder duidelijkheid te verschaffen over de uitslag van de asielpcedure en daarnaast te zorgen dat de asielpcedure zorgvuldiger wordt afgewikkeld. Er is sprake van een rustperiode van zes dagen voorafgaand aan de procedure, gevolgd door een acht dagen durende asielpcedure. Tijdens de nieuwe asielpcedure zal de asielzoeker gedurende de gehele procedure in principe zo veel mogelijk door dezelfde advocaat worden bijgestaan.

Is de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van mening dat een asielverzoek moet worden afgewezen, dan wordt op dag vijf van de asielpcedure (de A.A.-procedure) een voornemensbeslissing genomen. De advocaat wordt geacht dit voornemen op dag zes van de A.A.-procedure met de cliënt te bespreken en een zienswijze hierover met hem op te stellen.

In oktober 2012 verscheen de geactualiseerde *Best Practice Guide Asiel*. Actualisering was onder andere nodig, omdat de asielpcedure na de publicatie (2005), per 1 juli 2010 is gewijzigd. Na de invoering van de nieuwe procedure bleek dat niet alle advocaten de voornemensbeslissing met hun cliënten bespraken. In de geactualiseerde *Best Practice Guide Asiel* werd als minimumnorm opgenomen dat de voornemens te allen tijde besproken dienden te worden. Dit heeft effect gehad. Uit de cijfers van na de verschijningsdatum blijkt dat het voornemen bij eerste asielverzoeken vrijwel altijd wordt besproken.

In 2012 is gestart met het afgeven van asieltoevoegingen in de aanmeldcentra voor asielzoekers (AC's). Asieladvocaten krijgen nu direct hun toevoeging mee op het moment dat zij hun cliënt in het AC te spreken krijgen.

Het aantal asielverzoeken, en dus ook het aantal afgegeven toevoegingen (zie verder hoofdstuk 4), is de afgelopen jaren gedaald. Voor 2013 is de verwachting dat die daling doorzet, mede omdat de zogenaamde nareizigers (familieleden die zich bij een erkend statushouder mogen vestigen) niet meer het asielproces hoeven te doorlopen. Dit is één van de uitkomsten van het Programma Stroomlijning Toelatingsprocedures. Een andere uitkomst van dit programma is de invoering van 'no cure, less fee' voor vervolgaanvragen asiel per september 2013. Voor vervolgaanvragen in het regulier vreemdelingenrecht zal dit in 2014 worden ingevoerd. Dit houdt in dat er bij vervolgaanvragen een basisvergoeding van twee punten zal worden gegeven en dat, afhankelijk van de uitkomst van de procedure, eventueel meer punten worden toegekend.

## Advocaten en het politieverhoor

De laatste jaren is er meer aandacht gekomen voor de positie van verdachten die op het politiebureau aan een verhoor worden onderworpen. Naar aanleiding van de uitspraken van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM) en

de Hoge Raad in onder meer de zaken *Salduz* en *Panovits* is het tijdstip van het verlenen van piketbijstand aan verdachten van misdrijven verlegd. Sinds 1 april 2010 hebben verdachten van misdrijven, waarbij inverzekeringstelling mogelijk is, recht op een consult van een advocaat vóórdat het eerste politieverhoor plaatsvindt.<sup>14</sup> Deze verdachten moeten expliciet op hun rechten worden gewezen. Aanvullende regels gelden voor minderjarige verdachten. Zij mogen vragen om de aanwezigheid van een advocaat of een vertrouwenspersoon *bij* het verhoor. Ook de vergoedingsregeling voor piketwerkzaamheden is aangepast.

In 2011 is een conceptwetsvoorstel tot wijziging van het Wetboek van strafvordering in consultatie gegaan, waarin het recht op rechtsbijstand van een aangehouden verdachte, voorafgaand aan zijn eerste politieverhoor, is geregeld. Het definitieve wetsvoorstel wordt, naar verwachting, in de loop van 2013 aan de Tweede Kamer voorgelegd.

### **Informatie-uitwisseling tussen de Raad en de Orde**

De Raad en de Orde hebben in 2012 een informatieprotocol afgesloten waarin is afgesproken dat zij meer informatie uit gaan wisselen om zo het toezicht op advocaten te verbeteren. De Raad en de lokale dekens, die verantwoordelijk zijn voor het toezicht op advocaten, hebben afgesproken dat wanneer zij gedragingen van advocaten zorgelijk vinden, zij de signalen hiervan in een vroeg stadium met elkaar zullen delen. Zo kunnen ze effectiever opereren en sneller ingrijpen mocht dat nodig zijn. De afspraken zijn van toepassing op het hele land. Inmiddels is zichtbaar dat het informatie-uitwisselingsprotocol zijn vruchten afwerpt.

Zo kan de werkwijze van een advocaat bij de Raad vragen oproepen als het maximum aantal toegestane aanvragen voor gesubsidieerde rechtsbijstand is bereikt. De Raad kan ook aangeven dat de informatievoorziening door advocaten over toevoegingen of declaraties te wensen overlaat. Dit soort signalen kunnen vervolgens met de Orde worden gecommuniceerd. Anderzijds kan de deken vanuit zijn toezichtpraktijk de Raad bepaalde signalen aanreiken, bijvoorbeeld over een tekortschietende kantoororganisatie of over gedragingen van een bepaalde advocaat, op grond waarvan de inschrijving van die advocaat bij de Raad zou kunnen worden geschrapt.

### **Project ZSM: versnelde afdoening van strafzaken**

Het Kabinet Rutte I heeft besloten dat de slagkracht bij het aanpakken en afhandelen van veelvoorkomende criminaliteit omhoog moet, zodat slachtoffers, verdachte(n) en de samenleving sneller weten waar ze aan toe zijn.

Hiertoe heeft het Openbaar Ministerie (OM) in 2011, samen met de politie, in vijf parketten (Amsterdam, Utrecht, Den Haag, Rotterdam en Den Bosch) *pilots* gestart, waarbij middels de nieuwe werkwijze 'Zo Spoedig Mogelijk (ZSM)' een aanzienlijke versnelling in het afdoeningsproces kon worden gerealiseerd.

---

14 Zie Aanwijzing rechtsbijstand politieverhoor van het OM, 1 april 2010.

Het doel van ZSM is om eenvoudige strafzaken 'snel, slim, simpel, selectief en samen' af te doen. Naast het doorvoeren van een versnelling, is het ook de bedoeling dat door deze werkwijze de administratieve last sterk wordt teruggedrongen. Ten slotte moet het strafrecht selectief worden ingezet: als er andere oplossingen voorhanden zijn waarmee een gang naar de strafrechter voorkomen kan worden, kan daar in een vroeg stadium door politie en OM toe besloten worden. ZSM moet ertoe leiden dat alle relevante informatie, die nodig is voor een afdoeningsbeslissing, op de kortst mogelijk termijn door de betreffende ketenpartners beschikbaar wordt gesteld en dat op basis daarvan snel en zichtbaar een effectieve sanctie kan worden opgelegd. In de nieuwe aanpak werken verschillende partners samen. Behalve het OM en de politie zijn de Rechtspraak, de Reclassering, Slachtofferhulp Nederland, Halt en de Raad voor de Kinderbescherming bij ZSM betrokken. Op lokaal niveau werden in Utrecht en Rotterdam ook de piketadvocaten op ZSM aangesloten. In 2013 zullen op landelijk niveau procesafspraken over de rol van de advocatuur bij ZSM worden gemaakt. Dit type zaken is te herkennen in de bestanden van de Raad onder de benaming 'OM-afdoening/Strafbeschikking'.





## 2 Het gebruik van Rechtwijzer

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van Rechtwijzer, een product dat is ontwikkeld door de Raad en de Universiteit van Tilburg. Rechtwijzer geeft gestalte aan de 'nuldelijnsfunctie' binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand en wordt gefaciliteerd door de Raad.

Rechtwijzer is in 2012 volledig vernieuwd en geeft de gebruiker een stappenplan, waarmee hij zelf aan de slag kan om zijn probleem of conflict zelfstandig op te lossen. Bij iedere opeenvolgende stap krijgt de gebruiker ook tools aangereikt, zoals checklists, calculators en dergelijke. De nadruk ligt op het zelfstandig oplossen, maar daar waar nodig wordt de gebruiker verwezen naar een deskundige. Rechtwijzer bevat ondermeer een online Echtscheidings- en Ouderschapsplan en een website voor kinderen van wie de ouders in scheiding liggen. Daarnaast zijn aan Rechtwijzer een kinderalimentatierekentool (KART) en een pensioencalculator toegevoegd. Tot slot is er ook een website opgezet voor mensen die twijfelen of ze daadwerkelijk willen scheiden, reeds besloten hebben te gaan scheiden of problemen ondervinden ná hun scheiding ([www.wijzeruitelkaar.nl](http://www.wijzeruitelkaar.nl)).

Het doel van deze websites en applicaties is om de toegang tot het recht te vergroten. Rechtwijzer beoogt ook de zelfredzaamheid van burgers te versterken. Zo krijgen ze meer controle over het proces en een beter inzicht in hun eigen positie en in die van de wederpartij. Voorts beoogt Rechtwijzer de afhankelijkheid van professionals te verkleinen. Er kan daarom worden gesproken van een 'nuldelijnsfunctie' in de Nederlandse rechtshulpketen.

Paragraaf 2.1 biedt achtergrondinformatie over de ontwikkelingen en uitgangspunten van Rechtwijzer. In paragraaf 2.2 wordt meer informatie gegeven over websites [echtscheidingsplan.nl](http://echtscheidingsplan.nl) en [ouders-uit-elkaar.nl](http://ouders-uit-elkaar.nl). Helaas zijn er, vanwege de aangescherpte cookiewetgeving, over een groot deel van 2012 geen cijfers beschikbaar over het gebruik van de verschillende websites.

### 2.1 Achtergrond project Rechtwijzer

In 2005 is de Raad, in samenwerking met de Universiteit van Tilburg, het project Rechtwijzer gestart. De Rechtwijzerwebsites en -applicaties zijn gericht op het de-escaleren van conflicten waar mogelijk en het voorkomen van lange procedures. De burger krijgt tips, handvatten en adviezen die van nut kunnen zijn bij het oplossen van zijn conflict met de ander. Dat kan enerzijds het (deels) zelf oplossen van het conflict

zijn, door hem hiervoor praktisch gereedschap aan te reiken, hem te stimuleren vooral zelf het gesprek met de ander aan te gaan en/of oplossingen te bedenken. De burger wordt daarbij op verschillende manieren aangezet tot zelfreflectie en zelfredzaamheid.

Anderzijds geven de websites en de applicaties inzicht, welke hulpverleners of conflictoplossers het best qua expertise ingezet kunnen worden om het conflict op te lossen, gelet op de aard van het conflict en het stadium waarin het conflict zich bevindt. De focus ligt hierbij op alternatieve geschiloplossing: mediation, geschillencommissies, etc.

Door de partijen meer grip op het proces te geven, inzicht te verschaffen in de eigen positie en die van de ander en de afhankelijkheid van professionals te reduceren, beoogt men de zelfredzaamheid van burgers bij conflicten te versterken en de toegang tot het recht te vergroten.

In september 2007 werd de eerste website gelanceerd: [rechtwijzer.nl](http://rechtwijzer.nl). Op deze website kunnen burgers, door middel van het beantwoorden van vragen die betrekking hebben op hun conflict of probleem, een advies krijgen. Op basis van dit advies kan de burger zelf in actie komen.

In 2010 volgden de websites [echtscheidingsplan.nl](http://echtscheidingsplan.nl) en [ouders-uit-elkaar.nl](http://ouders-uit-elkaar.nl). De site [echtscheidingsplan.nl](http://echtscheidingsplan.nl) richt zich op burgers die voornemens zijn te gaan scheiden en hierover samen, via het internet, afspraken willen en kunnen maken. Niet alleen gehuwden kunnen hiervan gebruik maken, maar ook geregistreeerde partners en samenwonenden (al dan niet met een samenlevingscontract). Bezoekers kunnen op de website informatie vinden over het plan, verwijzingen naar tools en een interactieve film bekijken over de scheidingsmelding, een belangrijk onderdeel van het scheidingsproces. Verder is op de site een verwijzing gemaakt naar een speciale pagina voor kinderen van wie de ouders een scheidingsproces doormaken ([www.ouders-uit-elkaar.nl](http://www.ouders-uit-elkaar.nl)), met een applicatie voor en een film over het kinderverhoor.

De ontwikkeling van Rechtwijzer is vanaf het begin ingericht als een iteratief proces, waarin individuele gebruikerstests, focusgroepen en expertmeetings een grote rol spelen. Omdat deze communicatie over en weer al vanaf het beginstadium van ontwikkeling heeft plaatsgevonden, kan Rechtwijzer inspelen op actuele behoeften van de gebruikers en op de problemen waar zij tegenaan lopen.

Vanwege de aangescherpte cookiewetgeving is het aantal bezoekers van Rechtwijzer over een groot deel van 2012 onbekend. In de jaren daarvoor was er een stijgende trend zichtbaar in het aantal bezoekers van [Rechtwijzer.nl](http://Rechtwijzer.nl). In 2011 bezochten ongeveer 145.000 mensen de website. Rechtwijzer is op dit moment onderverdeeld in de volgende vijf categorieën (rechtsgebieden): 'Uit elkaar', 'Ontslag', 'Consumentenzaken', 'Huurwoning' en 'Overheid'.

## 2.2 **Echtscheidingsplan.nl, ouders-uit-elkaar.nl en wijzeruitelkaar.nl**

In oktober 2010 zijn de websites echtscheidingsplan.nl en ouders-uit-elkaar.nl online gegaan, in 2011 gevolgd door wijzeruitelkaar.nl, een website voor mensen die nog twijfelen of ze een eventuele scheiding willen doorzetten en voor mensen die al gescheiden zijn, maar daarna tegen problemen aanlopen.

Het Echtscheidings- en Ouderschapsplan is in 2012 uitgebreid met verschillende functionaliteiten en de lay-out heeft een ware metamorfose ondergaan. Nieuwe opties en tools van het plan zijn:

- het beheren van het eigen wachtwoord en e-mailadres door de gebruiker;
- de keuzemogelijkheid tussen een Echtscheidings- en Ouderschapsplan, alleen een Echtscheidingsplan of alleen een Ouderschapsplan;
- de keuzemogelijkheid tussen het gezamenlijk invullen van het Echtscheidings- en Ouderschapsplan of alleen;
- de mogelijkheid een online mediator in te schakelen;
- het onderdeel 'Betrekken van de kinderen' binnen het Ouderschapsplan;
- gewijzigde output (sluit beter aan bij de praktijk);
- gewijzigde Pensioencalculator (ook als losse applicatie te gebruiken);
- informatie toegevoegd en/of geüpdatet.

Alleen over de laatste twee maanden van 2012 kan worden gerapporteerd over het aantal nieuw aangemaakte dossier bij het Echtscheidings- en of Ouderschapsplan. In november zijn er 845 nieuwe dossiers aangemaakt, in december waren dat er 579.

Tevens is er een nieuwe film tot stand gekomen over de scheidingsmelding en is de startpagina vernieuwd.

In 2012 is gewerkt aan een film over het hoorrecht voor kinderen vanaf 12 jaar. Deze film laat zien wat kinderen kunnen verwachten wanneer ze gebruik maken van het recht om gehoord te worden.



# 3 Het gebruik en de gebruikers van het Juridisch Loket

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het gebruik en de gebruikers van het Juridisch Loket.<sup>15</sup> Paragraaf 3.1 betreft de dienstverlening van het Juridisch Loket, in paragraaf 3.2 worden de achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket beschreven en in paragraaf 3.3 de belangrijkste resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. In paragraaf 3.1 zullen de cijfers van 2012 worden vergeleken met de cijfers over 2008 tot en met 2011. Per 1 juli 2011 is de maatregel 'diagnose en triage' is ingevoerd. Zoals reeds in hoofdstuk 1 is vermeld, kunnen toevoegingsgebruikers vanaf die datum een korting van € 50<sup>16</sup> op de eigen bijdrage krijgen, als ze eerst het Juridisch Loket bezocht hebben en daar vanuit zijn doorverwezen naar een advocaat. Het kan ook zijn dat een loketklant niet naar een advocaat maar naar een andere persoon of instantie wordt verwezen, bijvoorbeeld naar de ConsuWijzer, de schuldhulpverlening of naar een klachtencommissie.

## 3.1 De dienstverlening van het Juridisch Loket

In deze paragraaf wordt onder meer beschreven dat het Juridisch Loket in 2012 meer klantactiviteiten heeft geregistreerd dan in de voorafgaande jaren en dat de belangrijkste kanalen waarlangs klanten contact hebben gezocht, net als voorheen, de telefoon en de balie waren. Verder blijkt uit de cijfers welke effecten de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' heeft gehad. Het aantal klantactiviteiten en vooral het aantal verwijzingen naar de advocatuur is hierdoor gestegen. De meeste hulpvragen hadden betrekking op het terrein van het arbeids- en ontslagrecht, het personen- en familierecht en het verbintenissenrecht.

### 3.1.1 Activiteiten van het Juridisch Loket

In totaal zijn er door alle 30 vestigingen van het Juridisch Loket samen bijna 859 'klantactiviteiten' uitgevoerd in 2012. Dit betekent dat de loketmedewerkers in 2012 bijna 859 duizend maal een bepaalde activiteit hebben uitgevoerd ten behoeve van een klant. Voor de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' werden de handelingen van het Juridisch Loket weergegeven in de vorm van 'klantcontacten'. Daarbij werd een onderverdeling gemaakt in 'balie', 'telefoon', 'spreekuur' en 'e-mail/chat'. Een aantal werkzaamheden werd toen nog niet

---

<sup>15</sup> De gegevens in dit hoofdstuk zijn hoofdzakelijk ontleend aan bestanden met gegevens uit het registratiesysteem van het Juridisch Loket (Webtop).

<sup>16</sup> Per 1 januari 2012 is dit bedrag verhoogd naar € 51.

geregistreerd, zoals uitzoekwerk en overleg met de wederpartij van de klant. Om meer inzicht te krijgen in het totaal aantal activiteiten dat door de loketmedewerkers werd uitgevoerd, is men tegelijk met de invoering van de maatregel overgestapt op een andere registratiewijze.

Een klantactiviteit kan plaatsvinden door middel van rechtstreeks contact met een klant via één van de contactkanalen – ‘de contactmomenten’ – of door het uitvoeren van bepaalde activiteiten, zoals uitzoekwerk en overleg met de wederpartij; dit worden ‘zaakmomenten’ genoemd. Er is in de regel sprake van meerdere klantactiviteiten per probleem waarmee een klant het Juridisch Loket benadert.<sup>17</sup> Zo kan een baliebezoek aanleiding geven tot contact met de wederpartij of tot uitzoekwerk (zie box 3.1). Op 1 januari 2010 werd er bij een aantal loketten gestart met een proef om een chatsessie aan te bieden als contactmogelijkheid tussen de klant en een medewerker van het Juridisch Loket. Vanaf 1 januari 2011 is chatten een daadwerkelijk onderdeel van de reguliere dienstverlening van het Juridisch Loket geworden. Alle klantactiviteiten, zoals deze vanaf 1 juli 2011 worden geregistreerd, worden in box 3.1 toegelicht. De eerste zes klantactiviteiten zijn te scharen onder de noemer ‘contactmomenten’ en de overige twee klantactiviteiten – ‘overleg wederpartij’ en ‘uitzoekwerk’ – onder de noemer ‘zaakmomenten’.

### **Box 3.1 Toelichting klantactiviteiten**

#### **Contactmomenten**

##### *Telefoon 0900*

Het voeren van een gesprek met een klant, die via het centrale 0900-nummer binnenkomt.

##### *Telefoon overig*

Het voeren van een gesprek met een klant, die niet via het 0900-nummer binnenkomt.

##### *Balie*

Het voeren van een persoonlijk gesprek met een klant die zich bij de balie van het Juridisch Loket voegt.

##### *Spreekuur*

Het voeren van een verdiepend persoonlijk gesprek met een klant, volgend op een telefonisch, balie-, e-mail- of chatcontact.

##### *E-mail*

Het beantwoorden van vragen die via de e-mail binnenkomen.

##### *Chat*

Het voeren van een chatgesprek met een klant ter afhandeling van een eerder gestelde hulpvraag die via dit kanaal is binnengekomen.

<sup>17</sup> Aan de hand van een globale inschatting op basis van ervaringsgegevens heeft iedere klant gemiddeld 2,3 klantactiviteiten.

### Zaakmomenten

#### Overleg wederpartij

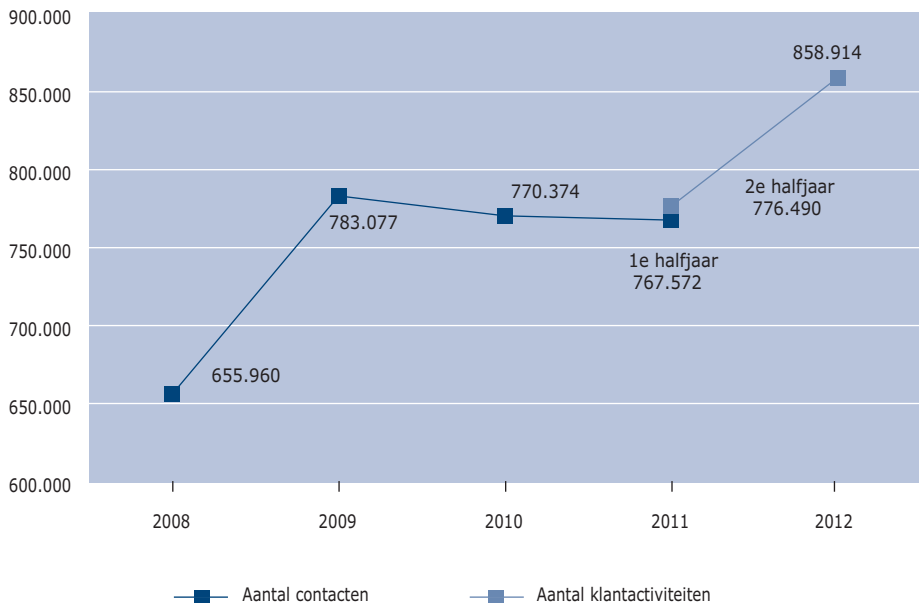
Het voeren van telefoongesprekken met de wederpartij(en) van de loketklant.

#### Uitzoekwerk

Het uitvoeren van werkzaamheden door de juridisch medewerker naar aanleiding van een hulpvraag van de klant. Het betreft hier veelal het raadplegen van juridische informatiebronnen om zo tot een gedegen advies te komen, maar ook telefoongesprekken met derden, niet zijnde de wederpartij, vallen hieronder.

In figuur 3.1 is het verloop te zien van het aantal klantcontacten/klantactiviteiten over de laatste vijf jaren. Voor de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' werden de handelingen van het Juridisch Loket weergegeven in de vorm van 'klantcontacten'. In 2011 vonden er tot 1 juli ruim 384 duizend klantcontacten plaats. Deze aantallen zijn, door de veranderde registratiewijze, dus niet één op één vergelijkbaar met de aantallen klantactiviteiten. Dit aantal bedroeg in de tweede helft van 2011 ruim 388 duizend. In figuur 3.1 zijn de halfjaarcijfers van 2011 geëxtrapoleerd naar jaarcijfers (respectievelijk 768 duizend en 776 duizend).

**Figuur 3.1 Aantal klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket over 2008 t/m 2012\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B4.1, bijlage 4.

Het aantal klantcontacten in 2012, het eerste volledige kalenderjaar na de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage', ligt fors hoger dan het geëxtrapoleerde aantal van het eerste half jaar nadat de maatregel van kracht werd (de tweede helft van 2011). Deze stijging kan grotendeels worden toegeschreven aan de invoering van de maatregel 'diagnose en triage'. Daarnaast wordt er vanaf 2011 op een andere wijze geregistreerd. Het begrip 'klantcontact' is in dat jaar vervangen door 'klantactiviteit' en een deel van deze klantactiviteiten wordt pas vanaf 1 juli 2011 geregistreerd, te weten 'chat', 'telefoon overig' (voorheen grotendeels onderdeel van telefoon), 'overleg wederpartij' en 'uitzoekwerk'.<sup>18</sup>

### Externe klantactiviteiten

Naast de klantactiviteiten die plaatsvinden op één van de 30 vestigingen, kent het Juridisch Loket ook klantactiviteiten die 'buiten de deur' plaatsvinden, namelijk in inrichtingen vreemdelingenrecht, strafinrichtingen, het Informatiecentrum Rechtspraak Rotterdam (ICR) en op het buitenspreekuur dat eenmaal per week in Terneuzen wordt gehouden. In 2012 vonden er ongeveer 4.200 klantactiviteiten plaats op locaties buiten de loketten.<sup>19</sup> In 2011 waren dit er ruim 6.400 en in 2010 ruim 7.600. In tabel B4.2 van bijlage 4 zijn de cijfers van de afgelopen jaren weergegeven. De sterke daling, die te zien is bij de externe klantactiviteiten, doet zich voor vanaf het moment dat de maatregel 'diagnose en triage' in werking is getreden, als gevolg waarvan er minder tijd beschikbaar was voor de externe activiteiten.<sup>20</sup> In de eerste helft van 2011 was er nog sprake van een licht stijgende trend.

#### 3.1.2 Wijze van contact

De juridisch medewerkers registreren elk contact dat zij met een klant hebben naar klantactiviteit (voor 1 juli omschreven als 'klantcontact'). Tot 1 juli 2011 werden de contacten van vier verschillende kanalen geregistreerd, te weten: 'balie', 'telefoon', 'spreekuur' of 'e-mail'. Na 1 juli is dat 'balie', 'telefoon 0900', 'spreekuur', 'e-mail' 'chat', 'telefoon overig' (voorheen grotendeels onderdeel van telefoon), 'overleg wederpartij' en 'uitzoekwerk'.

Het totaal aantal unieke loketklanten per jaar is helaas niet bekend. Het Juridisch Loket hecht er belang aan om van zo veel mogelijk klanten de persoonlijke gegevens te registreren. Binnen de nieuwe werkwijze rondom de maatregel 'diagnose en triage' wordt al veel vaker dan voorheen een aantal gegevens geregistreerd, zoals de adresgegevens en het burgerservicenummer (bsn). In 2012 was bij 18% van

---

18 Doordat de nieuw geregistreerde activiteit 'telefoon overig' voorheen deels onder 'telefoon 0900' viel, is het niet mogelijk de ontwikkeling na 1 juli 2011 te corrigeren door de nieuw geregistreerde activiteiten af te trekken van het totale aantal.

19 Deze klantactiviteiten maken onderdeel uit van het totaal aantal klantactiviteiten.

20 Deze daling wordt vooral veroorzaakt door een afname van het aantal klantactiviteiten bij het ICR in Rotterdam. Door de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' was er minder menskracht beschikbaar voor de balie in de hal van de rechtbank. In de tweede helft van 2012 werden er slechts 19 klantactiviteiten geteld.



de klantactiviteiten sprake van een anonieme klant, terwijl dat in 2011 nog bij 30% van de klantactiviteiten het geval was. Wanneer 2011 en 2012 nader worden bekeken, blijkt dat kort na de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage' het aantal anonieme klantactiviteiten spectaculair is gedaald (van 46% in het eerste halfjaar van 2011 naar 13% in het tweede halfjaar) en dat dit percentage in 2012 weer licht is gestegen naar 18%.

Het aantal klantactiviteiten staat niet gelijk aan het aantal unieke hulpvragen. Een klant kan immers gedurende een bepaalde periode het Juridisch Loket met verschillende hulpvragen benaderen en de klant kan ook per hulpvraag aanleiding geven tot meerdere klantactiviteiten via verschillende kanalen.

Naarmate er meer unieke gebruikers kunnen worden herkend, kan de route die de klant aflegt binnen het Juridisch Loket en de wijze waarop de klant (meervoudig) gebruik maakt van de dienstverlening in een bepaalde periode beter in beeld worden gebracht.

De relatie tussen het aantal klantactiviteiten en het aantal unieke hulpvragen wordt verduidelijkt aan de hand van de voorbeelden in box 3.2.

### **Box 3.2 Relatie klantactiviteiten en unieke hulpvragen**

Klant 1 heeft een probleem met zijn werkgever en belt het Juridisch Loket. Tijdens dat telefoongesprek wordt zijn hulpvraag over dit probleem afdoende beantwoord. Zijn hulpvraag wordt geregistreerd als één klantactiviteit 'telefoon 0900'.<sup>21</sup> Voorheen was hier sprake van een klantcontact.

Klant 2 heeft eveneens een probleem met zijn werkgever. Deze persoon stuurt een e-mail naar het Juridisch Loket. Deze e-mail wordt als één klantactiviteit 'e-mail' geregistreerd. De juridisch medewerker die de e-mail beantwoordt, heeft onvoldoende informatie gekregen van de klant en vraagt hem via de mail telefonisch contact op te nemen. De klant voldoet aan dit verzoek. Dat telefoongesprek wordt geregistreerd als één klantactiviteit 'telefoon 0900'. Tijdens het telefoongesprek blijkt de zaak echter gecompliceerder te zijn dan het zich, op basis van de e-mail, liet aanzien. Om de klant goed te kunnen helpen, wordt hij door de juridisch medewerker uitgenodigd voor het spreekuur. Als de klant daar verschijnt, wordt dat gesprek geregistreerd als één klantactiviteit 'spreekuur'. Dit bezoek leidt tot wat uitzoekwerk. De hulpvraag met betrekking tot één probleem wordt in dit geval geregistreerd als vier klantactiviteiten, te weten: 'e-mail', 'telefoon 0900', 'spreekuur' en 'uitzoekwerk'.

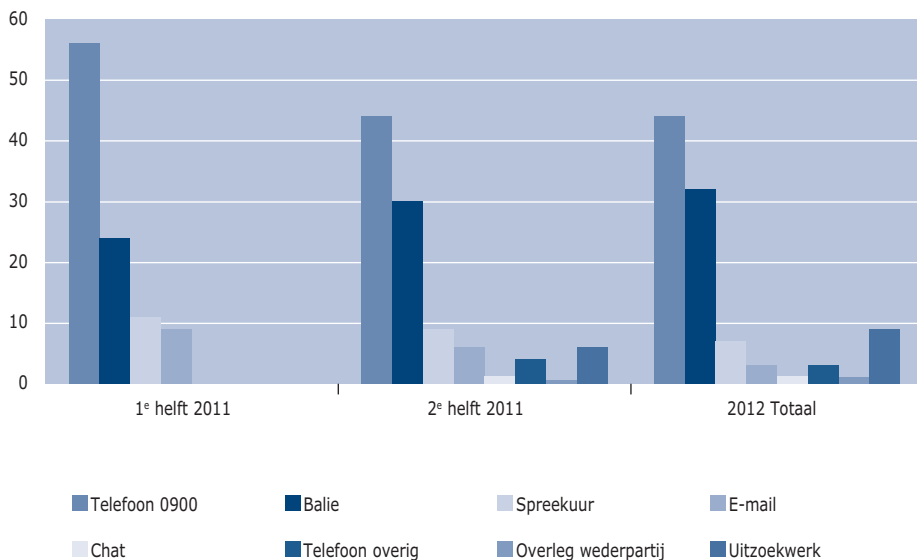
Volgens de oude registratie zou bij klant 2 sprake zijn geweest van drie klantcontacten.

<sup>21</sup> Het terugbellen van een klant werd voorheen geregistreerd als 'telefoon' en onder de nieuwe registratie als 'telefoon overig', ter onderscheiding van 'telefoon 0900', waar het een inkomend telefoongesprek betreft. Dit maakt dat een één op één vergelijking van de oude met de nieuwe registratie niet mogelijk is.

Zoals gezegd, is de oorspronkelijke registratie per 1 juli 2011 aangevuld met een viertal nieuwe klantactiviteiten, te weten: 'chat', 'overleg wederpartij', 'telefoon overig' en 'uitzoekwerk'. Deze wijziging maakt dat de verdelingen van de bestaande kanalen van vóór en na die datum niet meer vergelijkbaar zijn.

De procentuele verdeling van de klantactiviteiten aan de hand van de nieuwe registratie is weergegeven in figuur 3.2. Volledigheidshalve is hieraan het eerste halfjaar van 2011 toegevoegd. Voor de absolute aantallen wordt verwezen naar de tabellen B4.4a en B4.4b, bijlage 4. Uit deze tabellen blijkt dat het aandeel van de belangrijkste klantactiviteiten – 'telefoon' en 'balie' – is veranderd ten opzichte van de eerste helft van 2011. Het percentage van de klantactiviteit 'balie' is toegenomen van 24% naar 32%, terwijl het aandeel van de klantactiviteit 'telefoon 0900' terugliep van 56% naar 44%. De toename van de klantactiviteit 'balie' kan worden verklaard door de verplichting om, behoudens enkele specifieke uitzonderingsgevallen, daadwerkelijk fysiek langs te moeten gaan bij het Juridisch Loket om in aanmerking te komen voor de korting in het kader van de maatregel 'diagnose en triage'.<sup>22</sup>

**Figuur 3.2 Verdeling klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket in percentages over 2011 (vóór en na de invoering van de maatregel 'diagnose en triage') en over 2012, in percentages**



<sup>22</sup> Uitzonderingen voor het verkrijgen van een diagnosedocument per telefoon zijn: het voeren van verweer tegen een uithuisplaatsing, ondertoezichtstelling of tegen een echtscheiding waarbij al een verzoekschrift is ontvangen en mediation geen zin (meer) heeft (dit geldt ook wanneer de cliënt(e) in een blijf-van-mijn-lijfhuis zit) en aan echtscheiding of beëindiging samenwoning gerelateerde procedures, zoals omgang en alimentatie, waarbij sprake is van een 'eerste' vaststelling van de afspraken. Deze laatste uitzondering geldt dus niet bij wijzigingsverzoeken.

### **3.1.3 Informatieverstrekken en verwijzen**

De juridisch medewerkers van het Juridisch Loket kunnen hun klanten verschillende soorten hulp bieden. De belangrijkste vorm is het verstrekken van informatie. In 2012 gebeurde dit bijna 790 duizend keer.

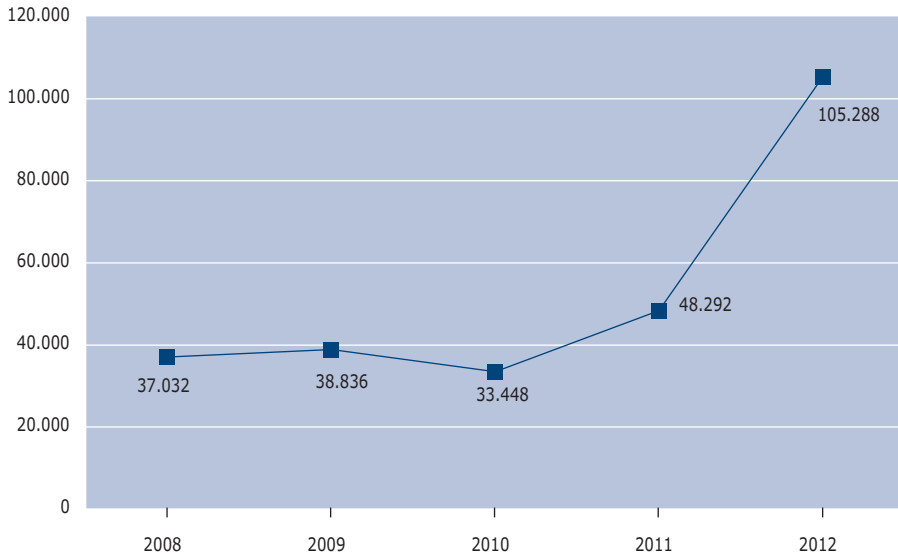
Als de hulpvraag te ingewikkeld is om via de telefoon, balie, e-mail of een chatsessie af te handelen, bijvoorbeeld omdat de juridisch medewerker schriftelijke stukken van de klant moet raadplegen, nodigt de medewerker de klant uit een afspraak te maken voor het spreekuur. Dit gebeurde in 2012 ruim 60 duizend maal.

Wanneer duidelijk is dat de klant een advocaat, mediator of een geheel andere vorm van hulp nodig heeft voor het oplossen van zijn hulpvraag, wordt hij hiernaar doorverwezen. Vanaf 1 juli 2011 wordt ook het aantal klanten dat wordt verwezen naar een ketenpartner geregistreerd. In deze paragraaf worden de verwijzingen van het Juridisch Loket nader belicht. Allereerst wordt aandacht besteed aan de verwijzing naar de advocatuur. Daarna worden de cijfers gepresenteerd van de verwijzingen naar de ketenpartners en de verwijzingen naar mediation.

#### **Verwijzingen naar de advocatuur**

Tot 1 juli 2011 was het beleid van het Juridisch Loket er steeds meer op gericht om zo veel mogelijk zaken intern af te handelen, bij voorkeur via het kanaal waar klanten binnenkwamen. Daarnaast werden juridisch medewerkers steeds ervarener in het afhandelen van vragen, wat zich vertaalde in een afname van het aantal verwijzingen. Tot 1 juli werden er in 2011 16 duizend verwijzingen naar de advocatuur geregistreerd; dit betekent dat er opnieuw sprake was van een lichte daling ten opzichte van het aantal in 2010. Vanaf 1 juli 2011 is het aantal verwijzingen naar de advocatuur als gevolg van de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' echter sterk opgelopen. In de tweede helft van 2011 werden loketklanten 32.000 keer naar een advocaat doorverwezen; tweemaal zoveel als in het halfjaar ervoor. In totaal werd er in 2012 vanuit het Juridisch Loket 105.288 maal naar een advocaat verwezen (voor heel 2011 was dit 48.292 maal). In figuur 3.3 is de ontwikkeling van de verwijzingen naar de advocatuur over de laatste vijf jaar weergegeven.

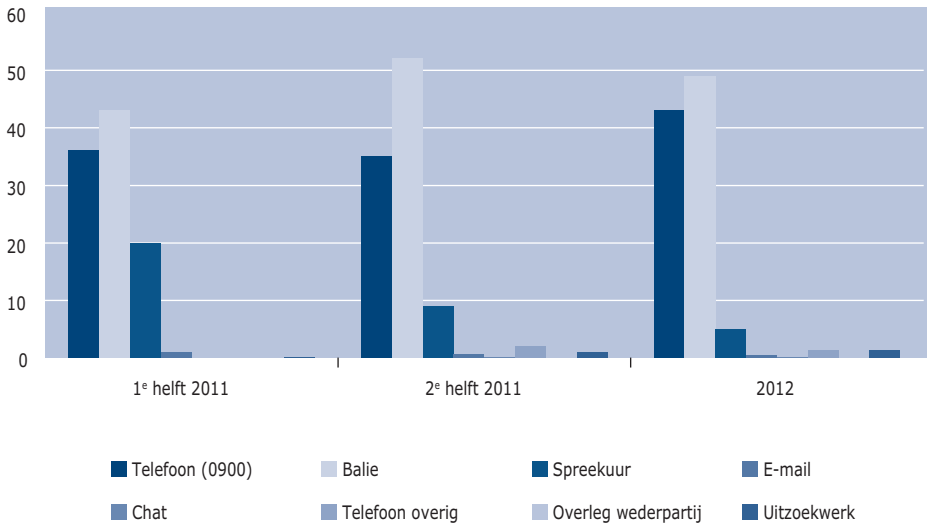
**Figuur 3.3 Aantal verwijzing naar de advocatuur in aantallen over 2008 t/m 2012**



De toename in 2011 en 2012 kan worden toegeschreven aan de invoering van de maatregel 'diagnose en triage'. Sindsdien is immers in principe – behoudens enkele gedefinieerde uitzonderingen – een contact met het Juridisch Loket noodzakelijk wil men aanspraak kunnen maken op een korting op de eigen bijdrage.

In figuur 3.4 zijn de cijfers over 2011 (per halfjaar) en 2012 weergegeven, verdeeld over de verschillende klantactiviteiten. Vóór de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' vond de verwijzing naar de advocatuur meestentijds plaats via de balie (43%), gevolgd door de telefoon (36%) en het spreekuur (20%). Door de jaren heen vonden er hierin tot dan toe slechts kleine verschuivingen plaats. In deze rangorde is ook na 1 juli 2011 niets veranderd, zij het dat er nu andere deelpercentages gelden. Vanaf die datum vond in 2011 meer dan de helft van de verwijzingen via de balie plaats; dit is aanzienlijk meer dan men zou mogen verwachten op basis van het aandeel dat baliecontacten binnen het totaal aan klantactiviteiten (30% in 2011, zie figuur 3.2) inneemt. Hoewel ook in 2012 de meeste verwijzingen via de balie plaatsvonden, is het aandeel van telefonische verwijzingen naar de advocatuur fors gestegen van 35% (net na de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage') naar 43% in 2012 (40% in het eerste halfjaar van 2012 en 45% in het tweede halfjaar van 2012). Het relatieve aandeel verwijzingen via het spreekuur is mede hierdoor fors teruggelopen (van 20% voor de invoering van de maatregel naar 5% in 2012). In absolute aantallen is er sprake van een forse stijging van verwijzingen via balie en spreekuur (zie tabel B4.5, bijlage 4).

**Figuur 3.4 Verwijzing naar advocatuur per klantactiviteit over 2011 (per jaarhelft) en 2012, in percentages**



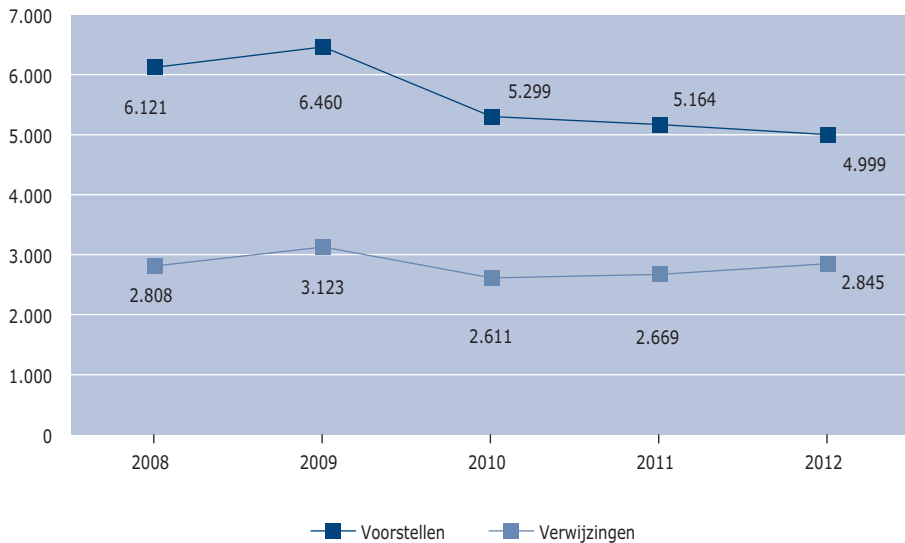
Bij de balie was er vanaf 1 juli 2011 bij 14% van de klantactiviteiten sprake van een verwijzing naar de advocatuur; in 2012 was dit percentage gestegen naar 19%. Bij de spreekuurcontacten was dat respectievelijk 8% en 9% en bij 'telefoon 0900' respectievelijk 7% en 12% van alle klantactiviteiten.

In vergelijking met het totaalbeeld van de verdeling van alle klantactiviteiten over de kanalen (zie figuur 3.2) worden klanten relatief vaak via de balie naar een advocaat verwezen (49% terwijl de balie, zoals aangegeven, gemiddeld 32% uitmaakt van alle klantactiviteiten), en relatief minder vaak via het spreekuur (5% tegen een gemiddeld aandeel van het spreekuur van 7%) of via e-mailverkeer (<1%, terwijl e-mail 3% uitmaakt van alle klantactiviteiten).

### Verwijzing naar mediation

Het Juridisch Loket kan een klant ook naar een mediator verwijzen. In figuur 3.5 is te zien hoe vaak er een mediationvoorstel wordt gedaan en hoe vaak dit voorstel tot een verwijzing heeft geleid: respectievelijk 4.999 maal (was 5.164 in 2011) en 2.669 maal (was 2.845 in 2011). Het beeld in 2012 ten opzichte van 2011 is vergelijkbaar met dat van 2011 ten opzichte van 2010. Hoewel er een afname is te zien bij het aantal voorstellen ten opzichte van een jaar eerder, nam het aantal verwijzingen opnieuw licht toe in 2012. Het was de verwachting dat in het kader van de maatregel 'diagnose en triage' het aantal mediationvoorstellen juist zou stijgen.

**Figuur 3.5 Aantal mediationvoorstellen en verwijzingen naar mediation vanuit het Juridisch Loket over 2008 t/m 2012**



Van alle loketklanten die een mediationvoorstel hebben gekregen, gaat drie kwart hiermee akkoord (75% tegen 73% in 2011). Het door de klant aanvaarden van het voorstel impliceert echter niet dat er ook daadwerkelijk een mediation tot stand komt. De tweede partij moet immers ook nog instemmen met het voorstel. Van deze tweede partij stemt eveneens drie kwart in met het voorstel en vervolgens worden beide partijen naar de mediator verwezen. Wanneer de cijfers over 2012 worden vergeleken met die van 2011 (zie tabel B4.6, bijlage 4), dan blijkt dat zowel de loketklant als de wederpartij vaker instemde. Na contact van het Juridisch Loket met beide partijen bleek er in ruim 200 gevallen geen behoefte meer te zijn aan mediation, bijvoorbeeld doordat de communicatie tussen beide partijen weer op gang was gekomen, waarna zij veelal zelfstandig tot een oplossing konden komen van hun conflict. In ruim 2.800 gevallen kwam het daadwerkelijk tot een mediation (57% van de voorstellen). Dit percentage is over de afgelopen jaren vrij constant te noemen.

De gerealiseerde mediations zijn zowel uitgevoerd door mediators die bij de Raad zijn ingeschreven (n=2.552) als door niet-geregistreerde mediators (n=83).

Het overgrote deel (97%) van alle mediations heeft ook in 2012 betrekking op het personen- en familierecht.

### Verwijzing naar ketenpartners

Een juridisch medewerker dient, op basis van de probleemomschrijving van de klant, vast te stellen door welke persoon of instantie deze klant het best geholpen kan worden. Het Juridisch Loket kan, naast het eigenhandig afhandelen van

de zaak of verwijzen naar een advocaat, ook naar ketenpartners verwijzen. Te denken valt hierbij aan sociaal raadslieden, het maatschappelijk werk, de rechtsbijstandsverzekering of één van de consumentenorganisaties.

Verwijzingen naar ketenpartners worden pas sinds 1 juli 2011 geregistreerd, waardoor vergelijking met eerdere perioden niet mogelijk is. Het aantal verwijzingen naar ketenpartners is in 2012 afgenomen. In de tweede helft van 2011 werd er nog ruim 15 duizend keer verwezen, terwijl er over het hele jaar 2012 ruim 21 duizend keer naar een ketenpartner werd verwezen.

In de verdeling over de klantactiviteiten zijn slechts kleine verschuivingen opgetreden ten opzichte van de tweede helft van 2011. Het aandeel verwijzingen per telefoon is met 5% licht gestegen (zie, voor de achterliggende cijfers, tabel B4.7 bijlage 4).

In vergelijking met het totaalbeeld van de verdeling van alle klantactiviteiten over de kanalen (zie figuur 3.2) worden klanten relatief vaak naar een ketenpartner verwezen via de balie (40%, terwijl de balie, zoals aangegeven, gemiddeld 32% uitmaakt van alle klantactiviteiten) en de telefoon (51%, terwijl de telefoon 44% uitmaakt van alle klantactiviteiten), maar relatief minder vaak via het spreekuur (2% tegen een gemiddeld aandeel van het spreekuur van 7%).

### **3.1.4 Eerstelijnsbulpverlening via de website van het Juridisch Loket**

Uit de jaarrapportage van het Juridisch Loket blijkt dat er in 2012 in totaal ongeveer 1.4 miljoen (maandelijks unieke) bezoekers waren van de website.<sup>23</sup> Dit zijn er opnieuw aanzienlijk meer dan in het voorgaande jaar, toen er 937 duizend unieke bezoekers waren (zie tabel B4.8, bijlage 4). In 2010 was er nog sprake van een lichte daling. De bezoekers hebben in 2012 in totaal 4,8 miljoen pagina's geraadpleegd.<sup>24</sup>

Een verklaring voor de sterke stijging van het aantal bezoekers sinds 2011 ligt mogelijk in het feit dat eind 2010 technische elementen van de website werden aangepast om de vindbaarheid van de website te vergroten. Naar aanleiding van de uitkomsten van het gebruikersonderzoek (maart 2011) is er in juni 2011 een nieuw *contentdesign* ontwikkeld, waardoor het online aanbod van juridische informatie en juridisch advies beter op de klant werd afgestemd. Door aanpassing van de techniek en de *content* van de website is dus niet alleen de zichtbaarheid van de website in zoekmachines toegenomen, maar ook de gebruiksvriendelijkheid ervan.

Daarnaast is het Juridisch Loket sinds 2011 actief op het gebied van de sociale media (Facebook, Twitter en LinkedIn) door het dagelijks posten van berichten, waarin verwezen wordt naar informatie op de website. Sinds eind 2011 is het

---

23 Dit betekent dat elke maand de teller op nul wordt gezet en iedere unieke bezoeker (opnieuw) geteld wordt. Als een klant bijvoorbeeld in januari tweemaal contact heeft, dan wordt dit als 1 unieke klant geteld, terwijl een klant die zowel in januari als in februari eenmaal contact heeft als twee unieke klanten wordt aangemerkt.

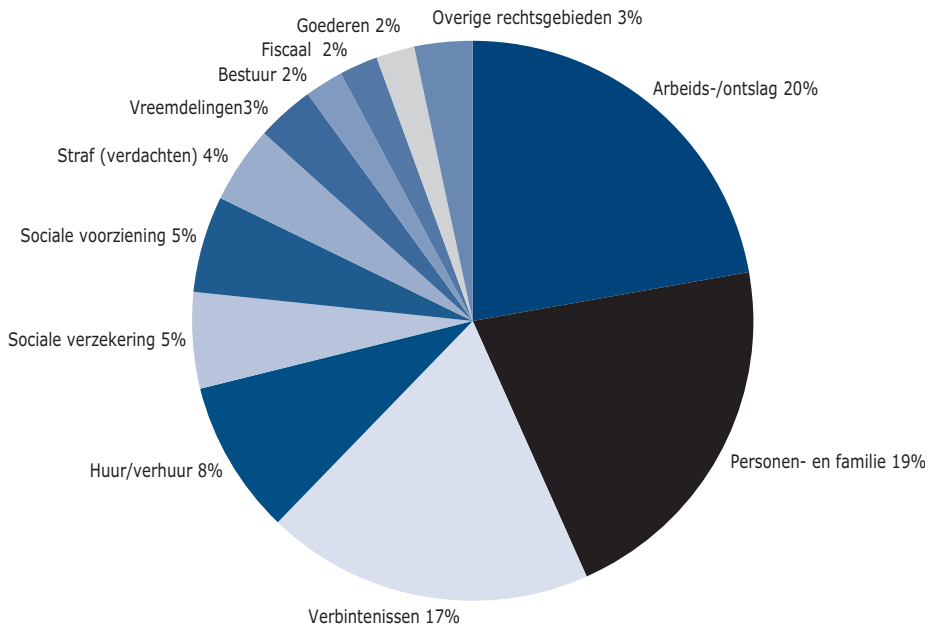
24 Het aantal geraadpleegde pagina's wordt niet vergeleken over de jaren heen, omdat de website regelmatig wordt aangepast. Dit heeft invloed op het aantal geraadpleegde pagina's.

voor de websitebezoekers ook mogelijk om op eenvoudige wijze de *content* van de website te delen via de sociale media. Met deze ontwikkelingen probeert men de zichtbaarheid en vindbaarheid van de website te vergroten en een hoger bezoekersaantal te genereren.<sup>25</sup>

### 3.1.5 Rechtsgebieden

Deze paragraaf geeft inzicht in de rechtsgebieden waarop het Juridisch Loket de klanten helpt. In figuur 3.6 is te zien dat de vragen van klanten vooral liggen op het terrein van het arbeids-en ontslagrecht (20%), personen- en familierecht (19%), verbintenissenrecht (17%) en huurrecht (8%).

**Figuur 3.6 Verdeling klantactiviteiten naar rechtsgebieden over 2012\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B4.9, bijlage 4.<sup>26</sup>

Ten opzichte van eerdere jaren zijn er, ondanks de introductie van de maatregel 'diagnose en triage', nauwelijks verschuivingen opgetreden in de verdeling per rechtsgebied. De drie grootste rechtsgebieden zijn ook nu weer personen- en arbeidsrecht, familierecht en verbintenissenrecht.

25 Uit het jaarverslag van het Juridisch Loket blijkt dat er in 2012 73 vragen via facebook binnenkwamen en 50 via Twitter.

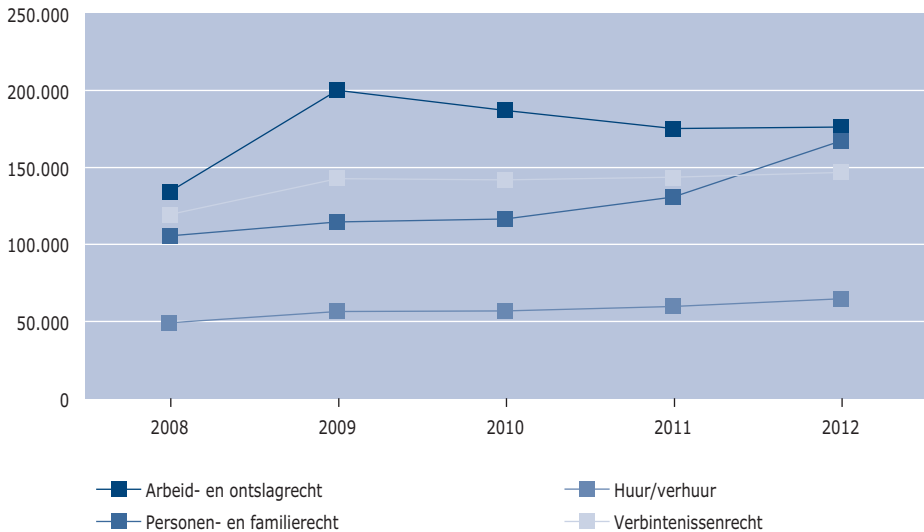
26 Verbintenissenrecht bevat in de figuur tevens de categorieën 'restgroep privaat' en 'aansprakelijkheid letselschade'. De categorie 'Overige rechtsgebieden' bevat ook klantactiviteiten op het gebied van erfrecht en faillissementsrecht.



In figuur 3.7 is het verloop van de vier belangrijkste rechtsgebieden in aantallen klantactiviteiten weergegeven. De meest opvallende verandering is, dat het aantal klantactiviteiten op het gebied van arbeids- en ontslagrecht in 2009 tot en met 2012 aanzienlijk hoger lag dan in 2008, hetgeen toegeschreven kan worden aan de aanhoudende economisch crisis.

Het aantal klantactiviteiten op het gebied van personen- en familierecht is hoger dan zou mogen worden verwacht op basis van de trend van voorgaande jaren. Dit is waarschijnlijk terug te voeren op de invoering van de maatregel 'diagnose en triage'. Waar men eerst rechtstreeks naar de advocaat ging, wat noodzakelijk is in het geval van een echtscheiding, is nu een gang langs het Juridisch Loket noodzakelijk voor het verkrijgen van een korting op de eigen bijdrage.

**Figuur 3.7 Trends van het aantal klantactiviteiten bij de vier meest voorkomende rechtsgebieden over 2008 t/m 2012**



### Verwijzingen naar de advocatuur per rechtsgebied

Wanneer bij de verwijzingen wordt gekeken naar de verschillen tussen de belangrijkste rechtsgebieden, blijkt dat bij het personen- en familierecht in verhouding vaker werd verwezen naar een advocaat (45% van de verwijzingen naar de advocatuur heeft hier betrekking op, terwijl personen- en familierecht 19% vertegenwoordigt van alle klantactiviteiten). Dit is verklaarbaar, gezien de wettelijke noodzaak een advocaat en een rechter in te schakelen bij een aantal problemen die zich op dit rechtsgebied kunnen voordoen, zoals echtscheiding.

Wanneer wordt gekeken naar de verschillen tussen de maanden voorafgaand en volgend op de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage' per 1 juli 2011 inzake verwijzingen naar de advocatuur, blijkt dat het in het tweede halfjaar van 2011 in 41% van alle gevallen een zaak betrof op het gebied van het

personen- en familierecht, terwijl dit in het eerste halfjaar van 2011 nog 30% was (ongeveer op het niveau van de vorige jaren, namelijk 25 tot 28%).

Daarnaast had 10% van alle verwijzingen naar de advocatuur in 2012 betrekking op een hulpvraag op het terrein van het arbeids- en ontslagrecht (terwijl 20% van alle klantactiviteiten betrekking heeft op dit terrein). Vóór en na 1 juli 2011 was dat respectievelijk 18 en 13%.

Verbintenissenrechtelijke kwesties komen relatief minder vaak voor bij verwijzing naar de advocatuur (8% bij de verwijzingen tegen 17% van alle verbintenissenrechtelijke klantactiviteiten). Vóór en na 1 juli 2011 was dat respectievelijk 12% en 9% van de verwijzingen.

Zaken betreffende huur/verhuur maakten in 2012 voor 8% deel uit van alle klantactiviteiten. Bij de verwijzingen was dit 6%. Vóór 1 juli was dat 7% en na 1 juli 2011 was dit 6%.<sup>27</sup>

Het absolute aantal verwijzingen naar de advocatuur was het hoogst bij zaken op het gebied van personen- en familierecht, arbeids- en ontslagrecht, sociale voorzieningen en verbintenissenrecht. Dit wijkt licht af van de verdeling van alle klantactiviteiten naar rechtsgebied (vergelijk figuur 3.6).

### **3.1.6 Naamsbekendheid van het Juridisch Loket**

Er zijn de afgelopen jaren twee onderzoeken uitgevoerd naar de naamsbekendheid van het Juridisch Loket. Uit het onderzoek dat eind 2010 werd gehouden en waarin, op basis van een steekproef onder de Nederlandse bevolking (n=1.000), de naamsbekendheid van het Juridisch Loket werd gemeten, bleek dat iets meer dan de helft van de ondervraagden bevestigend antwoordde op de vraag of men het Juridisch Loket kende (51%), van wie 40% alleen van naam, 4% had de website wel eens bezocht en 6% had wel eens gebruikgemaakt van de diensten van het Juridisch Loket. In februari 2008 wist 47% van de Nederlandse bevolking (n=2.654) van het bestaan van het Juridisch Loket (zie MGR 2008, p. 38).

Dit komt overeen met de resultaten van het onderzoek 'Het Juridisch Loket op de kaart' dat rond diezelfde tijd door TNS-Nipo werd gehouden en waarin de naamsbekendheid<sup>28</sup> van het Juridisch Loket uitkwam op 54%. De bekendheid was het grootst onder mensen die in de voorgaande twaalf maanden te maken hadden gehad met één of meer problemen of conflicten waarvoor juridische hulp ingezet kan worden, namelijk 66%. De meesten gaven aan via internet (24%) of via vrienden/bekenden (21%) voor het eerst van het Juridisch Loket te hebben vernomen. Dit komt overeen met de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van medio 2012, waarin beide categorieën als informatiebron ook het vaakst werden genoemd.

---

<sup>27</sup> In tabel B4.10, bijlage 4, zijn de aantallen en percentages van vóór en na 1 juli 2011 weergegeven.

<sup>28</sup> Het gaat hier ook om de zogenaamde 'geholpen naamsbekendheid', waaronder wordt verstaan dat een respondent een lijst krijgt voorgelegd met instellingen en met 'ja' of 'nee' moet aangeven of hij deze al dan niet kent.

### **3.2 Achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket**

Deze paragraaf beschrijft de achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket. Deze zijn verkregen door de klantgegevens uit Webtop over het jaar 2012 te koppelen met het meest recente Sociaal Statistisch Bestand (SSB)/GBA. Op deze manier konden 287.245 unieke loketklanten worden gekoppeld, waardoor een beeld ontstaat van de loketklant voor wat betreft zijn geslacht, leeftijd, etniciteit, woonomgeving (d.w.z. gemeentegrootte/mate van verstedelijking), burgerlijke staat, sociaaleconomische kenmerken en type huishouden. Omdat niet alle loketklanten konden worden gekoppeld is nuancering op zijn plaats. De kans op registratie van het bsn is het grootst als men via de balie of het spreekuur naar een advocaat of mediator wordt verwezen. De achterliggende cijfers van deze paragraaf zijn in bijlage 5 weergegeven.

Onder de klanten van het Juridisch Loket zijn, in vergelijking met de gemiddelde Nederlander, de volgende klanten oververtegenwoordigd: klanten van het vrouwelijk geslacht, klanten tussen de 25 en 55 jaar oud, klanten behorend tot de groep niet-Westerse allochtonen en klanten afkomstig uit grotere gemeenten (>100.000 inwoners) dan wel (zeer) sterk verstedelijkte gebieden. Daarentegen waren klanten – in vergelijking met de gemiddelde Nederlander – minder vaak gehuwd/vaker gescheiden. Zij behoorden vaker tot de groep eenpersoons- of eenouderhuishoudens. Ook bijstandsontvangers of gebruikers van een ander soort uitkering of werknemer zijn oververtegenwoordigd, terwijl pensioenontvangers en klanten van 65 jaar of ouder zijn ondervertegenwoordigd.

### **3.3 De klanttevredenheid**

In deze paragraaf worden de belangrijkste resultaten samengevat van het klanttevredenheidsonderzoek dat medio 2012 werd gehouden onder ruim 1.400 klanten van het Juridisch Loket.<sup>29</sup> Dit was de derde keer dat de klanttevredenheid van het Juridisch Loket werd gemeten. De twee eerdere metingen vonden plaats in 2007 en 2009.

#### **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.

---

<sup>29</sup> Van dit onderzoek verscheen eind 2012 het onderzoeksverslag L. Combrink-Kuiters en S.L. Peters, Het Juridisch Loket: de klant aan het woord 2012.

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 waartoe men zich 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 expertise 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 waar te nemen van het aantal klanten dat een *second opinion* wilde (dit was 8% bij de vorige meting en was nu 18% van de klanten die in eerste instantie een andere instantie benaderd hadden). Ook de keuzemogelijkheid het Juridisch Loket 'vanwege de kosten benaderd', 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 kwam 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 bevestigend. 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 hierbij sprake was van een concreet probleem óf kwam namens een ander om informatie en/of advies in te winnen. Drie kwart van de klanten typeerde het probleem waarmee ze het Juridisch Loket benaderden als '(zeer) ernstig'. De ernst van de zaak werd het

vaakst afgeleid uit de emotionele belasting die het met zich meebracht 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 het Juridisch Loket benaderden, lag op het gebied van het verbintenissenrecht of de 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 inmiddels geheel of gedeeltelijk was opgelost. De helft gaf aan te verwachten dat het probleem in de toekomst zou 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 van wie het probleem (nog) niet was opgelost,<sup>30</sup> 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%) dan wel de oplossingsrichting die de klant zelf had gekozen (12%) (nog) niet (volledig) tot het gewenste resultaat hadden geleid.

Er is onder loketklanten sprake van een constante hoge tevredenheid vanaf het moment dat het Juridisch Loket ontstaan is. 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 wanneer er behoefte is 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.

---

<sup>30</sup> De klanten werden minimaal 3 weken en maximaal 6 weken na hun contact met het Juridisch Loket ondervraagd.

### **Rechtsbijstandsverzekering**

Ruim een kwart van de ondervraagde loketklanten was in het bezit van een gezinspolis voor rechtsbijstand (ter referentie: onder de gehele Nederlandse bevolking werd de dekkinggraad in 2011 geschat op 42% (zie tabel B10.1, bijlage 10). Als men geen rechtsbijstandsverzekering had, dan was de belangrijkste reden hiervoor de prijs van de verzekering (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 waren oververtegenwoordigd in de steekproef.

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

## 4 Het gebruik en de gebruikers van toevoegingen

In dit hoofdstuk wordt allereerst verslag gedaan van de ontwikkeling van het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand op toevoegingsbasis (par. 4.1). Daarna wordt verslag gedaan van het aantal afgewezen en ingetrokken toevoegingen (par. 4.2), van de mate waarin rechtzoekenden in bezwaar en beroep gaan (par. 4.3), van het gebruik per toevoegingsgebruiker (par. 4.4) en van de achtergrond van de toevoegingsgebruikers afgezet tegen de Nederlandse bevolking en tegen de Wrb-gerechtigde (par. 4.5).<sup>31</sup>

De cijfers hebben betrekking op 2012 (ten opzichte van 2011). Indien wordt gesproken over trends, dan beslaat dit meestal de periode van de laatste vijf jaar (2008 tot en met 2012), tenzij er redenen zijn om over een andere periode te rapporteren. In bijlage 6 wordt veelal over een langere periode gerapporteerd.

### 4.1 Afgegeven toevoegingen

Deze paragraaf bevat gegevens over de ontwikkeling van het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand op toevoegingsbasis sinds 2000. Bij toevoegingen zijn drie hoofdcategorieën te onderscheiden: reguliere toevoegingen, mediationtoevoegingen en lichte adviestoevoegingen.<sup>32</sup> In paragraaf 4.1.1 wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling van het totaal aantal afgegeven toevoegingen, in paragraaf 4.1.2 aan de ontwikkelingen van het aantal afgegeven reguliere toevoegingen, in paragraaf 4.1.3 aan de rechtsgebieden waarop de reguliere toevoegingen zijn afgegeven, in paragraaf 4.1.4 aan de ontwikkelingen van het aantal afgegeven mediationtoevoegingen en in paragraaf 4.1.5 aan de ontwikkeling van het aantal lichte adviestoevoegingen.

#### 4.1.1 Totaal aantal afgegeven toevoegingen

Het totaal aantal afgegeven toevoegingen is in 2012 ten opzichte van 2011 toegenomen. In 2012 zijn er in totaal iets minder dan 450 duizend toevoegingen

---

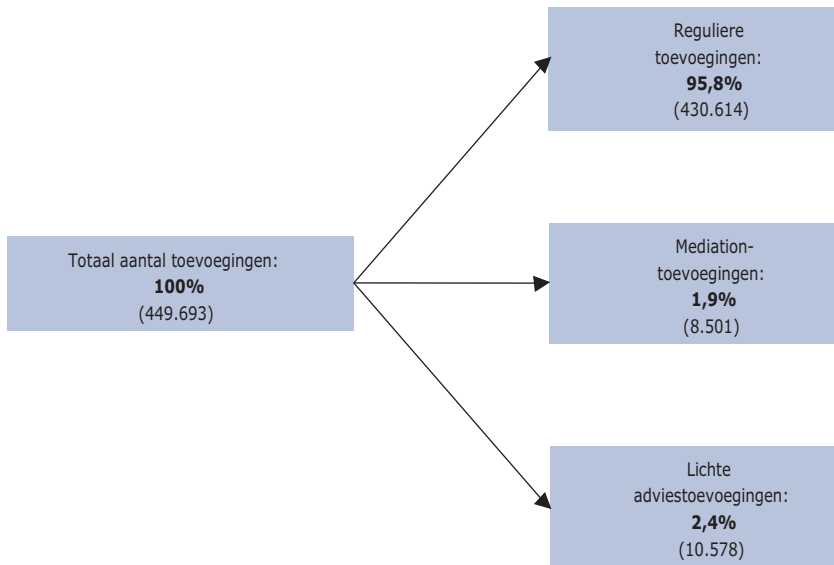
31 De gegevens in dit hoofdstuk zijn hoofdzakelijk ontleend aan het registratiesysteem van de Raad (GRAS) die zijn aangeleverd door de afdeling Informatie Management (de ICT-organisatie van de Raad). Voor par. 4.5 is door mw. I. Engelhard, statistisch analiste bij het CBS, een koppeling gemaakt met gegevens uit de GBA en het Sociaal Statistisch Bestand.

32 In eerdere edities van de MGR werden de mediationtoevoegingen samengenomen met de reguliere toevoegingen. Vanwege een wijziging in de registratie van mediationtoevoegingen, worden deze vanaf juni 2012 afzonderlijk in beeld gebracht.

afgegeven. Dit zijn er 9% meer dan in 2011. Vanaf 2000 tot en met 2011 was er sprake van een vrijwel ononderbroken trendmatige toename (zie figuur 4.2), waarop de jaren 2006 en 2007 een uitzondering vormden.<sup>33</sup>

Het merendeel van de toevoegingen (96%) is afgegeven als reguliere toevoeging. Daarnaast is 2% afgegeven als lichte adviestoevoeging en 2% als mediantoevoeging. Deze verdeling is inzichtelijk gemaakt in figuur 4.1.

**Figuur 4.1 Verdeling van de toevoegingen naar type over 2012\***



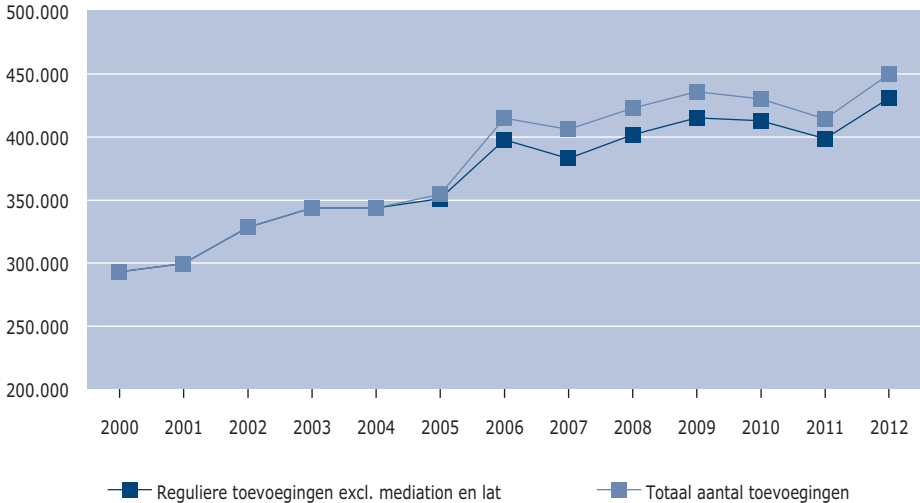
\* Voor de onderliggende aantallen, zie tabel B6.1, bijlage 6.

#### 4.1.2 Ontwikkeling van het aantal afgegeven reguliere toevoegingen

In 2012 werden er in totaal ruim 430 duizend reguliere toevoegingen afgegeven, 8% meer dan in het jaar daarvoor. Omdat de reguliere toevoegingen 96% van het totaal aantal toevoegingen uitmaakt, volgen de ontwikkelingen hierin logischerwijs de trend van het totaal aantal afgegeven toevoegingen (zie figuur 4.2).

<sup>33</sup> In 2006 was er een relatief grote toename van het aantal afgegeven toevoegingen en in 2007 een daaropvolgende afname. Dit is te verklaren uit een wijziging van de inkomensvoet bij de inwerkingtreding van de Wet VIValt (zie hiervoor ook de MGR 2007).



**Figuur 4.2 Aantal afgegeven reguliere toevoegingen, in- en exclusief lichte adviestoevoegingen en mediatietoevoegingen over 2000 t/m 2012\***

\* Voor de onderliggende aantallen, zie tabel B6.1, bijlage 6.

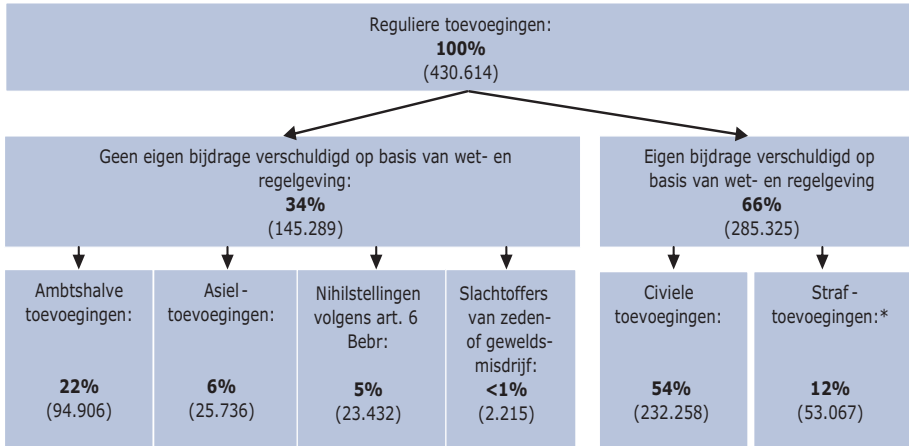
Binnen de reguliere toevoegingen kan onderscheid worden gemaakt tussen toevoegingen waarvoor op basis van wet- en regelgeving geen eigen bijdrage is verschuldigd en toevoegingen waarvoor dat wel het geval is (zie figuur 4.3). Of een toevoegingsgebruiker een eigen bijdrage moet betalen, hangt af van de aard van de zaak waarvoor de toevoeging wordt afgegeven én van de persoonlijke kenmerken van de cliënt. Bij toevoegingen, waarvoor volgens de Wrb geen eigen bijdrage is verschuldigd, gaat het vooral om een toevoeging die op last van de rechter wordt afgegeven (de zogenaamde ambtshalve toevoeging)<sup>34</sup> en om toevoegingen aan asielzoekers.

Daarnaast zijn er nog enkele categorieën waarbij een toevoegingsgebruiker op basis van wet- en regelgeving wordt vrijgesteld van het betalen van een eigen bijdrage. Een eigen bijdrage voor een toevoeging wordt door de Raad op nihil gesteld (art. 6 Besluit eigen bijdrage rechtsbijstand (Bebr)) wanneer er sprake is van een verdachte bij beroep op noodweer (-exces), vrijheidsontneming (gedetineerden, gedwongen opnamen in psychiatrische inrichting of vreemdelingenbewaring), een kort geding BOPZ, een ambtshalve toevoeging echtscheiding of wanneer het gaat om een minderjarige met een bijzonder curator.

Ook slachtoffers van een zeden- of geweldsmisdrijf hoeven geen eigen bijdrage te betalen. Al deze groepen staan in figuur 4.3 weergegeven onder de noemer 'Geen eigen bijdrage verschuldigd op basis van wet- en regelgeving'.

34 Waaronder veel toevoegingen waarbij sprake is van verdenking van een strafbaar feit (de zogenoemde strafrechtelijke zaken-verdachten; dit betrof in 2012 44% van alle ambtshalve toevoegingen).

**Figuur 4.3 Verdeling van de reguliere toevoegingen over 2012 in percentages en aantallen**



\* Onder deze toevoegingen valt een groep cliënten die alsnog kan worden vrijgesteld van het betalen van een eigen bijdrage. Het gaat daarbij om verdachten die zijn vrijgesproken.

### Uitsplitsing naar grondslag<sup>35</sup>

In figuur 4.4 is de ontwikkeling weergegeven van de ambtshalve, asiel-, civiele (inclusief bestuur) en straf toevoegingen. Hierin is te zien dat het aantal ambtshalve toevoegingen tussen 2000 en 2008 is toegenomen. In 2009 is er voor het eerst een daling te zien in het aantal afgegeven ambtshalve toevoegingen. In 2012 zette deze daling door (-4% ten opzichte van 2011). De daling werd vooral veroorzaakt door een afname in het aantal toevoegingen voor vreemdelingenbewaring, voor de categorie misdrijven binnen het strafrecht en het jeugdstrafrecht.

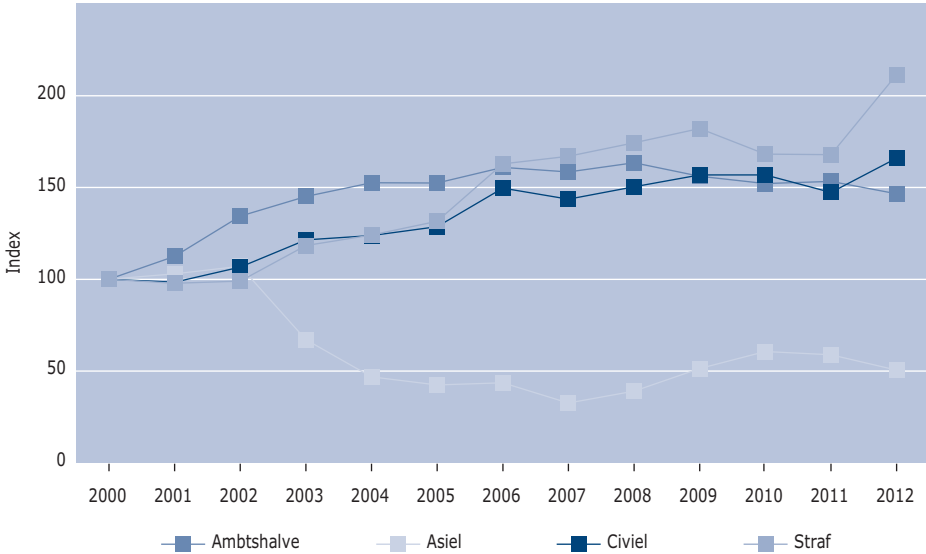
Het aantal asieltoevoegingen laat vanaf 2003 een aantal jaren een dalende trend zien. Vanaf 2007 is er weer sprake van een stijging tot en met 2010, gevolgd door opnieuw een daling in 2011 en 2012.

Het aantal civiele toevoegingen (hier valt ook het bestuursrecht onder) steeg in 2012 duidelijk ten opzichte van 2011. In 2001, 2007 en 2011 is er sprake geweest van een daling van het aantal afgegeven civiele toevoegingen.

Het aantal niet-ambtshalve straf toevoegingen laat na een afname in 2010 en een stabilisering in 2011, in 2012 een forse stijging zien ten opzichte van 2011.

<sup>35</sup> Voorheen werd grondslag ook wel aangeduid met de term 'moduultype'.

**Figuur 4.4 Index van het aantal reguliere toevoegingen naar grondslag over 2000 t/m 2012\***

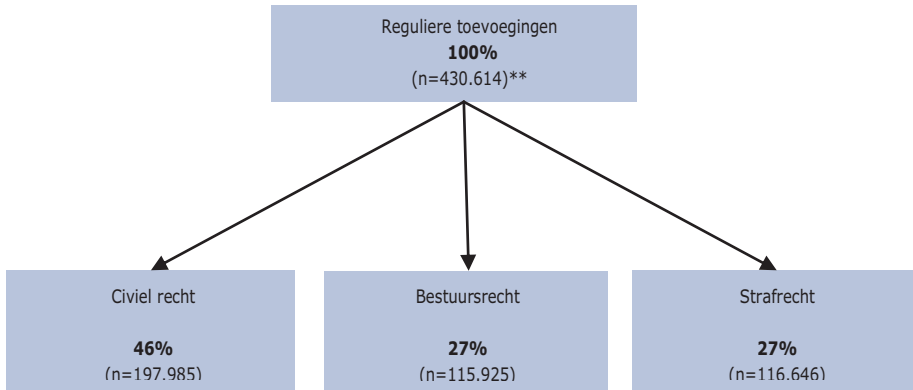


\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.2, bijlage 6.

### **Uitsplitsing toevoegingen naar rechtsgebieden zoals gehanteerd in de Rechtspraak**

De indeling van de toevoegingen naar grondslag, zoals door de Raad gehanteerd, wordt vooral bepaald door de wijze waarop de subsidie uitgekeerd wordt. Deze wijkt af van de door juristen of in de Rechtspraak gebruikte indeling, die gebaseerd is op het rechtsgebied waarop de zaak betrekking heeft, te weten civiel recht, bestuursrecht en strafrecht. Om inzicht te geven in de verdeling van het aantal reguliere toevoegingen, gebaseerd op deze onder juristen meer gangbare indeling, is figuur 4.4 opgenomen (zie tabel B6.29, bijlage 6, voor de onderliggende aantallen en een toelichting op de indeling).

**Figuur 4.5** Verdeling van de reguliere toevoegingen naar de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2012\*



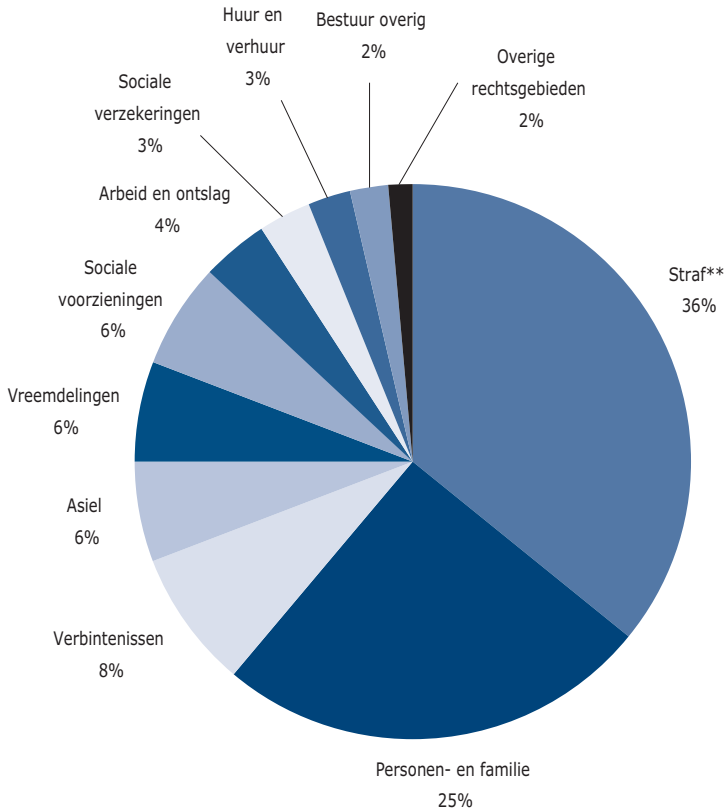
\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.29, bijlage 6.

\*\*Er zijn 61 toevoegingen niet toe te wijzen en in deze uitsplitsing derhalve achterwege gelaten.

#### 4.1.3 Reguliere toevoegingen per rechtsgebied

Bij een uitsplitsing van reguliere toevoegingen naar het rechtsgebied waarop deze werden afgegeven, ontstaat het beeld dat is weergegeven in figuur 4.6.

**Figuur 4.6 Verdeling van de afgegeven reguliere toevoegingen per rechtsgebied over 2012\***

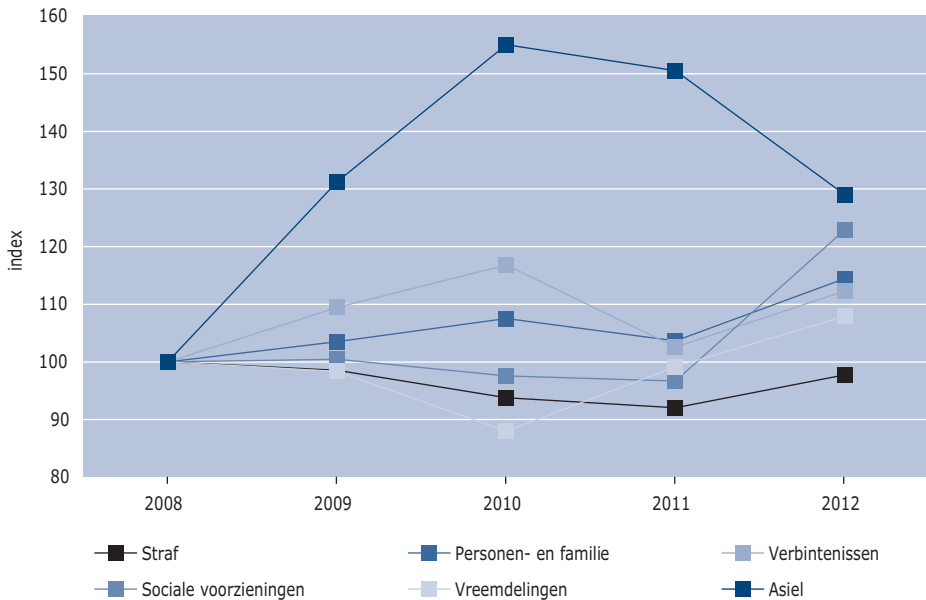


\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.3, bijlage 6.

\*\* Niet te verwarren met het meer juridische begrip strafrecht dat in figuur 4.5 gebruikt is. Zie tabel B.25, bijlage 6, en verder.

In figuur 4.7 zijn de trends van de reguliere toevoegingen weergegeven, uitgesplitst naar de zes grootste rechtsgebieden waarop deze zijn afgegeven over de periode 2008 tot en met 2012. Omdat op deze zes rechtsgebieden absoluut gezien de meeste toevoegingen worden afgegeven, zullen ontwikkelingen binnen deze aantallen ook de meeste invloed hebben op de totale trend van het aantal afgegeven reguliere toevoegingen. Het meest opvallend in figuur 4.7 is dat voor alle rechtsgebieden, exclusief asiel, geldt dat het aantal afgegeven toevoegingen in 2012 ten opzichte van 2011 is toegenomen. De trends over de laatste vijf jaar laten echter een zeer divers beeld zien.

**Figuur 4.7 Trends reguliere toevoegingen naar zes grootste rechtsgebieden waarop deze zijn afgegeven over 2008 t/m 2012\***



\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.4, bijlage 6.

In box 4.1 worden de ontwikkelingen binnen de reguliere toevoegingen voor wat betreft de zes grootste rechtsgebieden meer in detail beschreven en, waar mogelijk, worden hiervoor verklaringen gegeven.

**Box 4.1 Ontwikkelingen binnen de reguliere toevoegingen, voor wat betreft de grootste rechtsgebieden**

*Sociale voorzieningen*

Bij de reguliere toevoegingen op het rechtsgebied 'sociale voorzieningen' is in 2012 een stijging zichtbaar. Lag het aantal afgegeven toevoegingen in 2011 nog onder het niveau van 2008, in 2012 lag het beduidend hoger dan in de afgelopen jaren. De jarenlange daling op het terrein van de sociale voorzieningen kan verklaard worden door de afname van het aantal zaken voor bijstand dat door de rechtbank behandeld wordt. Ook aannemelijk is dat de effecten van wetwijzigingen aan het wegebben waren. Ten gevolge van nieuwe wijzigingen in de bijstandswet, kinderopvangtoeslag en het persoonsgebonden budget is in 2012 weer een stijging van het aantal toevoegingen zichtbaar. Ook de inspanningen die overheidsinstanties geleverd hebben met betrekking tot proactieve geschiloplossing bij conflicten met de burger (opgestart vanuit de eerste bezuinigingsronde), hebben mogelijk aanvankelijk tot een daling geleid. De huidige stijging kan de vraag doen rijzen of hier nog voldoende aandacht voor is.

*Straf*

Ook op het rechtsgebied 'straf'<sup>36</sup> is na 2008 drie jaar lang een daling te zien, gevolgd door een stijging in 2012. Om de stijging van toevoegingen op dit rechtsgebied goed te kunnen begrijpen, is het noodzakelijk dat we een uitsplitsing maken naar de verschillende onderdelen binnen dit rechtsgebied, omdat deze elk een gedifferentieerd beeld geven. Tot het rechtsgebied 'straf' behoren ten eerste BOPZ-zaken. Dit aantal is in de afgelopen vijf jaar gestegen. Ten tweede valt de vreemdelingenbewaring onder dit rechtsgebied. Bij de vreemdelingenbewaring heeft de laatste paar jaar een enorme daling van het aantal afgegeven toevoegingen plaatsgevonden. Dit heeft, onder andere, te maken met veranderde controlebevoegdheden van de Koninklijke Marechaussee (KMAR), waardoor er minder vreemdelingen in bewaring zijn genomen. Ten derde behoren tot het rechtsgebied 'straf' de strafrechtelijke zaken die op last zijn afgegeven. Deze kunnen opgesplitst worden naar jeugdstrafzaken en strafzaken voor meerderjarigen. Het aantal afgegeven toevoegingen voor jeugdstrafzaken is in de afgelopen vijf jaar gedaald. Deze daling ging samen met de dalende instroom bij het OM en bij de rechtspraak. Het aantal afgegeven toevoegingen voor strafzaken voor meerderjarigen laat de afgelopen vijf jaar een wisselend beeld zien. In 2012 is dit aantal licht gestegen.

Ten vierde zijn er de strafrechtelijke zaken die niet op last worden afgegeven. Deze categorie is in 2011 en 2012 juist fors toegenomen. De stijging lijkt met name een gevolg te zijn van de invoering van de maatregel die is genomen naar aanleiding van het Salduz-arrest en een toename van het meervoudig gebruik van straf toevoegingen.

Ten slotte zijn er binnen dit rechtsgebied toevoegingen voor aan strafrecht gerelateerde onderwerpen. Deze toevoegingen beïnvloeden de trend niet snel, omdat het om kleinere aantallen gaat.

*Personen- en familierecht*

Hoewel op het rechtsgebied 'personen- en familie' in 2011 voor het eerst in jaren een afname zichtbaar was van het aantal toevoegingen, is deze in 2012 weer omgeslagen naar een toename. De daling in 2011 en stijging in 2012 reflecteren de afnemende en weer toenemende instroom van personen- en familierechtzaken bij de gerechten.<sup>37</sup> Het aantal echtscheidingen laat in deze jaren overigens geen grote fluctuaties zien.<sup>38</sup> Een mogelijke oorzaak voor de stijgende trend binnen het personen- en familierecht kan daarnaast ondermeer liggen in de verhoogde activiteit op het gebied van de jeugdzorg en de kindbescherming.<sup>39</sup>

36 Dit rechtsgebied straf omvat naast toevoegingen op strafrechtelijk gebied ook toevoegingen waarbij sprake was van ontneming van vrijheid, zoals BOPZ en vreemdelingenbewaring. Zie ook tabel 26, bijlage 6, en verder.

37 Bron: Raad voor de Rechtspraak.

38 Bron: CBS statline.

39 Bron: CBS statline.

#### *Asiel*

Het aantal afgegeven asieltoevoegingen is tussen 2008 en 2010 flink gestegen (zowel absoluut als relatief gezien). Het aantal asielzaken is in 2009 en 2010 hoger geweest dan in 2008 als gevolg van het intrekken van de verblijfsvergunningen van in Nederland asielzoekende Irakezen. Van de afgewezen groep Irakezen meldde zich uiteindelijk een groot aantal voor een herhaalde asielaanvraag. In 2011 is er echter sprake geweest van een trendbreuk: de stijging van voordien heeft plaatsgemaakt voor een lichte daling, die zich in 2012 voortzette. Deze neergaande lijn van het aantal asieltoevoegingen hangt nauw samen met de afnemende instroom van het aantal asielaanvragen bij de IND.

#### *Verbintenissen*

Ook bij het aantal afgegeven toevoegingen op het gebied van het verbintenissenrecht is er, voor het eerst sinds jaren, een daling te zien in 2011, gevolgd door wederom een toename in 2012. De tijdelijke daling kan het gevolg zijn geweest van de verhoging van het minimaal voor een toevoeging noodzakelijke financiële belang in april 2010.

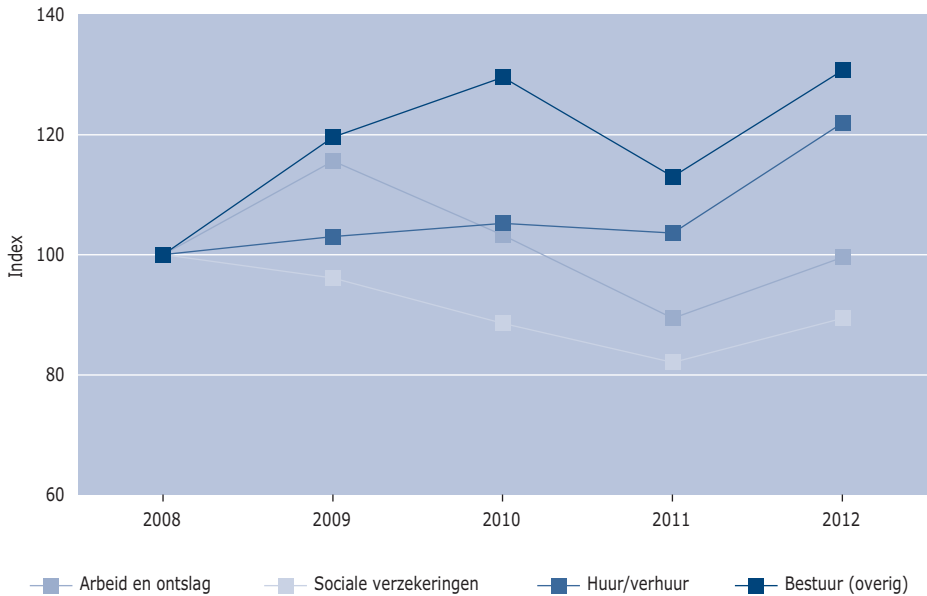
#### *Vreemdelingen*

Van de zes grootste rechtsgebieden, is uitsluitend bij het vreemdelingenrecht sprake van twee opeenvolgende jaren van stijging van het aantal afgegeven reguliere toevoegingen, na twee jaar van daling.

In figuur 4.8 zijn de trends van de reguliere toevoegingen weergegeven, zoals die waarneembaar zijn bij de vier middelgrote rechtsgebieden. Het meest opvallend aan deze trends is dat de toevoegingen bij alle vier de rechtsgebieden in 2011 ten opzichte van 2010 daalden en vervolgens in 2012 weer toenamen in aantal. In box 4.2 worden de ontwikkelingen meer in detail beschreven en, waar mogelijk, worden verklaringen gegeven.



**Figuur 4.8 Trends reguliere toevoegingen naar de vier middelgrote rechtsgebieden, waarop die zijn afgegeven over 2008 t/m 2012\***



\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.4, bijlage 6.

**Box 4.2 Ontwikkelingen binnen de reguliere toevoegingen, voor wat betreft de middelgrote rechtsgebieden**

*Arbeid en ontslag*

Op het rechtsgebied 'arbeid en ontslag' is sinds 2009 sprake van een daling; na enkele jaren van toename is het aantal toevoegingen in twee achtereenvolgende jaren fors teruggelopen (van 18.571 in 2009 naar 14.360 in 2011). In 2012 is echter weer een stijging waarneembaar. Deze trend is eveneens zichtbaar bij de gerechten<sup>40</sup> en lijkt samen te hangen met veranderingen in het ontslagrecht.<sup>41</sup>

*Sociale verzekeringen*

Het aantal afgegeven toevoegingen op het gebied van sociale verzekeringen is sinds 2007 gedaald, waarna in 2012 een lichte stijging volgde. De toename van het aantal toevoegingen in 2012 hangt samen met een gestegen aantal werkloosheidsuitkeringen en een kritischer UWV in de beoordeling voor het toekennen van een Wajong-uitkering.<sup>42</sup>,

40 Bron: Raad voor Rechtspraak.

41 Uit een expertmeeting over arbeids- en ontslagrecht, die door de Raad begin 2012 werd georganiseerd, blijkt dat het steeds vaker voorkomt dat werkgevers aan werknemers een bedrag verstrekken voor het inwinnen van advies over hun op handen zijnde ontslag.

42 Bron: UWV.

en de cijfers van de Rechtspraak, waar een lichte toename van het aantal sociale verzekeringszaken zichtbaar is.<sup>43</sup>

#### *Bestuur (overig)*

Bij bestuursrecht is een stijgende trend van 2008 tot en met 2012 waar te nemen, die in 2011 onderbroken werd door een daling.

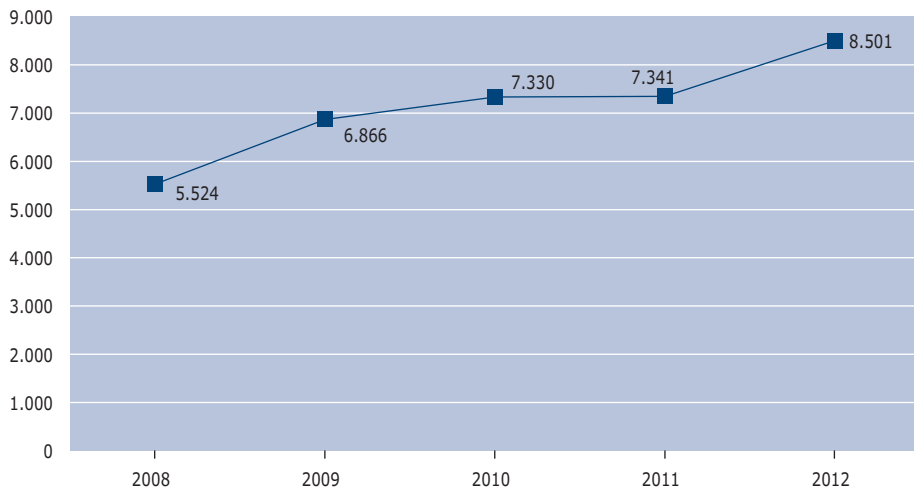
#### *Huur en verhuur*

Het aantal toevoegingen voor 'huur en verhuur' bleef vrij constant met een stijging in 2012. De toename zal wellicht samenhangen met de toename van betalingsachterstanden van huurders. Daarnaast is er melding gemaakt van minder onderhoud aan huurwoningen door verhuurders.<sup>44</sup>

### 4.1.4 Mediationtoevoegingen per rechtsgebied

In 2012 zijn er 8.501 mediationtoevoegingen afgegeven, 16% meer dan in 2011.<sup>45</sup> In figuur 4.9 wordt de trend van het aantal mediationtoevoegingen weergegeven.

**Figuur 4.9 Trend van het aantal mediationtoevoegingen over 2008 t/m 2012\***



\* Voor een overzicht over meerdere jaren, zie tabel B6.5, bijlage 6.

43 Bron: Raad voor de Rechtspraak.

44 Persbericht NOS 30 december 2012, 'Minder onderhoud aan huurhuizen'.

45 Het gaat hier om minder dan 8.501 mediations, omdat het voorkomt dat beide partijen in een conflict een toevoeging aanvragen (bron: GRAS).

Een mogelijke verklaring voor de stijgende trend van het aantal mediation-toevoegingen in 2012 is dat een aantal vFAS-advocaten zich heeft ingeschreven bij de Raad als gecertificeerd mediator. Toevoegingen die voorheen als echtscheidingstoevoeging werden getypeerd, worden nu als mediationtoevoeging afgegeven. De cliënt is hiervoor een lagere eigen bijdrage verschuldigd.

Bijna alle mediationtoevoegingen hebben betrekking op het rechtsgebied 'personen- en familierecht' (99%, zie tabel B6.6, bijlage 6); de overige rechtsgebieden spelen slechts een marginale rol.<sup>46</sup> Van alle 8.501 mediationtoevoegingen betrof verreweg het grootste deel (89%) een zogenoemde 'verlengde mediation'. Dit zijn mediations waarbij de tijdsbesteding ten minste vier uur bedraagt.<sup>47</sup>

#### **4.1.5 Lichte adviestoevoegingen per rechtsgebied**

De lichte adviestoevoeging biedt een laagdrempelige mogelijkheid tot het verkrijgen van gesubsidieerde rechtsbijstand. Deze voorziening is in het leven geroepen om te voorkomen dat er afbreuk gedaan zou worden aan de toegankelijkheid van het stelsel na de afschaffing van de verlengde spreekuurvoorziening van de toenmalige rechtshulpbureaus. De Raad verleent een lichte adviestoevoeging voor zaken van eenvoudige aard, die niet kunnen worden afgedaan in het kader van de spreekuurvoorziening van het Juridisch Loket.<sup>48</sup>

In 2012 werden er 10.600 lichte adviestoevoegingen afgegeven, 27% meer dan in 2011. Dit is een opvallende stijging, want vanaf 2007 daalde het aantal lichte adviestoevoegingen continu (zie figuur 4.10).

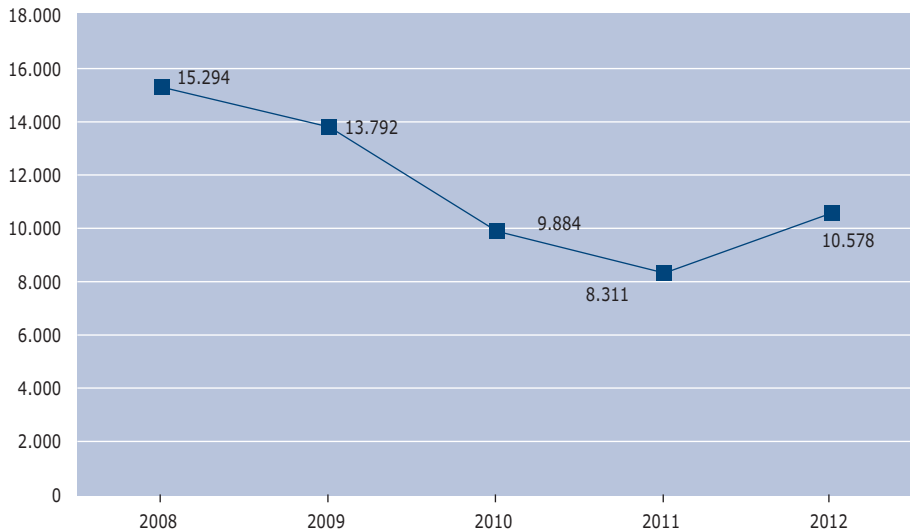
---

46 Sinds 1 juni 2012 is de registratie van mediationtoevoegingen zodanig veranderd dat vergelijking met de indeling die in de periode ervoor is gehanteerd niet meer mogelijk is.

47 Dit komt relatief vaak voor bij de zaaksoort 'echtscheiding op gemeenschappelijk verzoek'.

48 Bijvoorbeeld als er namens de klant een brief moet worden geschreven.

**Figuur 4.10 Trend van het aantal afgegeven lichte adviestoevoegingen over 2008 t/m 2012\***



\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.7, bijlage 6.

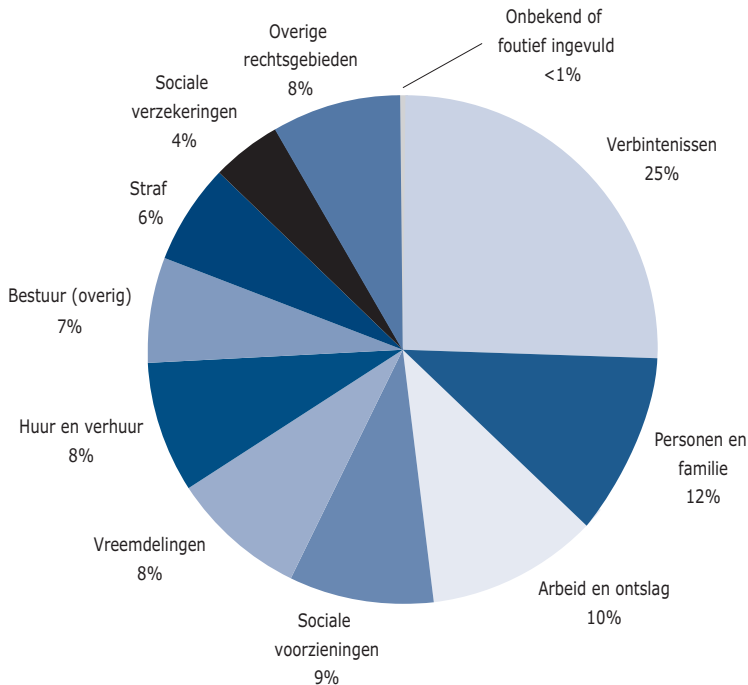
De dalende trend tot en met 2011 kan mogelijk verklaard worden door een steeds betere dienstverlening en zaakafhandeling door het Juridisch Loket en het gebruik van Rechtwijzer. Sinds de inwerkingtreding van de Wet stelselherziening op 1 juli 2009, is bovendien de eigen bijdrage die toevoegingsgebruikers moeten betalen voor een lichte adviestoevoeging verhoogd en geldt er een inkomenstoets voor het verkrijgen van een lichte adviestoevoeging. De cijfers over 2012 laten echter een behoorlijke toename van het aantal lichte adviestoevoegingen zien ten opzichte van 2011 en 2010. Meer in detail is de grootste absolute toename te vinden bij bestuursrecht, geschil verbintenissenrecht, vreemdelingenrecht, geschil (ver) huur woonruimte en algemene bijstand (meer dan 150). Daarnaast is de toename (290%) van het aantal lichte adviestoevoegingen bij geschillen/klachtzaken van gedetineerden opvallend te noemen.

De meeste rechtsgebieden waarbij het aantal lichte adviestoevoegingen is gestegen, laten ook een stijging in aantal reguliere toevoegingen zien, waardoor de veronderstelling dat er sprake is van substitutie niet wordt bevestigd.

De toename kan samenhangen met de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage' bij het Juridisch Loket. Advocaten zullen minder geneigd zijn hun cliënten langs het Juridisch Loket sturen als ze verwachten het probleem met een lichte adviestoevoeging 'af te kunnen doen'; een gang langs het Juridisch Loket vergt namelijk een extra inspanning van de cliënt waarbij de kans aanwezig is dat een advocaat zijn cliënt daarna niet meer terugziet.

De verdeling van afgegeven lichte adviestoevoegingen over de verschillende rechtsgebieden wordt weergegeven in figuur 4.11. De lichte adviestoevoegingen werden het vaakst afgegeven op het terrein van het verbintenissenrecht (25%), het arbeids- en ontslagrecht (10%) en het personen- en familierecht (12%).

**Figuur 4.11 Verdeling van de afgegeven lichte adviestoevoegingen per rechtsgebied over 2012\***



\*Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.7, bijlage 6.

## 4.2 Voorziening deskundigenbericht

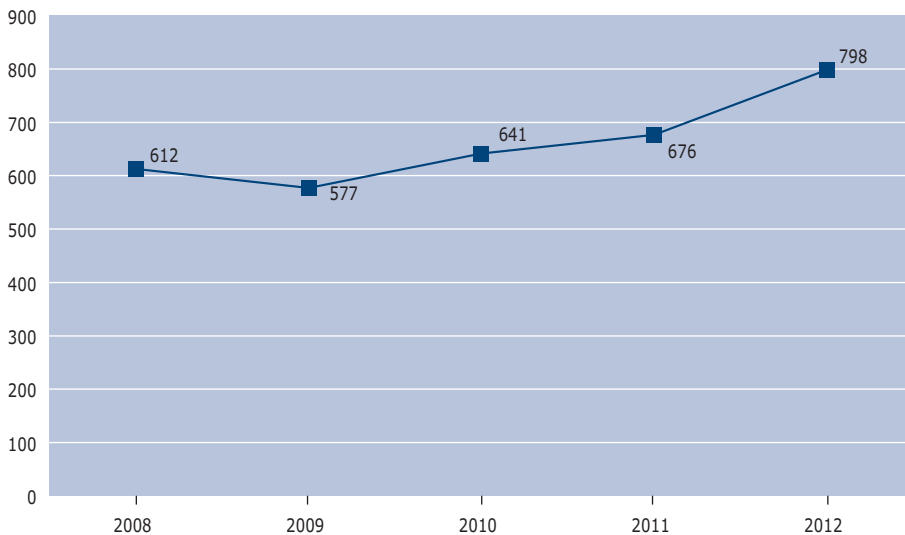
Sinds 2005 voert de Raad, namens de minister van (Veiligheid en) Justitie, de subsidieregeling medisch haalbaarheidsonderzoek (de *quick scan*) en de voorfinanciering voor deskundigenberichten in letselschadezaken uit. Deze regelingen zijn bedoeld om te voorkomen dat rechtzoekenden met letselschade om financiële redenen geen beroep op de rechtshulp kunnen doen en daarmee noodgedwongen afzien van een claim.<sup>49</sup> Hierbij kan men denken aan bedrijfsongevallen of aan geschillen rond medisch handelen. In mindere mate gaat het om een geschil onrechtmatige daad, verzekeringsgeschil of een geschil politietoetreden.

<sup>49</sup> Kamerstukken II 2004/05, 29 800 VI, nr. 114.

De voorziening deskundigenbericht bestaat enerzijds uit het bekostigen van een medisch haalbaarheidsonderzoek (mho). Dit is een *quick scan*-faciliteit, waarmee in korte tijd meer duidelijkheid wordt verkregen over de haalbaarheid van een letselschadezaak, vooral in zaken waarin onduidelijkheid bestaat over de causaliteit.<sup>50</sup> Op grond van deze voorziening kunnen rechtzoekenden die onder de Wrb vallen, tegen een tarief van € 200, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting, een mho laten uitvoeren. In 2012 heeft de Raad bijna 800 subsidies voor een mho verstrekt (zie figuur 4.12).

Anderzijds bestaat er een voorschotregeling om de kosten van de benodigde deskundigenberichten te kunnen voldoen. Hiervoor kan maximaal € 3.000 worden geleend. Indien de procedure ten gunste van de eisende partij uitvalt, kan de lening worden afgelost met behulp van de schadevergoeding. Van dit type lening zijn er in 2012 acht verstrekt.

**Figuur 4.12 Trend aantal verstrekte subsidies medisch haalbaarheidsonderzoek over 2008 t/m 2012\***



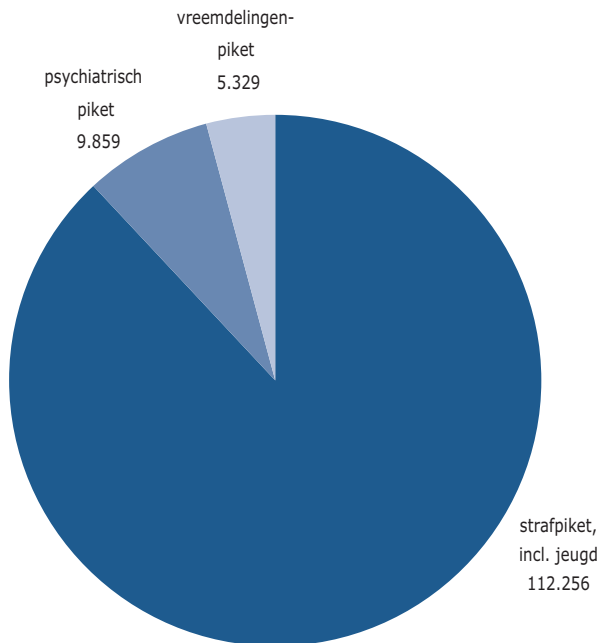
\*Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.8, bijlage 6.

50 Of dit het geval is, is bij de Raad niet altijd bekend. Voor al die zaken die onder bedrijfsongevallen (A032) en geschillen medisch handelen (O040) vallen, geldt dat als er onduidelijkheid is over de causaliteit, de rechtzoekende gebruik kan maken van de mho-subsidie. Voor geschillen onrechtmatige daad (O010) geldt dat onder deze code ook andere zaken dan letselschadezaken geboekt worden. Het is niet bekend welk deel van deze zaken daadwerkelijk betrekking heeft op letsel.

### 4.3 Piketten

Iedere strafrechtelijke verdachte, vreemdeling of psychiatrische patiënt die tegen zijn wil van zijn vrijheid wordt beroofd, kan worden bezocht door een gesubsidieerde advocaat. De toedeling van advocaten is geregeld via de piketdiensten. Advocaten worden ingeroosterd volgens een rouleersysteem, opdat er altijd een advocaat beschikbaar is. Rechtshulpverlening in het kader van piket heeft in 2012 in totaal ruim 127.000 keer plaatsgevonden.

**Figuur 4.13 Verdeling van pikethulpverlening over 2012\***



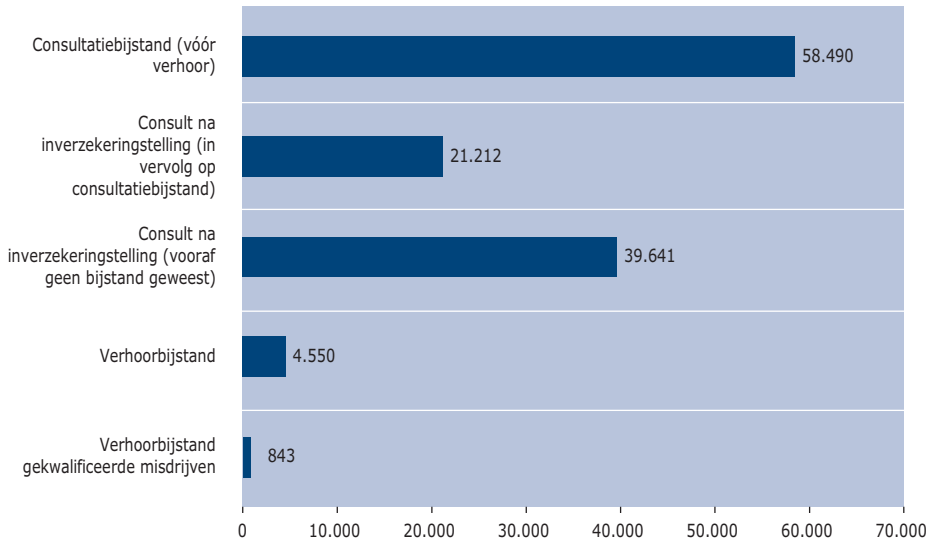
\*Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.9, bijlage 6.

Ten opzichte van 2009 is de pikethulpverlening in 2012 met 43% toegenomen (zie tabel B6.9, bijlage 6). De voornaamste oorzaak van deze stijging moet gezocht worden in de procedurele aanpassingen die zijn doorgevoerd in het strafpiket naar aanleiding van de zaak *Salduz* (zie hoofdstuk 1). De maatregel ten gevolge van het *Salduz*-arrest is op 1 april 2010 in werking getreden.

Op 15 november 2011 is er een nieuwe vergoedingsregeling voor het strafpiket in werking getreden. Een advocaat kan zowel voor als na de in verzekeringstelling een verdachte bijstaan. Minderjarige verdachten hebben tevens de mogelijkheid bijstand van een advocaat te ontvangen *tijdens* het politieverhoor.

In figuur 4.14 staan de verschillende soorten rechtsbijstand weergegeven die in het kader van piket zijn verleend.<sup>51</sup>

**Figuur 4.14 Verdeling naar het soort rechtsbijstand dat in het kader van piket in 2012 is verleend\***



\*Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.10, bijlage 6.

## 4.4 Afwijzingen en intrekkingen

Niet alle toevoegingen die worden aangevraagd, worden ook daadwerkelijk afgegeven. Er bestaan voor de Raad verschillende gronden op basis waarvan een aanvraag afgewezen kan worden. Dit kan zijn op financiële gronden, in welk geval een rechtzoekende geen recht heeft op gesubsidieerde rechtsbijstand vanwege de hoogte van zijn inkomen en/of vermogen. Ook op inhoudelijke gronden kan tot een afwijzing worden besloten, indien het (financiële) belang van de zaak niet hoog genoeg is om een toevoegingsaanvraag te honoreren. Daarnaast kan bijvoorbeeld een (inhoudelijke) afwijzing 'op bereik' plaatsvinden. Dit betekent dat de aanvraag activiteiten betreft die geschaard kunnen worden onder een eerder afgegeven toevoeging.

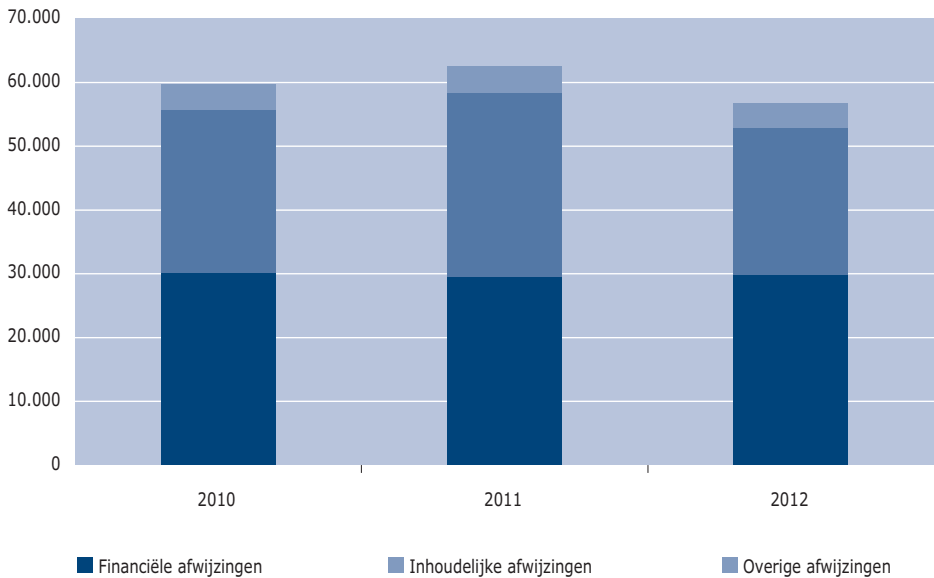
In figuur 4.15 staan de verschillende soorten afwijzingen per jaar weergegeven. In 2012 werd 11,1% van de aangevraagde toevoegingen afgewezen. Dit percentage is lager dan in 2011. Dit hangt samen met de *High Trust*-benadering die sinds

51 Feitelijk staat in figuur 4.3 weergegeven hoeveel declaraties er zijn ingediend, uitgesplitst naar het soort rechtsbijstand dat in het kader van piket is verleend.



2010 bij steeds meer kantoren is doorgevoerd en dus op een toenemend aantal toevoegingsaanvragen van toepassing is. Hierdoor komen inhoudelijke afwijzingen steeds minder vaak voor, omdat, na een financiële toets, de toevoeging automatisch wordt verstrekt en pas na afloop de controle plaatsvindt. Eind 2012 werd de helft van alle toevoegingen op *High Trust*-basis afgegeven.

**Figuur 4.15** Verdeling van de afgewezen aanvragen over 2010 t/m 2012\*



\*Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.11, bijlage 6.

## Resultaatsbeoordeling

Sinds de inwerkingtreding van VIValt, vindt bij reguliere toevoegingen aan het einde van de behandeling van een zaak (bij het indienen van de declaratie(s)) door de rechtsbijstandverlener een resultaatsbeoordeling plaats. Op basis hiervan wordt door de Raad beoordeeld of de aanvrager, gelet op het financiële resultaat, in staat moet worden geacht de kosten van rechtsbijstand zelf te voldoen. Is dit het geval, dan dient een toevoegingsgebruiker de toevoeging alsnog zelf te bekostigen. Op een aantal zaken is deze regel echter niet van toepassing, waarvan de belangrijkste zijn: straf-, asiel- en vreemdelingenzaken, vreemdelingenbewaring en BOPZ. Bij een reeks van toevoegingen in eenzelfde zaak, dient de cliënt alleen de kosten van de in laatste instantie afgegeven toevoeging, op grond van voldoende resultaat, zelf te bekostigen. In 2012 lag het aantal toevoegingen, dat is ingetrokken op basis van de resultaatsbeoordeling, op 2.020. Het gaat hier niet alleen om toevoegingen die in 2012 zijn aangevraagd, maar ook om oudere toevoegingen sinds de invoering van de Wet VIValt in 2006.

## 4.5 **Bezwaar en beroep**

Tegen een besluit van de Raad kan bezwaar worden gemaakt. Meestal richt het bezwaarschrift zich tegen: a) de motivering van de beslissing die volgt op de aanvraag van een toevoeging of de vaststelling van een vergoeding; b) een onjuiste toepassing van het inhoudelijk beleid; of c) op de wijze waarop de aanvraag of het verzoek door de Raad is afgehandeld.

In 2012 zijn bijna 12.500 bezwaarschriften ontvangen, een toename van 23% ten opzichte van 2011. Deze toename is het gevolg van de inwerkingtreding van de zogenaamde hercontrole. De Raad dient bij een aanvraag van een toevoeging uit te gaan van het vastgestelde verzamelinkomen in het peiljaar (t-2). Als er nog geen sprake is van een vastgesteld inkomen, neemt de Raad een voorlopige beslissing op basis van de op dat moment bekende inkomensgegevens. In 2012 is de Raad begonnen met een hercontrole van deze voorlopige beslissingen. In sommige gevallen leidt dat tot intrekking van een toevoeging of tot oplegging van een hogere eigen bijdrage. Tegen deze besluiten kan bezwaar worden gemaakt.

In 2011 heeft de Raad op ongeveer 42% van de ingediende bezwaarschriften geen formele beslissing op bezwaar genomen, omdat het bezwaar is ingetrokken of omdat naar aanleiding van het bezwaar, het bestreden besluit naar tevredenheid is herzien.

In 2012 is nadrukkelijker ingezet op het informeel afhandelen van bezwaarschriften. Dat heeft geleid tot een verhoging van het percentage bezwaarschriften dat is afgehandeld zonder formele beslissing op bezwaar. In 2012 heeft de Raad op 62,7% van de ingediende bezwaarschriften geen beslissing op bezwaar genomen.

Eind 2012 bedroeg het aantal openstaande bezwaarschriften ongeveer 1.750, tegenover ongeveer 1.450 in 2011.

### **Beroep**

Als het bezwaar door de Raad ongegrond wordt verklaard, kan daartegen beroep worden aangetekend bij de rechtbank. Het aantal in 2012 ingestelde beroepen bedroeg 473. In 2011 waren dit er nog 627. Deze daling is het gevolg van een groter aantal bezwaarschriften dat informeel wordt afgehandeld; er zijn feitelijk dus minder bezwaarschriften waartegen beroep kan worden aangetekend. De rechtbanken hebben 516 zaken afgehandeld, waarvan 12% gegrond is verklaard.

### **Hoger beroep**

Als de rechtbank uitspraak heeft gedaan, is het tot slot mogelijk om hoger beroep in te stellen bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. De aantallen hoger beroepen laten eveneens een daling zien, van 101 hoger beroepszaken in 2011, naar 68 in 2012. De Raad van State heeft in 2012 in totaal 70 zaken

afgehandeld. Daarvan heeft de Raad viermaal hoger beroep ingesteld, met als resultaat tweemaal een gegrondverklaring en tweemaal een ongegrondverklaring. Van de overige hoger beroepszaken zijn er 50 zaken ongegrond en 3 zaken gegrond verklaard (4,7 % van de ingestelde hoger beroepszaken).

## 4.6 Toevoegingsgebruik per cliënt

In deze paragraaf worden kerncijfers weergegeven over het aantal cliënten, het aantal toevoegingen per cliënt en het meervoudig gebruik. Uit de cijfers blijkt dat het aantal toevoegingsgebruikers in 2012 is toegenomen en dat het gemiddeld aantal toevoegingen per cliënt in 2012 eveneens is gestegen. Bij de hiernavolgende gegevens wordt geen onderscheid gemaakt tussen reguliere toevoegingen, mediationtoevoegingen en lichte adviestoevoegingen, tenzij anders vermeld.

### Aantal toevoegingsgebruikers en meervoudig gebruik

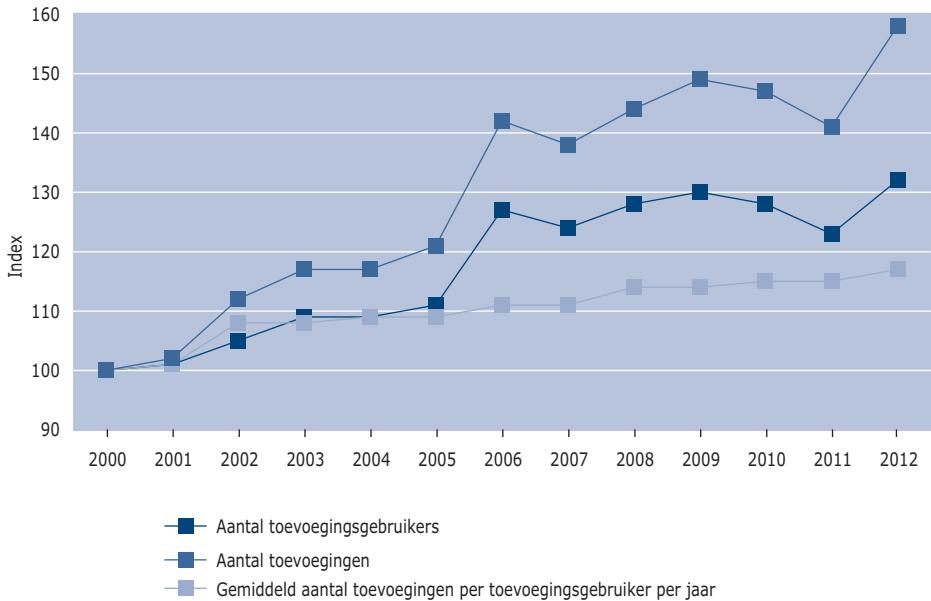
In 2012 werd aan bijna 290 duizend cliënten ten minste één toevoeging afgegeven.<sup>52</sup> Dit aantal is met 7% toegenomen ten opzichte van 2011. In vergelijking met het jaar 2000 is er een toename van 32% van het aantal rechtzoekenden aan wie per jaar ten minste één toevoeging werd afgegeven, waarbij de sterkste stijging zich in 2006 voordeed (+15%, zie figuur 4.16). De relatief sterke stijging in 2006 viel samen met de inwerkingtreding van de Wet VIValt.

De toename van het aantal toevoegingsgebruikers met 7% in 2012, ging samen met een stijging van 9% van de afgegeven toevoegingen.

---

52 De telling van het aantal unieke cliënten is gebaseerd op de GRAS-gegevens, waarbij van iedere cliënt een uniek klantnummer wordt aangemaakt op het moment dat er voor het eerst een toevoeging wordt aangevraagd in een bepaald ressort. Echter, wanneer de cliënt naar een ander ressort verhuist of een volgende toevoeging aanvraagt bij een advocaat die in een ander ressort kantoor houdt, krijgt deze cliënt een nieuw uniek cliëntnummer. Naar schatting wordt 1,5% van alle cliënten ten onrechte als unieke cliënt aangemerkt. Dit betekent dat er een lichte onderschatting is van het meervoudig gebruik.

**Figuur 4.16 Trend van het aantal toevoegingsgebruikers, het aantal toevoegingen en het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtzoekende over 2000 t/m 2012\***



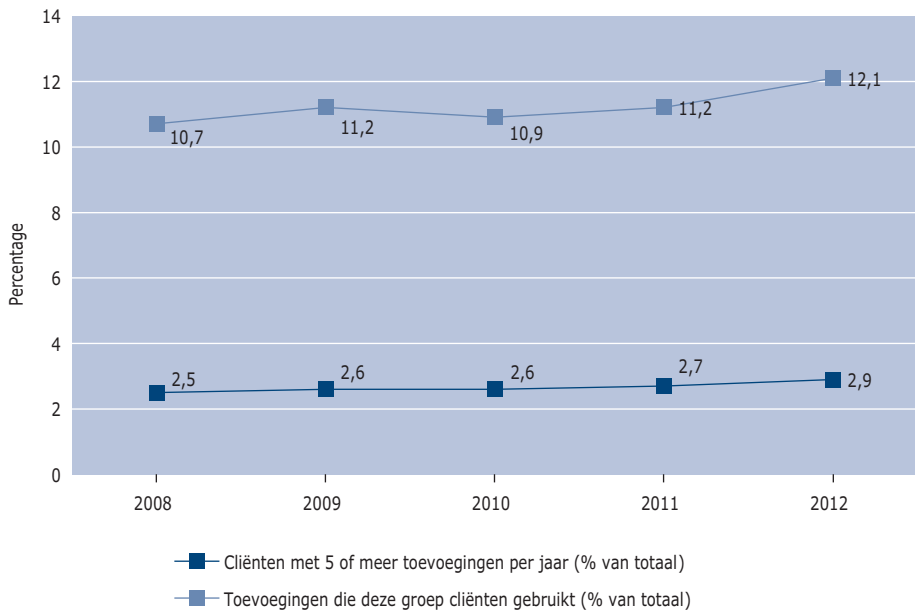
\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.12, bijlage 6.

Het gemiddeld aantal afgegeven toevoegingen per toevoegingsgebruiker is in de jaren 2000 tot en met 2012 gestegen van 1,33 naar 1,55; dit is een toename van 17% (zie figuur 4.16).<sup>53</sup>

De verdeling van het aantal toevoegingen over het aantal toevoegingsgebruikers is sinds 2000 licht veranderd. Er is sprake van een geleidelijke afname van enkelvoudig gebruik en een toename van meervoudig gebruik. Had in 2000 nog 78% van alle toevoegingsgebruikers één toevoeging; in 2012 is dat gedaald naar 70% (zie tabel B6.13, bijlage 6).

Er is een kleine groep binnen het stelsel die relatief veel toevoegingen gebruikt. Uit tabel B6.14 (bijlage 6) blijkt dat er in totaal 54.626 toevoegingen (dat is 12,1% van het totaal aantal toevoegingen) zijn afgegeven aan 8.385 meervoudig gebruikers met vijf of meer toevoegingen (dit is 2,9% van het totaal aantal toevoegingsgebruikers). In figuur 4.17 is de trend weergegeven van het toevoegingsgebruik onder veelgebruikers met vijf of meer toevoegingen, over de laatste vijf jaren. Hieruit blijkt dat in 2012 zowel het percentage meervoudig gebruikers iets is toegenomen, als de mate van veelgebruik.

53 Omdat de monitor jaarlijkse ontwikkelingen beschrijft, hebben de cijfers betrekking op afzonderlijke kalenderjaren. In het kader van meervoudig gebruik kunnen hierdoor vertekeningen optreden. Een rechtzoekende aan wie bijvoorbeeld in december 2011 en januari 2012 een toevoeging werd afgegeven, wordt niet herkend als een meervoudig gebruiker. Aangenomen wordt echter dat de keuze voor het hanteren van afzonderlijke kalenderjaren geen belemmeringen oplevert bij de beoordeling van de trends in het meervoudig gebruik, omdat de onderschatting een constante is.

**Figuur 4.17 Trend toevoegingsgebruik onder veelgebruikers over 2008 t/m 2012\***

\*Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.14, bijlage 6.

Toevoegingen met betrekking op bestuursrecht, sociale voorzieningen, geschillen/klachten gedetineerden, straf sector kanton, asiel, vreemdelingenbewaring en vreemdelingen komen relatief veel voor veelgebruikers met meer dan tien toevoegingen. Alle toevoegingen van een veelgebruiker hoeven niet noodzakelijkerwijs altijd voor één rechtsgebied te zijn afgegeven.

## 4.7 Eigen bijdrage

Aan een toevoegingsgebruiker die geen toevoeging op last krijgt, wordt na de toets op inkomen en vermogen een eigen bijdrage opgelegd. Sinds de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' per 1 juli 2011 wordt er bij afgifte van de toevoeging een korting verleend (in 2012: € 51) op de door de cliënt te betalen eigen bijdrage, op voorwaarde dat de cliënt een diagnosedocument van het Juridisch Loket kan overleggen waarin wordt verwezen naar een advocaat.

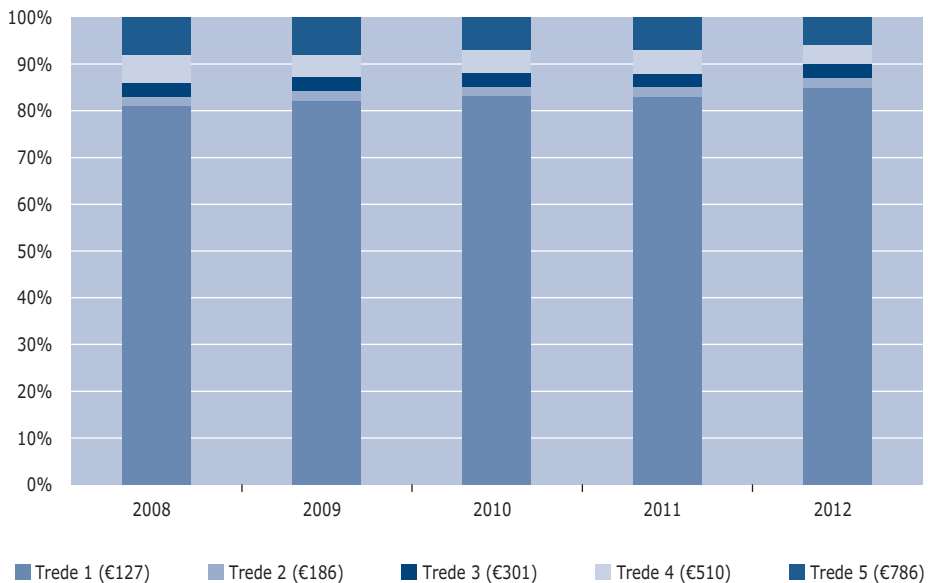
Bij aanvraag van een toevoeging wordt een rechtzoekende, op basis van zijn inkomen, ingedeeld bij één van de vijf treden van de eigen bijdrage; dit wordt de *berekende* eigen bijdrage genoemd. Deze eigen bijdrage wordt nadien gecorrigeerd voor anticumulatie (zie hoofdstuk 1). In een aantal gevallen komen toevoegingsgebruikers in aanmerking voor een vrijstelling van de eigen bijdrage,

anders dan ambtshalve of asiel, op basis van wet- en regelgeving (art. 6 Bebr).<sup>54</sup> De eigen bijdrage wordt na dergelijke correcties 'betaalde eigen bijdrage' genoemd. Dit is het bedrag dat de toevoegingsgebruiker aan de rechtsbijstandverlener geacht wordt te betalen. Aan beide soorten eigen bijdrage wordt hieronder aandacht besteed. Wat de toevoegingsgebruiker daadwerkelijk betaalt, is overigens bij de Raad niet bekend, omdat dit zich afspeelt tussen de toevoegingsgebruiker en de rechtsbijstandverlener.

### Berekende eigen bijdrage

Van de afgegeven reguliere toevoegingen (exclusief lichte adviestoevoegingen en mediantoevoegingen) is in figuur 4.18 te zien hoe deze in de periode 2008 tot en met 2012 verdeeld waren over de vijf treden. Het gaat hier uitsluitend om de 262.484 toevoegingen waarvoor daadwerkelijk een eigen bijdrage werd berekend.<sup>55</sup>

**Figuur 4.18** Verdeling afgegeven reguliere toevoegingen over de treden van de berekende eigen bijdrage over 2008 t/m 2012\*



\*Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.16, bijlage 6.

<sup>54</sup> Zie paragraaf 4.1.2.

<sup>55</sup> De toevoegingen waarvoor een eigen bijdrage geldt die lager is dan de laagste trede, zijn hier buiten beschouwing gelaten. Dit zijn de reeds eerder besproken toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage wordt berekend (de ambtshalve toevoegingen en de vrijstellingen op basis van overige wet- en regelgeving) en om de lichte advies- en mediantoevoegingen. Daarnaast werden in de berekening alleen toevoegingen meegenomen waarvoor een eigen bijdrage is berekend die exact overeenkwam met het bedrag dat bij een bepaalde trede hoort.

Opvallend is dat het percentage toevoegingen, verstrekt aan gebruikers die zijn ingeschaald in de hoogste trede, is afgenomen, gerekend vanaf 2008 (van 8% naar 6%), terwijl het percentage in de laagste trede juist is toegenomen (van 81% naar 85%).

Een factor die hierbij zou kunnen meespelen, is dat de rechtzoekenden uit de hoogste eigenbijdragecategorie steeds vaker beschikken over een rechtsbijstandsverzekering en daar een beroep op doen, waardoor het gebruik in deze trede daalt. In 2011 en 2012 is het aantal rechtsbijstandsverzekeringen echter gestabiliseerd (zie hoofdstuk 6, paragraaf 6.1).

### **Betaalde eigen bijdrage**

De gemiddelde eigen bijdrage van toevoegingsgebruikers, die wél een eigen bijdrage moesten betalen voor een reguliere toevoeging,<sup>56</sup> lag in 2012 lager dan in 2011, te weten € 151 tegen € 153 (zie tabel B6.17, bijlage 6). Voor alle toevoegingsgebruikers is sinds de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' op 1 juli 2011 de eigen bijdrage verhoogd (bijvoorbeeld van € 100 naar € 125). Toevoegingsgebruikers zonder diagnosedocument betalen niet alleen een hogere eigen bijdrage, maar komen onder de nieuwe regeling ook niet (meer) in aanmerking voor de anticumulatieregeling, waardoor de gemiddelde eigen bijdrage hoger uitvalt dan voorheen. Toevoegingsgebruikers die eerst bij het Juridisch Loket zijn langsgeweest en tevens beschikken over een diagnosedocument, betalen een lagere eigen bijdrage dan voorheen (bijvoorbeeld € 75 in plaats van € 100), waardoor de gemiddelde betaalde eigen bijdrage in 2012 lager uitpakte dan voorheen.

### **Anticumulatieregeling**

Toevoegingsgebruikers die binnen zes maanden een tweede, derde of vierde toevoeging aanvragen, krijgen een zogenaamde 'anticumulatiekorting' op de eigen bijdrage van 50% per toevoeging. Voor een eventueel vijfde of volgende toevoeging binnen deze termijn wordt geen korting meer verleend en dient de toevoegingsgebruiker weer de volledige eigen bijdrage te betalen. Anticumulatie is alleen van toepassing wanneer er korting is verkregen middels een diagnosedocument (voor alle aanvragen vanaf 1 juli 2011) van het Juridisch Loket.

In 2012 was de anticumulatieregeling van toepassing op 16% van alle toevoegingen waarvoor een eigen bijdrage verschuldigd was (zie tabel B6.15, bijlage 6).<sup>57</sup>

---

56 Dit is dus het bedrag dat daadwerkelijk aan de advocaat moet worden betaald, na herberekening van anticumulatie en kwijtschelding van betaling van de eigen bijdrage op basis van art. 6 Bebr en de op last afgegeven toevoegingen. De toevoegingen waarvoor rechtzoekenden nul euro betaalden, zijn bij de berekening van dit gemiddelde buiten beschouwing gelaten.

57 Het percentage van toevoegingen waarop anticumulatie van toepassing is, lag in de eerste helft van 2011 (vóór de invoering van de maatregel 'diagnose en triage') op 25% en in het tweede halfjaar (na invoering) op 13%.

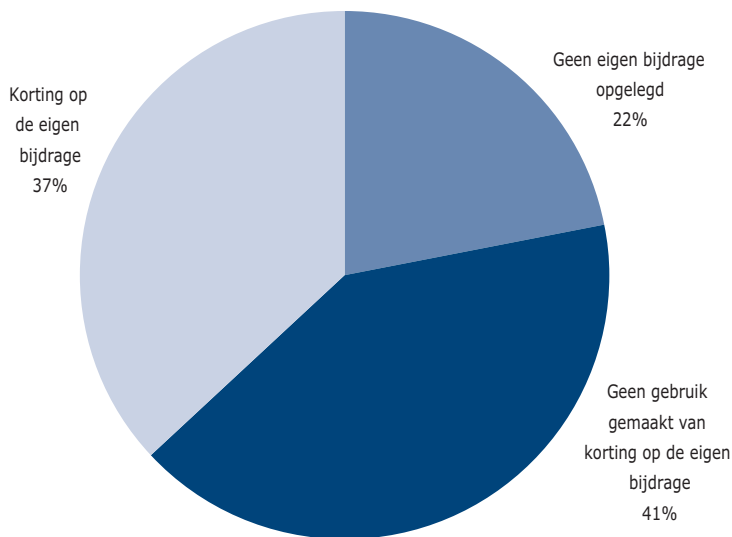
### Kortingen maatregel ‘diagnose en triage’

In 2012 werd bij 37% van alle reguliere toevoegingen deze korting verleend.<sup>58</sup> In 41% van de gevallen werd er geen gebruik gemaakt van de korting.<sup>59</sup> Daarnaast was op 22% van de reguliere toevoegingen deze regeling niet van toepassing, omdat er geen eigen bijdrage werd opgelegd. Dit betekent, dat van alle toevoegingen waarop de korting betrekking kan hebben, in minder dan de helft van de gevallen daar gebruik van is gemaakt. Bij een gedeelte van de toevoegingen waarop de korting van toepassing was, werd deze automatisch verleend, omdat het bijvoorbeeld om een straftoevoeging ging.

### Toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage is betaald

In totaal zijn er in 2012 ten opzichte van 2011 6.344 minder reguliere toevoegingen afgegeven waarvoor geen eigen bijdrage verschuldigd is; 144.636 in 2012 tegen 150.980 in 2011 (zie ook tabel B6.17, bijlage 6). Dit is temeer opvallend, omdat het totaal aantal reguliere toevoegingen in 2012 juist is toegenomen. Naast de ambtshalve toevoegingen, gaat het bij niet opgelegde eigen bijdragen om uitzonderingen op basis van wet- en regelgeving. Dit betrof in 2012 34% van het totaal aantal reguliere toevoegingen (tegen 38% in 2011).<sup>60</sup>

**Figuur 4.19** Verdeling gebruik kortingsmaatregel over 2012



58 Het betreft hier onder meer toevoegingen met anticumulatie.

59 Voor deze berekening is gebruik gemaakt van de (niet) betaalde eigen bijdrage. Hierbij zijn bedragen, die niet exact overeenkwamen met de eigen bijdragen zoals die in 2012 zijn vastgesteld, buiten beschouwing gelaten. Dit betreft minder dan 1% van het totaal aantal toevoegingen dat in deze selectie is opgenomen.

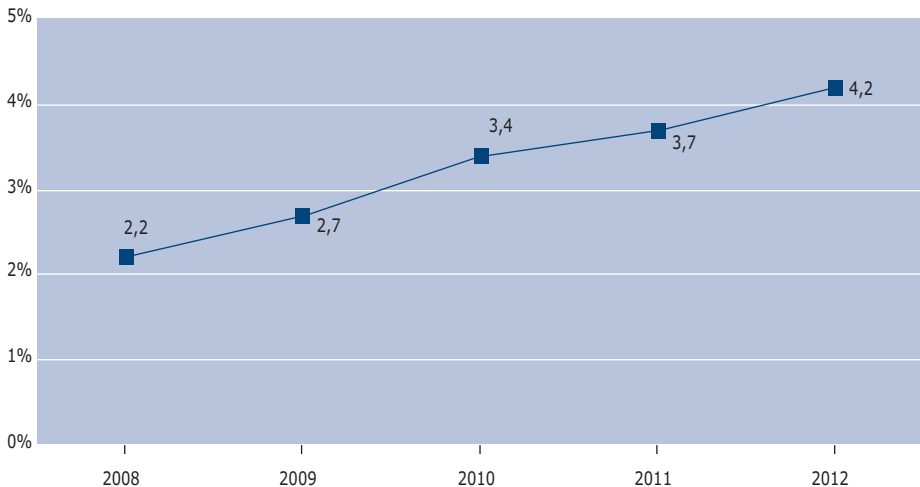
60 De cliënten die met hun advocaat een regeling treffen, waardoor ze worden vrijgesteld van het betalen van een eigen bijdrage, blijven hierbij buiten beschouwing. Hun aantal is niet bekend. Uit enquêtes blijkt dat de helft van de advocaten aangeeft dat het wel eens voorkomt dat men een cliënt helpt zonder dat hiervoor een eigen bijdrage wordt gevraagd (MGR 2004, p. 73).



## Peiljaarverlegging

Om te kunnen toetsen of een rechtzoekende al dan niet voor een toevoeging in aanmerking komt, wordt gekeken naar het inkomen dat deze persoon twee jaar geleden had (aangeduid als het inkomen in het peiljaar, ofwel t-2). Indien een persoon op basis van het inkomen in het peiljaar niet, maar op basis van het huidige inkomen wél in aanmerking komt voor een toevoeging of voor een lagere eigen bijdrage, dan kan er een peiljaarverlegging worden aangevraagd. Het huidige inkomen moet dan ten minste 15% lager zijn dan het inkomen in het peiljaar. In 2012 is er bij 18.982 afgegeven toevoegingen sprake geweest van een peiljaarverlegging (4,2%). In 2008 lag dit percentage nog op 2,2%.

**Figuur 4.20 Trend percentage peiljaarverleggingen over 2008 t/m 2012\***



\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.18, tabel 6.

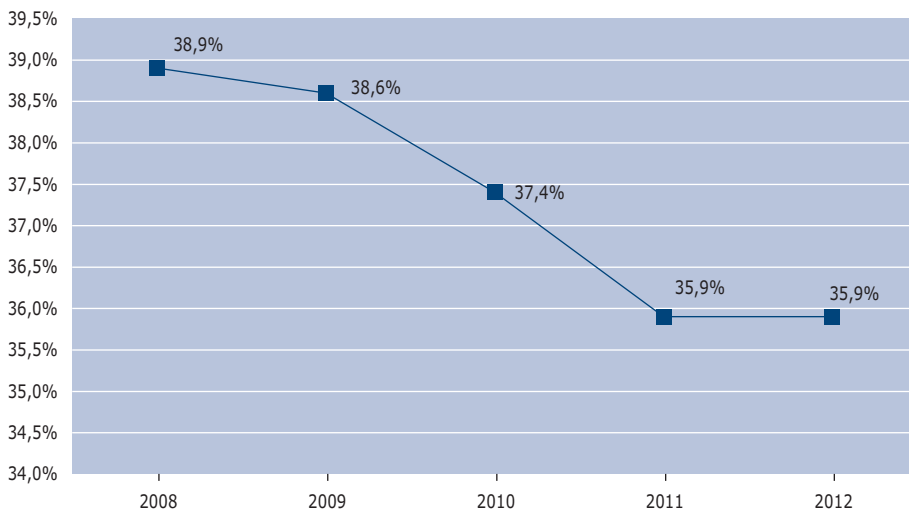
Een mogelijke verklaring voor de continue toename van het percentage peiljaarverleggingen is de voortdurende economische crisis, waardoor het inkomen en/of het vermogen van veel toevoegingsgebruikers in het peiljaar 2010 (t-2) aanzienlijk hoger was dan in het jaar t. Dit vermoeden wordt ondersteund door het feit dat peiljaarverleggingen relatief vaak werden aangevraagd bij toevoegingen in de zaakscategorie 'sociale verzekeringen' (Werkloosheidswet, arbeidsongeschiktheid en overige sociale verzekeringszaken: 16% van deze zaaksoorten), gevolgd door arbeidsrechtelijke zaken (ontslag en loonvordering: 12% van deze zaaksoorten). Bij personen- en familierecht kwam, absoluut gezien, het hoogste aantal peiljaarverleggingen voor (7.228 maal in 2012) en het aandeel van deze categorie op de peiljaarverleggingen van alle toevoegingen bedroeg 6%.

## 4.8 Gebruikers van toevoegingen

### 4.8.1 Het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking

Sinds 2008 wordt er, in samenspraak met het CBS, een schatting gemaakt van het deel van de bevolking dat in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand, oftewel het bereik van de Wrb. De schatting is gemaakt op basis van het inkomen en vermogen boven de forfaitaire vrijstelling in box 3 in het peiljaar (t-2), zoals gebruikelijk is bij de aanvraag van een toevoeging. Daarnaast is rekening gehouden met de gezinsgrootte per inkomensklasse.<sup>61</sup> Op basis van de inkomensgrenzen van 2012 en het inkomen en vermogen van t-2 (2010) komt het bereik van de Wrb uit op 35,9% van de Nederlandse bevolking. Dit betekent dat, op basis van de draagkrachtberekening, 35,9% van de Nederlandse bevolking potentieel toevoegingsgerechtigd is (zie figuur 4.21). Ambtshalve toevoegingsgebruikers hoeven niet noodzakelijkerwijs binnen het bereik te vallen, omdat deze toevoeging geen inkomenstoets kent.

**Figuur 4.21 Trend bereik Wrb over 2008 t/m 2012\***



\*Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.19, bijlage 6.

61 Deze berekening is gemaakt aan de hand van de cijfers die door drs. W. Bos, werkzaam bij de sector Statistische Analyse Personen van het CBS te Heerlen, zijn aangeleverd. In bijlage 8 wordt toegelicht hoe de vorenstaande schatting tot stand is gekomen. De berekening is gebaseerd op de huishoudindeling zoals die op basis van de Wrb wordt gehanteerd en dus niet op de CBS-indeling van huishoudens, zoals in bijlagen 5 en 8 weergegeven.

Wanneer de alleenstaanden onder de loep genomen worden, blijkt dat 61% van deze groep onder de Wrb-grens valt, terwijl dat bij de mensen uit meerpersoonshuishoudens 27% is. Deze percentages zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van 2011.

### **Box 4.3 Invloed op het bereik**

Het bereik van de Wrb lag in 2012 op hetzelfde niveau als in het jaar daarvoor. Het betreft de inkomens- en vermogenverdeling over het peiljaar 2010. De crisis is dan al twee jaar voelbaar. Sinds de eerste meting van het bereik (peiljaar 2005) is er sprake geweest van een continue daling.

Het lijkt erop dat de verwachte effecten van de crisis op het bereik voor het eerst zijn terug te zien in 2012. Een daling of stijging van het bereik is echter niet alleen afhankelijk van feitelijke inkomens en vermogens, maar tevens van:

- veranderingen van de grensbedragen voor het inkomen en het vermogen in box 3 (de grensbedragen worden vastgesteld aan de hand van het indexcijfer van de lonen bedoeld in artikel 34, vierde lid, van de Wrb).
- koopkrachtmutaties van verschillende bevolkingsgroepen (met name van groepen met een inkomen net boven of onder een grensbedrag). De ontwikkeling van het bereik loopt parallel aan de ontwikkeling van de grensbedragen van het stelsel en de koopkrachtontwikkeling van de doorsnee bevolking. In 2007-2009 steeg de koopkracht meer dan de grens en nam het bereik af. In 2010 nam de reële koopkracht af, terwijl de grens niet daalde.

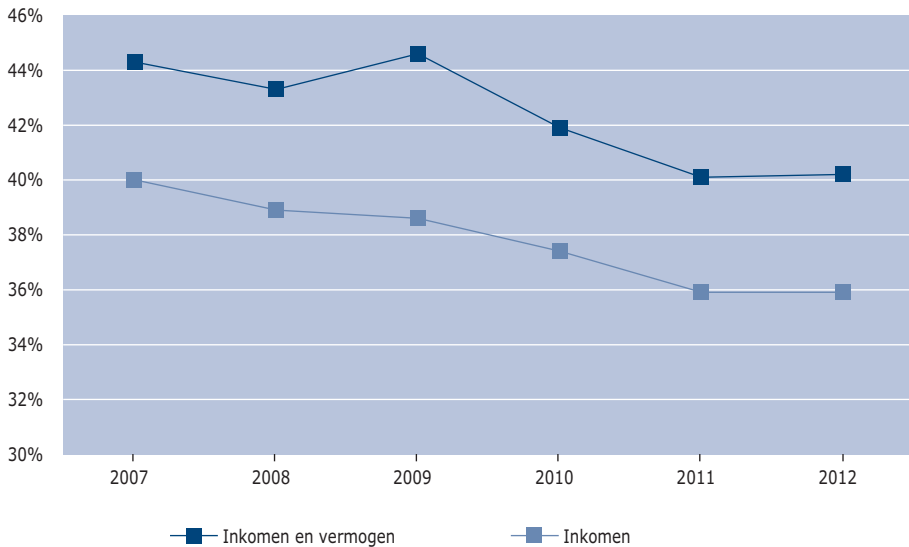
Uiteraard verschilt de koopkrachtmutatie per bevolkingsgroep.

- mutaties in een bepaalde inkomensgroep (aantal personen). De vergrijzing alsmede de toename van het aantal eenouderhuishoudens zal ook leiden tot een verschuiving richting de lagere inkomens.

Uit de Armoedemonitor, die het SCP in samenwerking met het CBS jaarlijks uitbrengt, blijkt dat er veel verloop is onder mensen die onder de armoedegrens vallen. Jaarlijks blijft maar zo'n 60% van hen gedurende twee opeenvolgende jaren onder de lage-inkomensgrens. De rest van hen stroomt uit en wordt vervangen door instromers, waarbij het verschil tussen beide aantallen bepaalt of er sprake is van groei of krimp. Eenzelfde dynamiek speelt zich af rondom de inkomensgrenzen van het stelsel. De verschillen in inkomen ontstaan door de grote variatie in koopkrachtmutatie: niet iedereen binnen eenzelfde groep ondervindt immers de gemiddelde mutatie.

Om het effect van de twee afzonderlijke componenten inzichtelijk te maken is ook gekeken naar het bereik berekend op basis van het inkomen (zonder het vermogen mee te nemen, zie figuur 4.22). De beide trends lopen praktisch parallel. Dit betekent dat het bereik in hoofdzaak door de hoogte van het inkomen wordt bepaald.

**Figuur 4.22 Trend van het bereik op basis van inkomen én op basis van inkomen en vermogen over 2008 t/m 2012\***



\* Voor absolute aantallen, zie tabel B6.20, bijlage 6.

Eigenlijk is het percentage van de Nederlandse bevolking dat gebruik *kan* maken van de Wrb hoger dan 35,9%. Zo worden bij echtscheidingen het inkomen en vermogen vanwege de tegenstrijdige belangen geïndividualiseerd. Dit zal er in een aantal gevallen toe leiden dat men niet langer boven de Wrb-grens zit, maar daaronder. Daarbij komt dat een aantal rechtzoekenden peiljaarverlegging zal aanvragen als het inkomen in t-2 hoger is dan het huidige inkomen. Als het verzoek om peiljaarverlegging wordt toegewezen, vallen zij weliswaar niet onder het bereik van de Wrb op basis van t-2, maar kunnen zij wel gebruik maken van de voorzieningen van het stelsel.

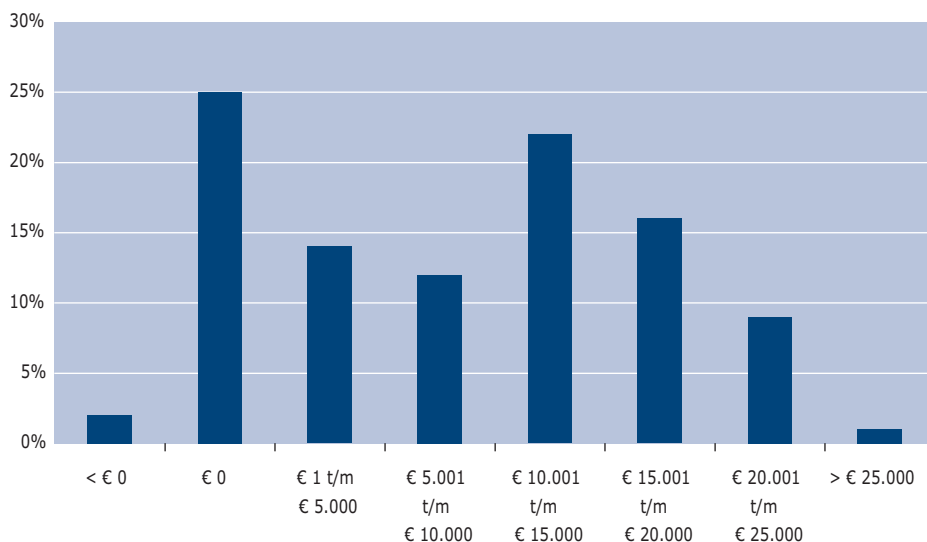
#### 4.8.2 Vastgestelde draagkracht toevoegingsgebruikers

Dankzij de koppeling van de GRAS-gegevens van de Raad met de gegevens van de Belastingdienst is het mogelijk een overzicht te maken van door de Belastingdienst vastgestelde fiscale jaarinkomens van de toevoegingsgebruikers. Sinds 1 april 2006 worden de financiële gegevens niet langer door de rechtzoekenden aangeleverd, maar van hen wordt alleen nog verlangd dat zij hun bsn of vreemdelingsnummer overleggen. Aan de hand van deze gegevens kan de Raad bij de Belastingdienst het vastgestelde belastbaar inkomen of het verzamelinkomen opvragen, wat de basis vormt voor de draagkrachtbepaling. Gezien het feit dat er twee groepen rechtsbijstandgebruikers worden onderscheiden met elk hun eigen grenzen – alleenstaanden versus personen die deel uitmaken van meerpersoonshuishoudens – zijn in de figuren 4.23 en 4.24 de inkomens uitgesplitst naar deze twee groepen.

Zie, voor informatie over meerdere jaren, de tabel B6.21 en B6.22, bijlage 6. Als we de figuren 4.23 en 4.24 bekijken, is een aantal zaken opmerkelijk te noemen. Wat opvalt, is ongetwijfeld de aanwezigheid van *negatieve* inkomens. Het gaat hier doorgaans om zelfstandige ondernemers. De inkomensgrenzen waarboven geen aanspraak meer kan worden gemaakt op gesubsidieerde rechtsbijstand zijn te herkennen aan de sterk afnemende aantallen in figuur 4.23 en figuur 4.24: voor alleenstaanden was deze grens in 2012 € 24.900 en voor meerpersoonshuishoudens € 35.200. Het aantal alleenstaande toevoegingsgebruikers met een fiscaal inkomen boven de Wrb-grens van € 24.900 was in 2012 0,6%. Het gaat hierbij om mutaties van toevoegingen aan cliënten die uiteindelijk geen eigen bijdrage hebben betaald (nihil zijn gesteld).

Verder valt op dat ruim een kwart van alle alleenstaanden een fiscaal inkomen had van nul euro; zij vormen de grootste categorie bij de alleenstaanden (29%). Deze groep bestaat voor een deel uit zzp'ers en uit gehuwden die in scheiding liggen en van wie één van hen niet over een inkomen beschikt.

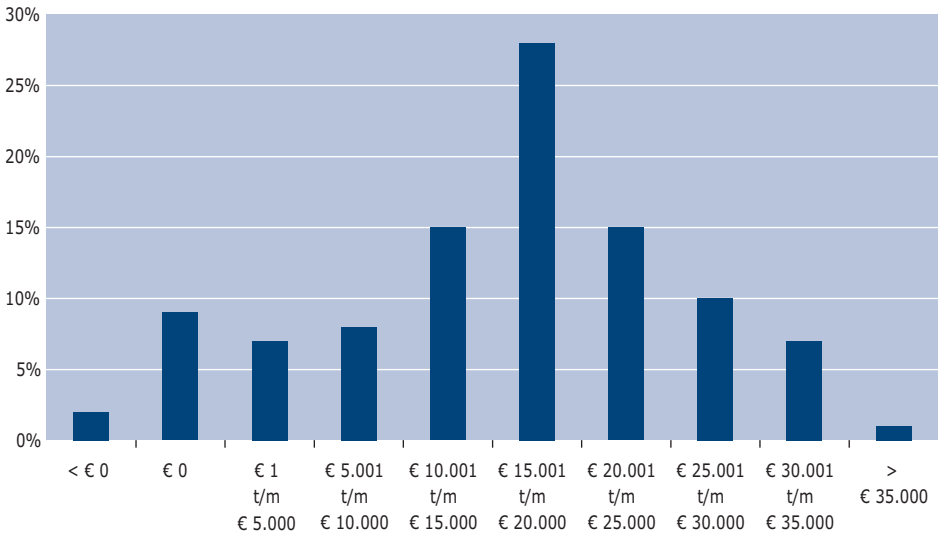
**Figuur 4.23 Verdeling draagkracht alleenstaanden over 2012 in euro's\***



\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.22, bijlage 6.

Bij de meerpersoonshuishoudens bestond in 2012 de grootste categorie (28%) uit personen met een fiscaal inkomen tussen € 15.000 en € 20.000. In 2012 had 0,4% van alle toevoegingsgebruikers, die deel uitmaken van meerpersoonshuishoudens, een fiscaal inkomen boven de Wrb-grens van € 35.200.

**Figuur 4.24 Verdeling draagkracht meerpersoonshuishoudens over 2012\***



\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.23, bijlage 6.

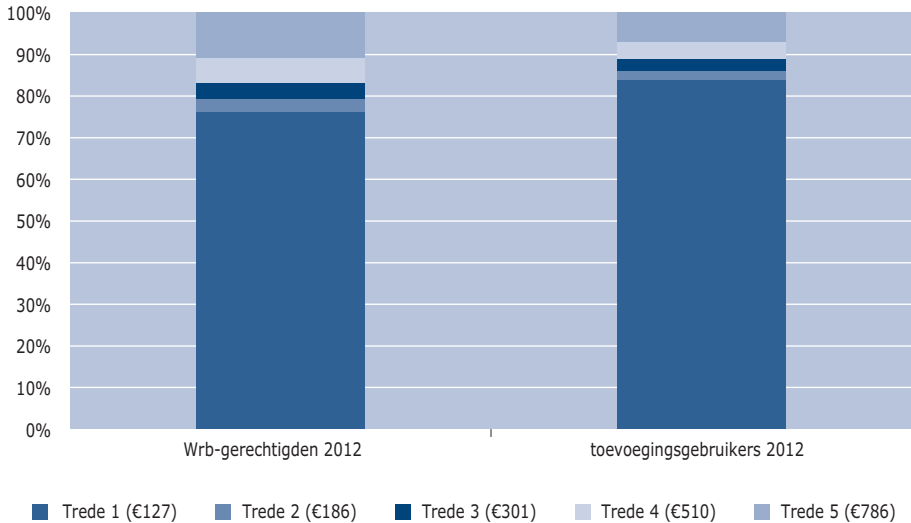
### 4.8.3 Vergelijking tussen de verdeling van toevoegingsgebruikers en Wrb-gerechtigden

In de voorgaande paragraaf zijn de fiscale inkomens van *toevoegingsgebruikers* belicht. Wanneer deze inkomensgegevens van de *toevoegingsgebruikers* gecombineerd worden met de gegevens van *Wrb-gerechtigden* (zoals beschreven in paragraaf 4.5.1), kan inzichtelijk gemaakt worden of er sprake is van onderdan wel overgebruik per trede. In figuur 4.25 en figuur 4.26 zijn beide verdelingen samengebracht.

Uit beide figuren valt af te lezen dat verschillen tussen de Wrb-gerechtigden en de toevoegingsgebruikers vooral optreden bij de eerste en de laatste twee treden. In de eerste trede zijn bij zowel de alleenstaanden als de personen uit meerpersoonshuishoudens de toevoegingsgebruikers oververtegenwoordigd ten opzichte van Wrb-gerechtigden. Dit betekent dat er in de eerste trede meer gebruikers zijn, dan op basis van het aantal Wrb-gerechtigden verwacht zou mogen worden. Bij alle overige treden zijn de gebruikers (mede hierdoor) ondervertegenwoordigd ten opzichte van de gerechtigden.<sup>62</sup>

62 Zie, voor informatie over meerdere jaren, tabel B6.15, bijlage 6.

**Figuur 4.25 Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal inkomen (alleenstaanden) over 2012\***

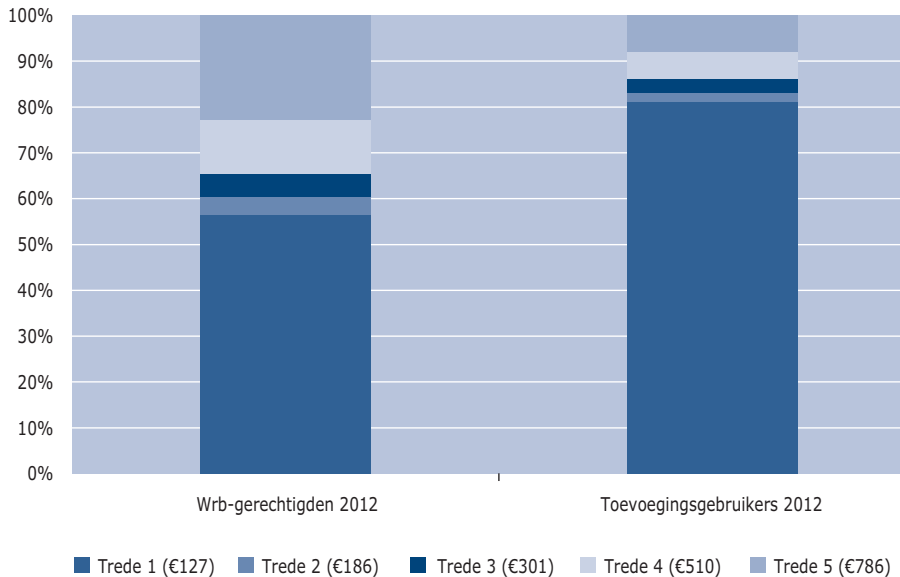


\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.23, bijlage 6.

Het beeld dat we in figuur 4.26 zien voor personen uit meerpersoonshuishoudens, is vergelijkbaar met bovenstaand beeld (alleenstaanden), alleen zijn bij hen de verschillen binnen elke trede groter dan bij de alleenstaanden.<sup>63</sup>

63 Zie, voor informatie over meerdere jaren, tabel B6.16, bijlage 6.

**Figuur 4.26 Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal inkomen (meerpersoonshuishoudens) over 2012\***



\* Voor de absolute aantallen, zie tabel B6.24, bijlage 6.

Het gegeven dat de grootste mate van 'ondergebruik' optreedt in trede 5, kan een aanwijzing zijn dat de hoogte van de voor dit segment opgelegde eigen bijdrage, in het bijzonder voor personen uit meerpersoonshuishoudens, een relatief hoge drempel opwerpt bij het gebruikmaken van een toevoeging. Waar, op basis van de verdeling van Wrb-gerechtigden, 23% verwacht zou mogen worden, betreft het slechts 8% van de toevoegingsgebruikers. Deze groep heeft relatief meer baat bij het afsluiten van een rechtsbijstandsverzekering en zal daar naar verwachting vaker een beroep op doen.

Daarnaast stelt de Geschilbeslechtingdelta 2009 (p. 69) van het WODC dat er verschillen bestaan in probleemfrequentie, in de zin dat mensen in de laagste en de hoogste inkomensgroepen vaker en meer juridische problemen krijgen dan mensen met middeninkomens. Hoge inkomens vallen buiten de Wrb en middeninkomens worden gerepresenteerd rondom trede 5.

In de tweede en derde trede vallen erg weinig gebruikers en gerechtigden, maar deze treden hebben dan ook de smalste bandbreedte voor wat betreft de inkomensgrenzen. Daarnaast is opvallend dat de verdelingen van de toevoegingsgebruikers onder alleenstaanden en personen uit meerpersoonshuishoudens nagenoeg gelijk zijn. Zoals hiervoor beschreven, is dat bij het bereik niet het geval: alleenstaanden vallen vaker onder de Wrb-grens dan mensen uit een meerpersoonshuishouden.



#### 4.8.4 Achtergrondkenmerken van de gebruikers van toevoegingen<sup>64</sup>

Doordat het bsn van een groot aantal gebruikers in het GRAS-bestand voorkomt, kan er een koppeling worden gemaakt met bestanden van het CBS, waarin een aantal achtergrondgegevens van de desbetreffende personen voorkomt. Het bsn wordt bekend bij de bepaling of een rechtzoekende in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand en in welke trede hij vervolgens valt. Wanneer een toevoeging ambtshalve wordt verstrekt, ontbreekt deze informatie, behalve als er door deze cliënt ook nog een toevoeging is aangevraagd waarvoor wel een inkomenstoets is uitgevoerd.

De GRAS-gegevens van 2012 zijn gekoppeld aan het Sociaal Statistisch Bestand (SSB) van 2010 en deels aan de GBA-gegevens van 2012.

Er konden circa 198 duizend unieke personen worden gekoppeld (68% van alle unieke klanten); dit zijn de *toevoegingsgebruikers*. Daarnaast zijn ook de achtergrondkenmerken van de *Wrb-gerechtigden* beschikbaar. Deze zijn gegenereerd uit het bestand van het CBS dat ook wordt gebruikt om het bereik te berekenen (zie par. 4.8.1). In bijlage 7 zijn alle achterliggende cijfers weergegeven.

De resultaten van deze koppeling bevestigen in grote lijnen het beeld dat bestaat van de gemiddelde toevoegingsgebruiker. De toevoegingsgebruiker is vaker dan de gemiddelde Nederlander van het mannelijk geslacht, met name bij straf- en ambtshalve toevoegingen en vaker tussen de 15 en 55 jaar oud. Bij straf- en ambtshalve toevoegingen valt op dat de leeftijdscategorie 15 tot 25 jaar oververtegenwoordigd is. De toevoegingsgebruiker behoort relatief vaak tot de groep niet-Westerse allochtonen, met name de categorie 'eerste generatie'.

Voorts is de toevoegingsgebruiker, in vergelijking met de gemiddelde Nederlander, relatief vaak gescheiden en minder vaak gehuwd of verweduwd. De gebruikers van straf- en ambtshalve toevoegingen zijn relatief vaak ongehuwd. Dit hangt samen met de lagere gemiddelde leeftijd bij deze twee groepen. Toevoegingsgebruikers maken relatief vaak deel uit van een eenpersoons- of eenouderhuishouden. Paren (met en zonder kinderen) zijn duidelijk ondervertegenwoordigd.

Toevoegingsgebruikers behoren relatief vaak tot de uitkeringsgerechtigden. Bij straf- en ambtshalve toevoegingen komen relatief weinig werknemers en zelfstandigen voor en deze laatste groep is met name in de groep 'ambtshalve' ondervertegenwoordigd. Over de hele linie komen gepensioneerden en inactieve personen/personen zonder inkomen weinig voor onder de toevoegingsgebruikers. Toevoegingsgebruikers wonen relatief vaak in sterk verstedelijkte gebieden.

Om meer betekenis te geven aan deze achtergrondkenmerken zijn de toevoegingsgebruikers vergeleken met de *Wrb-gerechtigden* (zie bijlage 8). Op die manier wordt inzichtelijk of er sprake is van overgebruik of juist ondergebruik

<sup>64</sup> Deze paragraaf is tot stand gekomen in samenwerking met het CBS in Den Haag en Heerlen.

door bepaalde categorieën Wrb-gerechtigden. Hierbij blijkt dat de volgende categorieën relatief vaak gebruikmaken van een toevoeging:

- mannen;
- 25- tot 55-jarigen;
- niet-Westerse allochtonen (eerste generatie);
- gescheiden personen;
- uitkeringsgerechtigden;
- werknemers van een particulier bedrijf;
- mensen woonachtig in (sterk) verstedelijkte gebieden;
- personen deel uitmakend van een eenoudergezin.

Minder gebruik van toevoegingen onder Wrb-gerechtigden is te zien bij:

- Wrb-gerechtigden onder de 25 jaar en van 65 jaar en ouder;
- de zogenaamde verweduwen (weduwen en weduwnaars);
- paren zonder kinderen;
- mensen woonachtig in weinig of niet verstedelijkte gebieden;
- pensioenontvangers/mensen zonder inkomen en overige niet-actieven.

Voorts valt op dat het al dan niet gehuwd zijn niet bepalend is voor het Wrb-gebruik, maar eerder voor het Wrb-gerechtigd zijn. Gehuwden blijken vaker een inkomen te hebben boven de Wrb-grens.

Ook opmerkelijk is dat de niet-Westerse allochtonen niet alleen vaker dan gemiddeld Wrb-gerechtigd blijkt te zijn, maar nog vaker toevoegingsgebruiker, hetgeen wijst op een relatief hoog gebruik door deze groep.

Onder de mediationtoevoegingen treffen we, in vergelijking met alle toevoegingsgebruikers tezamen, relatief veel vrouwen aan, weinig mensen onder de 25 jaar, maar juist meer tussen de 35 en 45 jaar, meer autochtonen, meer gehuwden en minder mensen uit de categorie 'gescheiden na huwelijk', veel mensen die actief zijn op de arbeidsmarkt en minder gebruikers van een uitkering, veel mensen die behoren tot de groep 'paren met kinderen' en minder uit de groep 'eenpersoons-/eenouderhuishoudens'.

Deze profielschets komt grotendeels overeen met de groep mensen die in de regel een echtscheiding aangaan.<sup>65</sup> Het merendeel van de mediations heeft immers betrekking op zaken die vallen in de categorie personen- en familierecht.

---

65 Zie CBS statline onder Huwelijksontbinding; personen, aantallen en verhoudingscijfers. Hieruit blijkt dat twee derde van de personen die een echtscheiding aangaan tussen de 30 en 50 jaar oud is.

## 5 Het aanbod van rechtsbijstandverleners

Eén van de taken van de Raad is erin te voorzien dat er voldoende aanbod is van rechtsbijstandverleners. In dit hoofdstuk wordt beschreven en weergegeven hoe het aanbod zich, in kwantitatieve zin, de afgelopen jaren heeft ontwikkeld.<sup>66</sup> Het aantal rechtsbijstandverleners dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent, dient nauwgezet te worden gevolgd om tijdig te kunnen anticiperen op een naderend tekort of overschot. Gesubsidieerde rechtsbijstand wordt hoofdzakelijk aangeboden door advocaten, maar ook mediators kunnen sinds 2005 toevoegingen aanvragen.<sup>67</sup>

In dit hoofdstuk wordt onder meer inzichtelijk gemaakt hoeveel rechtsbijstandverleners jaarlijks gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, hoe lang zij als rechtsbijstandverlener werkzaam zijn binnen het stelsel en hoe onder hen het verloop is.

### 5.1 De rechtsbijstandverleners

In deze paragraaf wordt ondermeer beschreven dat het aantal rechtsbijstandverleners en het aantal kantoren dat binnen het stelsel actief is, in 2012 gestegen is ten opzichte van 2011 en dat het merendeel van de rechtsbijstandverleners advocaat is. Het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener is het laatste jaar toegenomen.

#### 5.1.1 Aantal rechtsbijstandverleners

In 2012 verleenden 7.825 rechtsbijstandverleners in ten minste één zaak gesubsidieerde rechtsbijstand.<sup>68</sup> Het aantal rechtsbijstandverleners dat binnen het

---

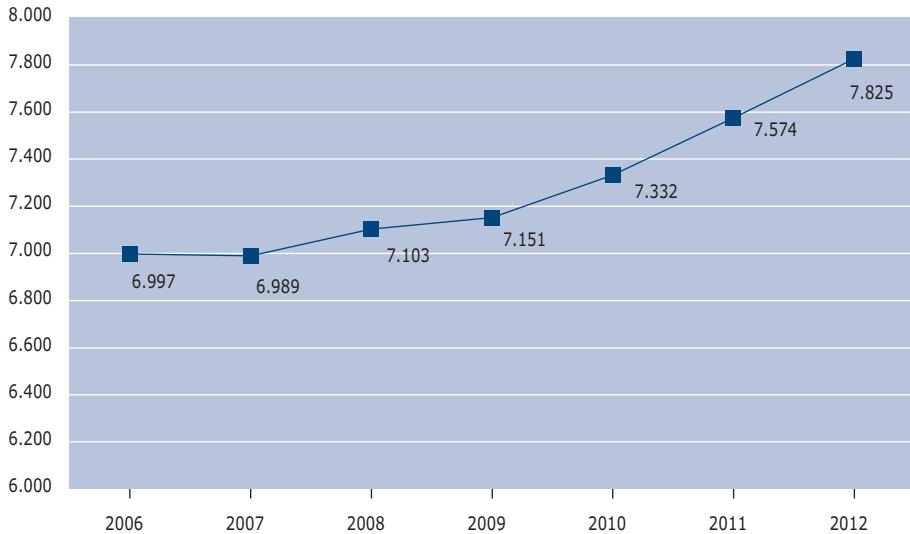
66 De gegevens in dit hoofdstuk zijn hoofdzakelijk ontleend aan bestanden met gegevens uit GRAS, die zijn aangeleverd door de afdeling Informatie Management (ICT-organisatie van de Raad)/GPR. Voor de achtergrondkenmerken van de rechtsbijstandverleners maakt de Raad gebruik van de gegevens die via BAR (Beheer Advocaten Registratie) worden aangeleverd. Omdat de gegevens over de rol die de rechtsbijstandverlener – advocaat en mediator – binnen het stelsel vervult, afwijken van die in de GRAS-registratie die tot 2006 werd gebruikt, is een vergelijking met de gegevens van vóór 2006 niet betrouwbaar. In de nieuwe registratie is het mogelijk om verschillende soorten inschrijvingen naast elkaar weer te geven. Zo kan men als advocaat én als mediator bij de Raad ingeschreven staan.

67 Omwille van de leesbaarheid worden de mediators in dit hoofdstuk omschreven als rechtsbijstandverleners, waarbij dient te worden opgemerkt dat de feitelijke dienstverlening van een mediator in essentie niet bestaat uit het verlenen van rechtsbijstand maar uit het begeleiden van partijen naar een mogelijke oplossing van hun geschil.

68 Per 1 januari 2013 stonden er bij de Raad 9.525 rechtsbijstandverleners ingeschreven. Er staan dus meer rechtsbijstandverleners ingeschreven dan dat er daadwerkelijk toevoegingszaken behandelen.

stelsel actief is,<sup>69</sup> is in 2012 gestegen ten opzichte van 2011, evenals in de jaren daarvoor.<sup>70</sup>

**Figuur 5.1 Ontwikkeling van het aantal rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkzaam was over 2006 t/m 2012\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.1, bijlage 9.

De meeste rechtsbijstandverleners staan bij de Raad ingeschreven als advocaat (95%). Daarnaast staat 7% van de rechtsbijstandverleners (eveneens) als mediator ingeschreven. Ook komen nog andersoortige inschrijvingen voor, zoals deurwaarders en bewindvoerders. Tabel B9.2 (bijlage 9) bevat een overzicht van de achterliggende cijfers.

### 5.1.2 Aantal kantoren dat op toevoegingsbasis werkt

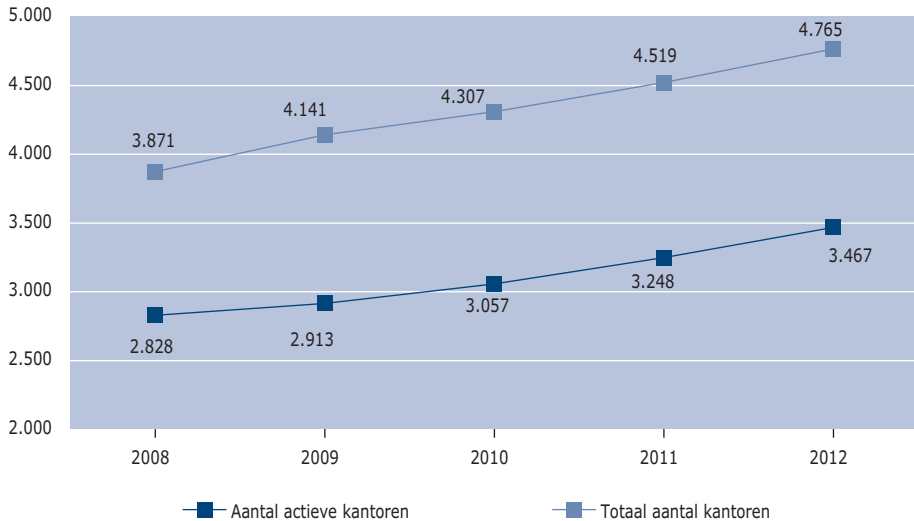
Het aantal actieve kantoren – dit zijn kantoren waarvan ten minste één rechtsbijstandverlener in een bepaald jaar ten minste één toevoeging behandelt – is vanaf 2006 continu gestegen. Vanaf 2010 zijn bovendien steeds meer kantoren op *High Trust*-basis gaan werken.

69 Dat wil zeggen dat een rechtsbijstandverlener ten minste eenmaal in dit jaar op toevoegingsbasis werkzaam is geweest.

70 Het aantal rechtsbijstandverleners in 2006 en 2007 is, ten opzichte van de MGR 2006 en de MGR 2007, aangepast. Stonden in 2006 en 2007 nog enkele rechtsbijstandverleners dubbel vermeld, omdat zij in verschillende ressorts verschillende nummers hadden gekregen, thans hebben we de mogelijkheid om deze doublures grotendeels te identificeren en uit het bestand te verwijderen. Een kleine mistelling kan echter blijven bestaan, omdat veranderingen in de registratie in de verschillende regio's niet gelijktijdig doorgevoerd worden.

Uit figuur 5.2 blijkt dat in 2012 het aantal actieve kantoren (+7%) iets sneller groeit dan het totale aantal kantoren (+5%).<sup>71</sup>

**Figuur 5.2 Ontwikkeling van het aantal kantoren dat op toevoegingsbasis werkte over 2008 t/m 2012\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabellen B9.3 en B9.4, bijlage 9.

Per actief kantoor deden in 2012 gemiddeld 2,3 rechtsbijstandverleners ten minste één toevoeging, wat evenveel is als in 2011.

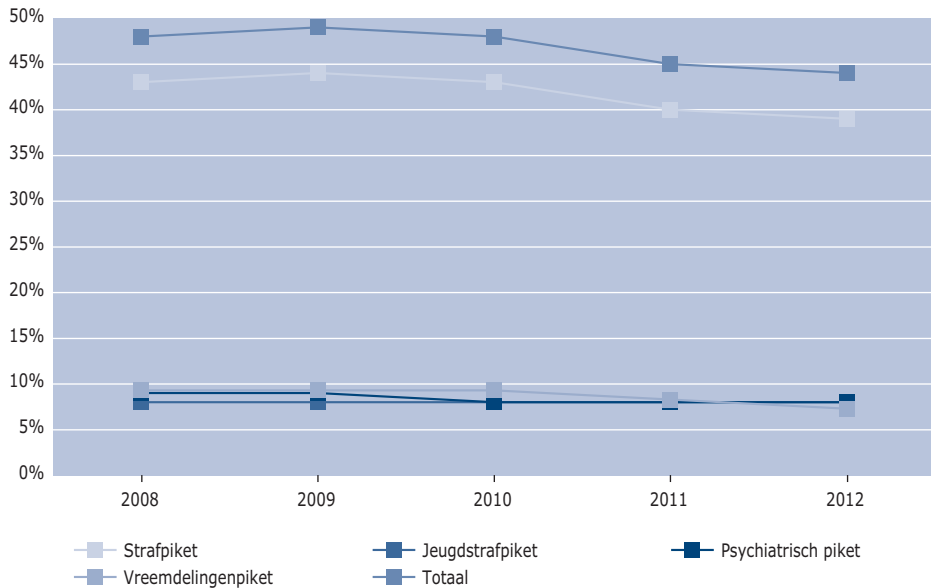
### 5.1.3 Piket

Iets minder dan de helft (44%) van de rechtsbijstandverleners, die in 2012 binnen het stelsel actief waren, nam deel aan ten minste één soort piket en vaak aan verschillende soorten naast elkaar. Het merendeel van hen (39% van alle actieve rechtsbijstandverleners) participeerde in het strafpiket. Toch was de deelname aan het strafpiket lager dan in voorgaande jaren. Naast strafpiket komen er nog andere piketsoorten voor, namelijk vreemdelingenpiket, psychiatrisch piket, piket bestuurlijke ophouding, piket tijdelijk huisverbod, WOTS-uitleveringspiket en jeugdstrafpiket. In tabel 5.3 worden alleen die piketsoorten weergegeven waar een substantieel aantal rechtsbijstandverleners aan deelnam.

71 Bron: Jaarverslag Orde 2011.

Deelname aan het jeugdstrafpiket werd in 2012 het meest gecombineerd met deelname aan het strafpiket (20% van alle piketadvocaten) en in iets mindere mate werd straf- met vreemdelingenpiket gecombineerd of straf- met psychiatrisch piket.

**Figuur 5.3 Ontwikkeling percentage rechtsbijstandverleners dat aan verschillende piketsoorten deelnam over 2008 t/m 2012\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.5, bijlage 9.

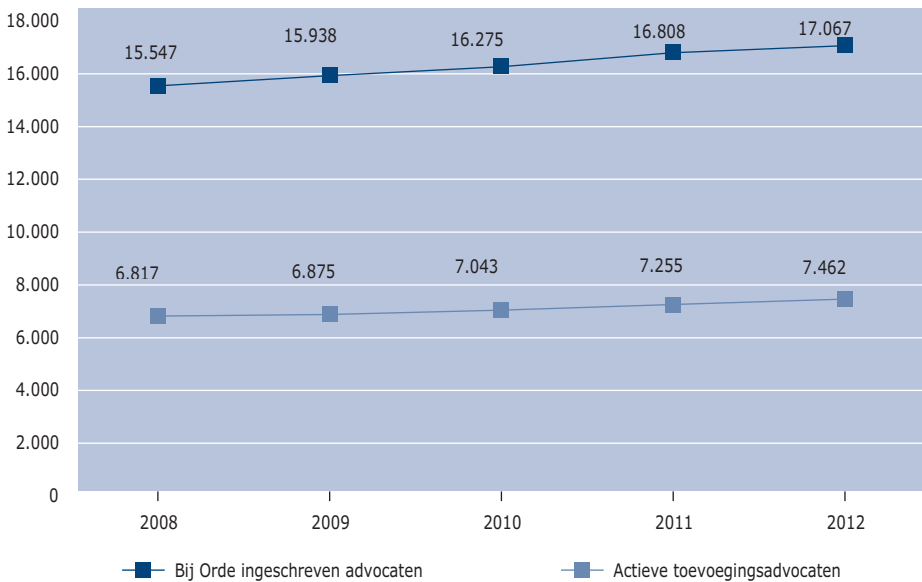
Het percentage rechtsbijstandverleners, dat aan ten minste één soort piket deelnam, is in 2012 opnieuw gedaald. Deze daling valt deels te verklaren door de controle die werd uitgevoerd op de specialisatie BOPZ en het vreemdelingenpiket, als gevolg waarvan een uitschrijving van advocaten plaatsvond: of zij werden van de piketlijst afgehaald op eigen verzoek of zij werden hiertoe gedwongen, omdat ze niet aan het vereiste minimum voor wat betreft punten en/of zaken konden voldoen.<sup>72</sup>

72 Een overzicht van voorwaarden waaraan een rechtsbijstandverlener dient te voldoen, is te vinden op: [www.rvr.org/nl/subhome\\_rbv/inschrijven\\_rbv/specialisaties](http://www.rvr.org/nl/subhome_rbv/inschrijven_rbv/specialisaties).

### 5.1.4 De advocaten

In 2012 verleenden 7.462 advocaten<sup>73</sup> gesubsidieerde rechtsbijstand. Dit betrof 44% van alle advocaten die bij de Orde stonden ingeschreven. Dit percentage is iets hoger dan de afgelopen jaren. De stijging van het aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleende (+3%), was het laatste jaar iets hoger dan de toename van het totaal aantal advocaten dat bij de Orde stond ingeschreven (+2%). Dit is opvallend, omdat de groei van het aantal actieve advocaten in voorgaande jaren enigszins achterbleef bij de groei van het totale aantal advocaten.

**Figuur 5.4 Aantal bij de Orde ingeschreven advocaten en aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent over 2008 t/m 2012\***



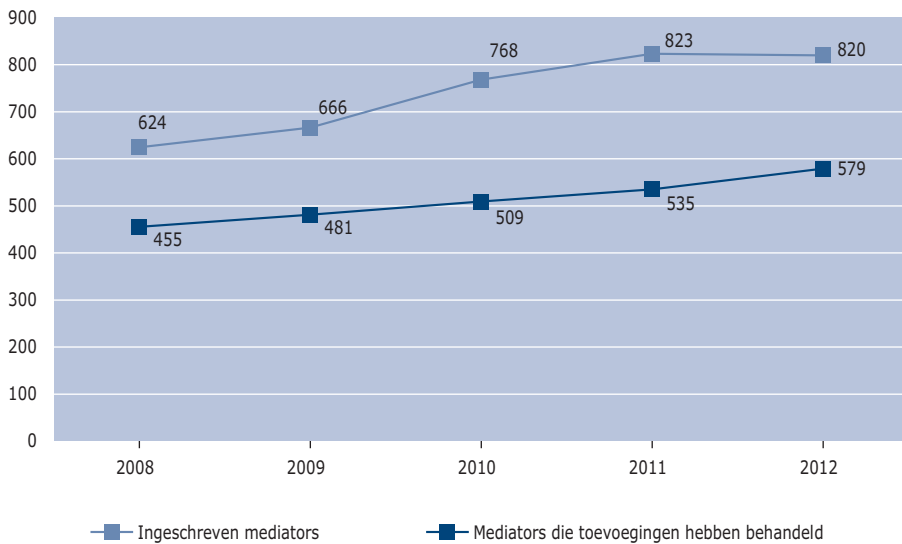
\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.6, bijlage 9.

73 Het gaat hier uitsluitend om advocaten; rechtsbijstandverleners in een andere hoedanigheid zijn buiten beschouwing gelaten.

### 5.1.5 De mediators

Sinds 1 april 2005 kunnen mediators ook toevoegingen aanvragen.<sup>74</sup> Het aanbod van mediators is momenteel ruim voldoende om aan de vraag te kunnen voldoen. Per 31 december 2012 waren er in totaal 820 mediators ingeschreven bij de Raad.<sup>75</sup> Dit is ongeveer evenveel als in 2011. In 2012 hebben 579 mediators ten minste één toevoeging aangevraagd, een stijging van 8% ten opzichte van 2011.<sup>76</sup>

**Figuur 5.5 Ontwikkeling van het aantal ingeschreven mediators en het aantal mediators dat ten minste één toevoeging per jaar behandelde over 2008 t/m 2012\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.7, bijlage 9.

In 2012 deden mediators gemiddeld 14,7 mediationtoevoegingen, ten opzichte van 13,7 in 2011 (zie tabel B9.8, bijlage 9).

74 Onder mediator wordt hier verstaan iedere rechtsbijstandverlener die ten minste in de rol van mediator is ingeschreven bij de Raad. Vaak is er sprake van een advocaat-mediator.

75 Sinds 1-1-2012 zijn de inschrijvingsvoorwaarden van de Raad aangepast aan die van het Nederlands Mediation Instituut (NMI). In navolging van het NMI is er toen ook een aantal mediators uitgeschreven bij de Raad die niet meer aan de inschrijvingsvoorwaarden voldeden. In totaal waren er per 31 december 2012 2.973 mediators bij het NMI geregistreerd. Per maart 2011 waren het er nog 4.180.

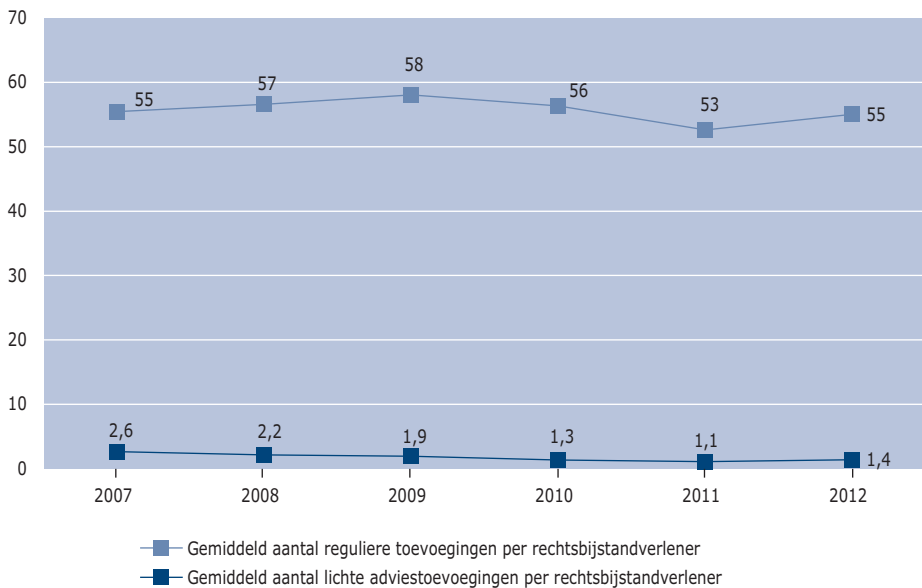
76 Dit hoeft niet te betekenen dat er in 2011 ook daadwerkelijk door hen een *mediation*toevoeging is aangevraagd. Bij de combinatie advocaat-mediator kan het in het desbetreffende jaar ook gaan om uitsluitend reguliere of lichte adviestoevoegingen.



## 5.2 Aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener

Het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener (reguliere, lichte advies- en mediatie toevoegingen) is in 2010 en 2011 gedaald, maar in 2012 weer toegenomen naar 57 toevoegingen per rechtsbijstandverlener per jaar.<sup>77</sup> Voor de reguliere toevoegingen is hetzelfde patroon zichtbaar. Wanneer we kijken naar het gemiddeld aantal lichte adviestoevoegingen per rechtsbijstandverlener, kunnen we in de jaren voorafgaand aan 2012 een daling waarnemen, gevolgd door een stijging in 2012. De stijging van het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener werd veroorzaakt doordat het aantal toevoegingen in 2012 sterker toenam dan het aantal binnen het stelsel actieve advocaten.

**Figuur 5.6 Ontwikkeling van het gemiddeld aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation- en lichte adviestoevoegingen) en het gemiddeld aantal lichte adviestoevoegingen per actieve rechtsbijstandverlener over 2007 t/m 2012\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.9, bijlage 9.

77 Deze gegevens zijn verkregen door het relateren van het totaal aantal (reguliere of lichte advies- en mediatie-) toevoegingen aan het totale bestand van rechtsbijstandverleners. Dit hoeft niet te betekenen dat er in 2011 ook daadwerkelijk door ieder van hen elk type toevoeging is aangevraagd. Het kan in het desbetreffende jaar ook gaan om een rechtsbijstandverlener met uitsluitend reguliere toevoegingen.

Wanneer we het aantal rechtsbijstandverleners onderverdelen naar het aantal door hen behandelde toevoegingen, blijkt dat in de jaren 2008 tot en met 2012, ongeveer 25% van alle rechtsbijstandverleners één tot en met 10 toevoegingen per jaar behandelde. Het percentage rechtsbijstandverleners met meer dan tweehonderd behandelde zaken, lag rond de 5% en het aandeel van de groep met vijftig tot en met honderd toevoegingen per jaar, rond de 20% (zie tabel B9.10, bijlage 9).

Wanneer we kijken naar de groep rechtsbijstandverleners die in 2012 minder dan elf toevoegingen behandelde, valt op dat deze groep – bestaande uit 26% van alle aan het stelsel deelnemende advocaten – in 2012 gezamenlijk slechts 1,9% van alle toevoegingen afhandelde (zie tabel B9.11, bijlage 9).

### **5.3 Kenmerken rechtsbijstandverleners**

In deze paragraaf worden enkele kenmerken van rechtsbijstandverleners besproken, te weten geslacht, leeftijd en ervaring.

#### **5.3.1 Geslacht rechtsbijstandverleners**

De afgelopen jaren is, zowel in absolute aantallen als procentueel gezien, het aantal vrouwen dat als advocaat aan het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand deelnam, continu gestegen. In 2007 was 44% van alle gesubsidieerde rechtsbijstand verlenende advocaten vrouw, terwijl dit in 2012 46% bedroeg. Ten opzichte van het aantal bij de Orde ingeschreven vrouwen, lijken vrouwen bij de groep advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, licht oververtegenwoordigd te zijn. Bij de Orde was in 2012 43% van alle ingeschreven advocaten van het vrouwelijke geslacht (9.781 mannen en 7.286 vrouwen).<sup>78</sup>

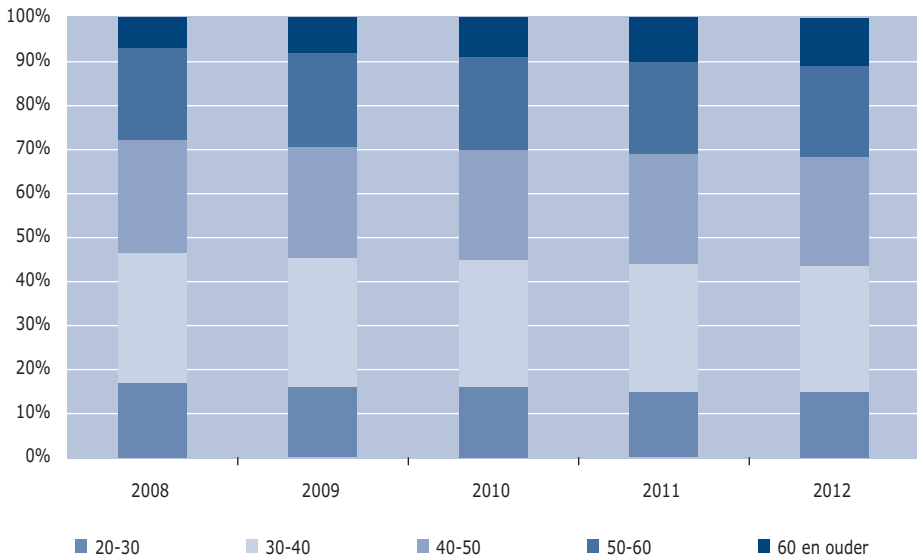
#### **5.3.2 Leeftijd rechtsbijstandverleners**

Een indeling naar de leeftijd van rechtsbijstandverleners, verschaft inzicht in de te verwachten (leeftijdsgelateerde) uitstroom van deelnemende rechtsbijstandverleners en maakt ook eventuele verschuivingen door de jaren heen zichtbaar. Wanneer de binnen het stelsel actieve rechtsbijstandverleners worden ingedeeld naar leeftijdscategorieën van 10 jaar, krijgen we de volgende verdeling.

---

<sup>78</sup> Bron: Jaarverslag Orde.

**Figuur 5.7 Verdeling rechtsbijstandverleners naar leeftijdscategorie over 2008 t/m 2012\***

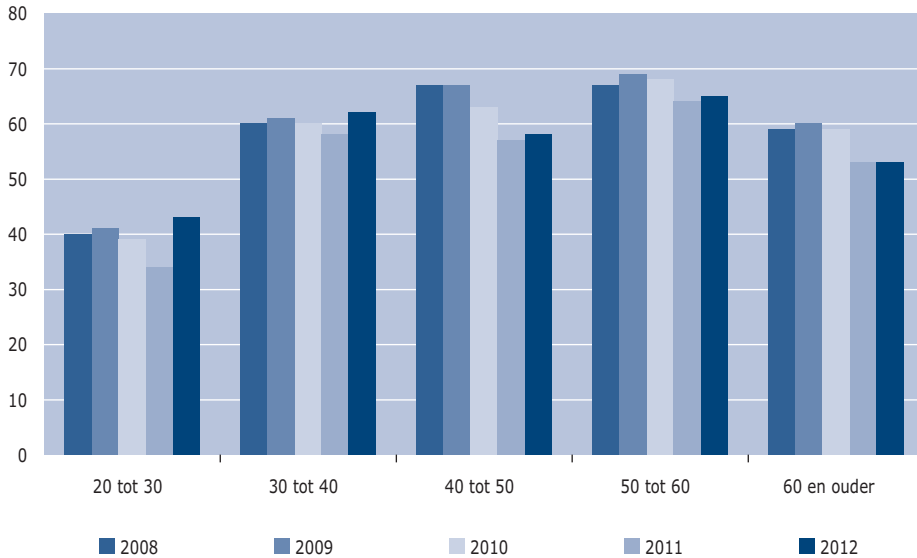


\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.12, bijlage 9.

De grootste groep rechtsbijstandverleners valt binnen de categorie 30 tot 40 jaar. De continue toename van de leeftijdsgroep van 60 jaar en ouder is het meest opvallend, naast de continue bescheiden afname van de leeftijdsgroep 20-30. De groep rechtsbijstandverleners in de leeftijd van 40 tot 50 en van 50 tot 60 is door de jaren heen constant gebleven. Er lijkt dus in enige mate sprake van vergrijzing te zijn binnen de groep rechtsbijstandverleners, maar er is niet direct reden om te veronderstellen dat de uitstroom van de oudere rechtsbijstandverleners niet opgevangen zou kunnen worden door de nieuwkomers.

Niet alleen het aantal rechtsbijstandverleners dat aan het stelsel deelneemt, verschilt per leeftijdscategorie, maar ook het gemiddeld aantal toevoegingen dat een rechtsbijstandverlener doorgaans behandelt. Dit is in figuur 5.8 zichtbaar gemaakt. Jonge rechtsbijstandverleners behandelen doorgaans gemiddeld fors minder toevoegingen dan hun oudere collega's. In 2012 is het gemiddelde voor alle groepen gestegen, waarbij vooral de toename bij de groep jonge rechtsbijstandverleners opvalt. Deze groei heeft te maken met de toename van het totaal aantal toevoegingen. De groei van het aantal toevoegingen is relatief gezien groter dan de groei van het aantal rechtsbijstandverleners dat aan het stelsel deelneemt.

**Figuur 5.8 Gemiddelde aantal door rechtsbijstandverleners behandelde toevoegingen per leeftijdscategorie over 2008 t/m 2012\***



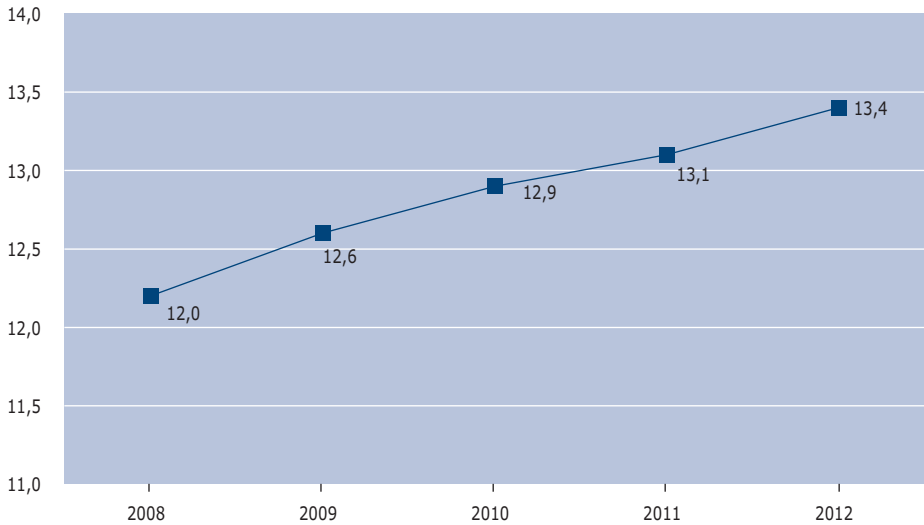
\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.13, bijlage 9.

### 5.3.3 Ervaring rechtsbijstandverleners

Op basis van de BAR-registratie kan worden berekend hoeveel jaar rechtsbijstandverleners, die in 2012 gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden, gemiddeld beëdigd zijn. Dit cijfer is interessant, omdat het wenselijk is dat niet alleen aankomende, maar ook meer ervaren advocaten gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen. In 2012 waren rechtsbijstandverleners opnieuw gemiddeld iets langer beëdigd dan in de voorgaande jaren, namelijk 13,4 jaar (zie, voor de cijfers van de afgelopen vijf jaar, figuur 5.9).<sup>79</sup>

79 Het betreft de periode vanaf de meest recente beëdiging.

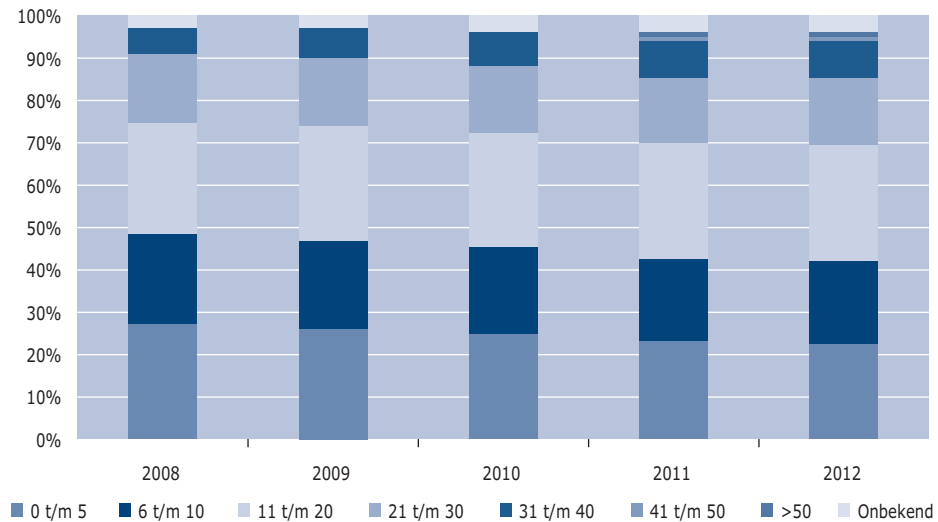
**Figuur 5.9 Gemiddeld aantal beëdigingsjaren van rechtsbijstandverleners, die gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden over 2008 t/m 2012\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.14, bijlage 9.

Om na te gaan hoe de spreiding is van de rechtsbijstandverleners over het aantal ervaringsjaren, zijn zij ingedeeld in cohorten van vijf of tien beëdigde jaren. Hieruit blijkt dat het beeld gedurende de afgelopen jaren niet veel is gewijzigd, al lijkt de groep die 10 jaar of korter geleden beëdigd is, enigszins te krimpen (zie figuur 5.10).

**Figuur 5.10 Verdeling van actieve rechtsbijstandverleners naar beëdigingsjaren over 2008 t/m 2012\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.15, bijlage 9.

## 5.4 Verloop onder rechtsbijstandverleners

Om te kunnen nagaan of de in- en uitstroom met elkaar in evenwicht zijn, is onderzocht hoeveel rechtsbijstandverleners jaarlijks (opnieuw) instromen en hoeveel van hen het stelsel (eventueel tijdelijk) verlaten.

### 5.4.1 Nieuwkomers in het stelsel

Van het aantal advocaten dat in 2012 werd beëdigd, nam 23% direct deel aan het stelsel.<sup>80</sup> Dit percentage was in 2012 2% lager dan in 2011 (zie tabel B9.16, bijlage 9, voor de achterliggende cijfers).

Zeventig procent van het aantal nieuw ingeschreven rechtsbijstandverleners werd in 2011 of 2012 beëdigd. De in 2012 nieuw ingeschreven rechtsbijstandverlener met de langste beëdigingsgeschiedenis, was 33 jaar geleden beëdigd. Van de nieuw ingeschreven rechtsbijstandverleners was 83% minder dan vijf jaar geleden beëdigd. Voor de lichte adviestoevoegingen geldt dat nieuwkomers aanvankelijk een relatief groot deel van deze adviestoevoegingen voor hun rekening namen, maar dat dit aandeel elk jaar kleiner wordt. Een derde van de lichte adviestoevoegingen (32%) werd in 2012 afgegeven aan rechtsbijstandverleners die zich ten hoogste 4 jaar eerder hadden ingeschreven bij de Raad (zie tabel B9.17, bijlage 9).

<sup>80</sup> Het betreft de meest recente beëdiging van een rechtsbijstandverlener.

### 5.4.2 Het verloop binnen het stelsel: in- en uitstroom

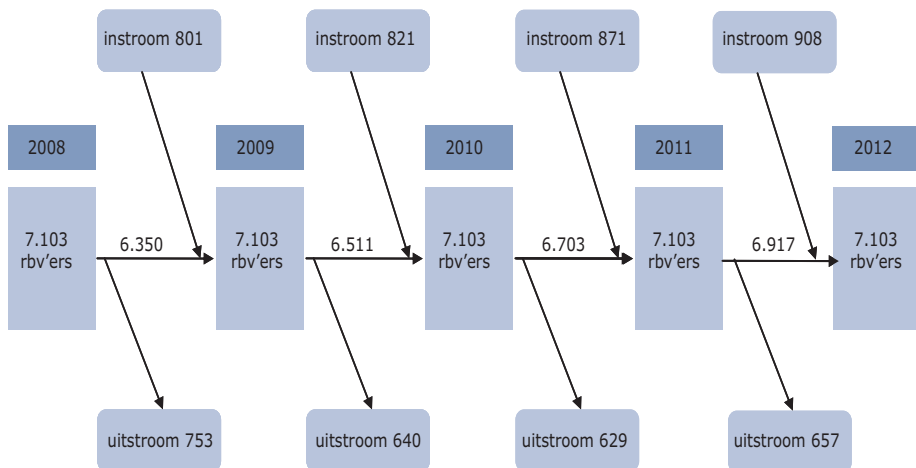
Het verloop onder rechtsbijstandverleners wordt berekend door het saldo te nemen van het aantal rechtsbijstandverleners dat in het desbetreffende jaar toetreedt tot het stelsel minus het aantal dat het stelsel tijdelijk of definitief verlaat.

In figuur 5.11 is de in- en uitstroom van rechtsbijstandverleners cijfermatig in beeld gebracht. In 2012 traden 908 rechtsbijstandverleners toe tot het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. De gemiddelde leeftijd van deze groep was 34 jaar. De groep die instroomt, is al jaren groter dan de groep die uitstroomt. De 657 rechtsbijstandverleners die in 2011 zijn uitgestroomd, deden gemiddeld zeven toevoegingen per persoon in het laatste jaar waarin zij rechtsbijstand op basis van een toevoeging verleenden.<sup>81</sup>

Voorts blijkt dat de groep die in twee opeenvolgende jaren deelneemt substantieel is. In 2012 bleven 6.917 van de 7.574 rechtsbijstandverleners actief (91%). Dit percentage is vergelijkbaar met dat van voorgaande jaren (zie tabel B9.18, bijlage 9).

Verder blijkt, dat er binnen het stelsel een stabiele groep bestaat van dezelfde advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen. Van alle rechtsbijstandverleners die in 2012 zaken op basis van een toevoeging behandelden, verleende 93% continu gesubsidieerde rechtsbijstand binnen een periode van vijf jaar (gerekend vanaf 2008) of sinds hun toetreding tot het stelsel.<sup>82</sup>

**Figuur 5.11 In- en uitstroom van rechtsbijstandverleners over 2008 t/m 2012**



81 Het kan ook zo zijn dat deze rechtsbijstandverleners slechts een deel van het jaar deelnamen aan het stelsel.

82 Alhoewel voor de rechtsbijstandverleners die gedurende dit tijdvak instroomden, de periode dus korter dan vijf jaar is, werd er gedurende deze periode wel onafgebroken gesubsidieerde rechtsbijstand verleend. In totaal waren er 2.054 van de 7.825 rechtsbijstandverleners vanaf hun inschrijving actief, terwijl er 5.228 van de 7.825 rechtsbijstandverleners de gehele 5 jaar continu actief waren.

Het aandeel van de groep die binnen het stelsel verantwoordelijk is voor het verlenen van de meeste toevoegingen – meer dan vijftig toevoegingen per jaar – is over de jaren heen vrij constant gebleven. Van deze groep blijft steeds tussen de 86% en 90% in twee opeenvolgende jaren actief.



## 6 Ontwikkelingen op het gebied van rechtsbijstandsverzekeringen

In dit hoofdstuk is een aantal gegevens op het gebied van rechtsbijstandsverzekeringen bij elkaar geplaatst. Zo bevat dit hoofdstuk informatie over de ontwikkeling van het aantal gezinspolissen en de ontwikkeling van de premies gedurende de afgelopen jaren. Hieruit komt naar voren, dat er voor zowel het aantal huishoudens met een rechtsbijstandsverzekering als voor de premie die door de maatschappijen in rekening wordt gebracht, niet langer sprake is van een stijgende trend.

### 6.1 Aantal gezinspolissen

Er zijn geen landelijke totaalcijfers bekend over gezinspolissen voor rechtsbijstand. De gegevens die door het Verbond van Verzekeraars worden gepubliceerd, met name het aantal polissen per verzekeringscategorie, zijn 'exclusief volmachttekening'. Volmachttekening wil zeggen dat een gevolmachtigde zelf namens de volmachtgever (de verzekeraar) een polis afsluit, accepteert en administreert en daarvoor een vooraf afgesproken vergoeding in rekening brengt. De verzekeraar blijft het risico dragen. Door het Verbond wordt jaarlijks een globale schatting gemaakt van het percentage polissen met een volmachttekening voor de diverse soorten verzekeringen. Op basis van die schatting wordt het totaal aantal polissen gezinsrechtsbijstand berekend.<sup>83</sup>

Voor 2011 is een minimale daling van het aantal afgesloten gezinspolissen waar te nemen, resulterend in een geschat aantal van 3,1 miljoen stuks.<sup>84</sup> Hierbij gaan we uit van de veronderstelling dat het aandeel van de polissen onder volmacht op het totaal aantal gelijk is gebleven.

Dit betekent dat het aantal gezinspolissen vanaf 2004 met ruim 80% is toegenomen (zie figuur 6.1). Op 1 januari 2011 kende Nederland 7,4 miljoen huishoudens, waarbij het aantal huishoudens sterker groeide dan de bevolkingsomvang. Deze groei werd

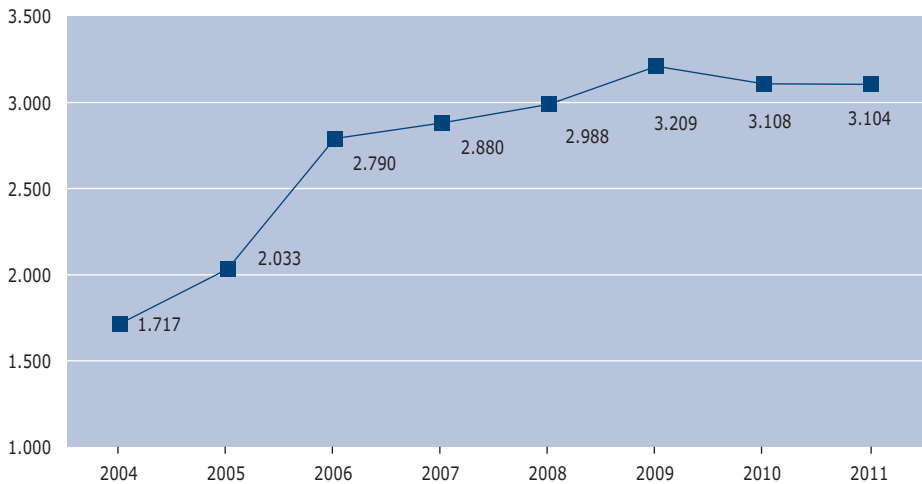
---

83 Dit zijn polissen met verschillende soorten dekking, variërend van 'zeer beperkt' (budgetpolissen) tot 'zeer uitgebreid' (bijvoorbeeld inclusief dekking op het gebied van fiscaal recht en vermogensbeheer).

84 De cijfers van het aantal gezinspolissen over 2012 waren, ten tijde van de afronding van deze Monitor, nog niet bekend.

veroorzaakt door de sterke toename van het aantal eenpersoonshuishoudens, dat in de periode 2004 tot 2011 met 6% steeg. Omdat het aantal huishoudens sinds 2004 continu is toegenomen, maar de groei van het aantal polissen hiermee geen gelijke tred heeft gehouden, vooral in de laatste jaren niet, is het percentage huishoudens dat in het bezit is van een gezinspolis (de dekkingsgraad) vanaf 2009 sterk gedaald. In 2009 had 43,9% van de huishoudens een dergelijke polis, terwijl dat in 2010 en 2011 respectievelijk 42,0% en 41,6% was (zie tabel B10.1, bijlage 10).

**Figuur 6.1** Ontwikkeling van het aantal gezinspolissen voor rechtsbijstand onder de Nederlandse huishoudens maal duizend over 2004 t/m 2011\*



\* Bron: Verbond van Verzekeraars.

In de periode 2007 t/m 2011 lag het aantal schademeldingen per polis constant op de 9%. Het gemiddelde schadebedrag schommelde rond de € 900.<sup>85</sup> Wanneer we naar het type zaken kijken die de rechtsbijstandsverzekeraars te behandelen kregen, is in het eerste halfjaar van 2012 een opvallende stijging te zien van het aantal zaken op arbeidsrechtelijk gebied. Dit aantal lag in 2012 6,5% hoger dan in 2011 en maar liefst 40% hoger dan in 2007. Volgens het Verbond blijkt uit de statistieken Schademeldingen Rechtsbijstand van het Centrum voor Verzekeringstatistiek dat er een duidelijk verband bestaat tussen de cijfers van de toegenomen werkeloosheid, ontslagaanvragen en faillissementen en het aantal arbeidszaken voor rechtsbijstandsverzekeraars. In het crisisjaar 2010 lag het aantal arbeidszaken op een recordaantal van 102.500.<sup>86</sup>

85 In Verzekerd van Cijfers wordt het jaarlijkse aantal schademeldingen over de afgelopen vijf jaar weergegeven, te weten voor 2007: € 880; voor 2008: € 930; voor 2009: € 940; voor 2010: € 1.030; en voor 2011: € 920. De cijfers over het hele jaar 2012 waren, ten tijde van de afronding van deze monitor, nog niet bekend.

86 Bron ANP 28-03-2013. Bij de toevoegingen lag de piek in 2009.

## 6.2 Ontwikkeling premiestelling

### Aanleiding voor het onderzoek

Op 15 mei 2009 schreef de toenmalige staatssecretaris van Justitie, mevrouw Albayrak:<sup>87</sup>

“De markt van rechtsbijstandsverzekeringen is naar mijn opvatting een concurrerende markt, waarin een gezonde competitie op basis van prijs plaatsvindt. Hieraan draagt bij dat de rechtsbijstandsverzekering onderdeel uitmaakt van het grotere segment van de schadeverzekeringen.

Van belang daarbij is tevens dat ook andere partijen zoals vakbonden (...) rechtsbijstand bieden. Dit maakt het speelveld waarop de rechtsbijstandsverzekeraars moeten concurreren nog groter en heeft als zodanig een prijsdrukkend effect. Zoals aangegeven verwacht ik dat de voorgenomen verhoging van de competentiegrens als positief effect zal hebben dat de premiestijging in de komende jaren zal worden gematigd. Een daling van premiestelling acht ik niet waarschijnlijk. Om een en ander goed te kunnen volgen zal niettemin in de periodieke Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand een paragraaf ontwikkeling premiestelling rechtsbijstandsverzekeringen worden opgenomen. Deze Monitor zal aan de Kamer worden toegezonden.”

### Beschikbare bronnen

De Consumentenbond brengt sinds 2004 periodiek de premiestelling van rechtsbijstandsverzekeringen in kaart (Consumentengids).

Deze overzichten bieden geschikt – en, voor zover ons bekend, het enige beschikbare – bronmateriaal voor een vergelijking over de jaren heen. Onderzoeken van de Consumentenbond op het gebied van de rechtsbijstandsverzekeringen hebben een marktdekking van meer dan 95%. De gepubliceerde overzichten zijn primair bedoeld om de consument voor te lichten over de beste prijs-kwaliteitverhouding van de verschillende rechtsbijstandsverzekeringen en niet als vergelijkingsmateriaal voor de premiestelling over de jaren heen. Indien deze cijfers wel voor dit doel aangewend worden, dan moeten daarbij de volgende kanttekeningen worden gemaakt:

1. Voor 2006, 2009, 2010, 2011 en 2012 zijn de cijfers gebaseerd op premies exclusief de dekking op het gebied van fiscaal recht en vermogensbeheer (FR&V), terwijl het ook (zoals in 2004) kan voorkomen dat wordt aangegeven welke polis in- of exclusief FR&V is of dat (zoals in 2008) beide premies (voor een deel van de polissen) in de overzichten zijn opgenomen.

---

<sup>87</sup> *Kamerstukken II 2008/09, 31 753, nr. 13, brief Rechtsbijstand.*

2. Een aantal maatschappijen komt niet in alle vijf de metingen voor. Hier kunnen verschillende redenen voor zijn. Sommige maatschappijen houden op te bestaan of gaan onder een andere naam verder, terwijl andere als nieuwkomer de markt betreden of (weer) groot genoeg zijn om in de overzichten te worden opgenomen.
3. Vanaf 2009 is de premie weergegeven in de Consumentengids inclusief assurantiebelasting, terwijl dat in voorgaande jaren exclusief assurantiebelasting was. In 2011 is de assurantiebelasting gestegen van 7,5% naar 9,7%.
4. De premies over 2004 zijn gemengd: soms inclusief en soms exclusief FR&V. De Geldgids van 2008 maakt het mogelijk om de hoogte van de premies in- en exclusief FR&V te vergelijken, omdat voor 24 polissen beide premies zijn weergegeven. Hieruit blijkt dat er tussen de premie inclusief FR&V en exclusief FR&V een verschil bestaat van gemiddeld 21%.<sup>88</sup> De hoogste en de laagste premies zijn buiten beschouwing gelaten, omdat extreme uitschieters het gemiddelde teveel zouden beïnvloeden.

Er wordt in de vergelijking steeds uitgegaan van polissen met een uitgebreide dekking voor de meest voorkomende juridische conflicten, exclusief FR&V. Om een betrouwbare vergelijking te kunnen maken over meerdere jaren, zijn twee opties denkbaar.<sup>89</sup> De eerste mogelijkheid is om alle premies te nemen die in een bepaald jaar bekend zijn en daarvan het jaargemiddelde te berekenen (de integrale vergelijking). De tweede benadering is om alleen de maatschappijen die in alle overzichten voorkomen met elkaar te vergelijken. De tweede benadering is zuiverder, omdat daarin de premies van steeds dezelfde aanbieders door de jaren heen met elkaar worden vergeleken. Een nadeel van deze benadering op langere termijn is dat het aantal maatschappijen in de vergelijking steeds kleiner wordt.<sup>90</sup> Daarnaast zal moeten worden meegewogen in hoeverre de polisvoorwaarden van deze maatschappijen door de jaren heen veranderen. Voor 2010, 2011 en 2012 zijn enkele aanbieders niet meegenomen in de berekening, omdat hier sprake was van een bewust uitgekleden polis tegen een lagere prijs en de term 'uitgebreid pakket' de lading niet dekte.

De premies zijn gecorrigeerd voor inflatie via indexering met de consumentenprijs-index.<sup>91</sup> De stijging hiervan bedroeg tussen 2004 en 2012 15%.

---

88 Op deze manier kunnen de cijfers inclusief FR&V van 2004 worden gecorrigeerd met een factor 1,21, waarop ze als exclusief FR&V beschouwd kunnen worden. Vanaf 2009 is er voor de opslag assurantiebelasting gecorrigeerd. De invloed van de in 2011 gestegen assurantiebelasting werkt dus niet door in het model.

89 Een derde mogelijkheid is om steeds de premies van alle maatschappijen te vergelijken in de twee opeenvolgende jaren waarin ze actief zijn geweest. Als dit wordt gedaan voor 2011 ten opzichte van 2010 dan blijkt dat de premies van de 33 maatschappijen die in beide jaren voorkomen met 3,1% zijn gestegen bij een cpi van 2,3% (netto en lichte stijging van 0,8%). De vergelijking van 2012 met 2011 geeft voor 29 maatschappijen een premiestijging van 2,3% bij een cpi van 2,5% (netto een lichte daling).

90 Dit kan worden veroorzaakt door beëindiging, fusie of door verandering van naam, waardoor een maatschappij niet als zijnde dezelfde wordt herkend.

91 In plaats van de cpi kan ook de prijsindex rechtskundige diensten worden gehanteerd. De stijging hiervan bedraagt 18,5% in de periode 2004 t/m 2011. Voor 2012 is deze index nog niet bekend. Deze stijging ligt dus hoger dan die van het in de berekening gebruikte cpi (+12,2%). Dit betekent dat de premiestijging de prijs van de rechtskundige diensten (3 à 4%) te boven ging (zie <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=80162ned&D1=0,5-28,30-50&D2=a&VW=T> en tabellen B10.1 en B10.2, bijlage 10).

### Integrale vergelijking

De integrale vergelijking, waarbij het jaargemiddelde wordt berekend van alle premies die in een bepaald jaar bekend zijn, leidt tot de conclusie dat de premies voor rechtsbijstandsverzekeringen (gecorrigeerd voor inflatie) in 2010 een maximum bereikten en daarna weer licht zijn gedaald (zie tabel B10.2, bijlage 10).

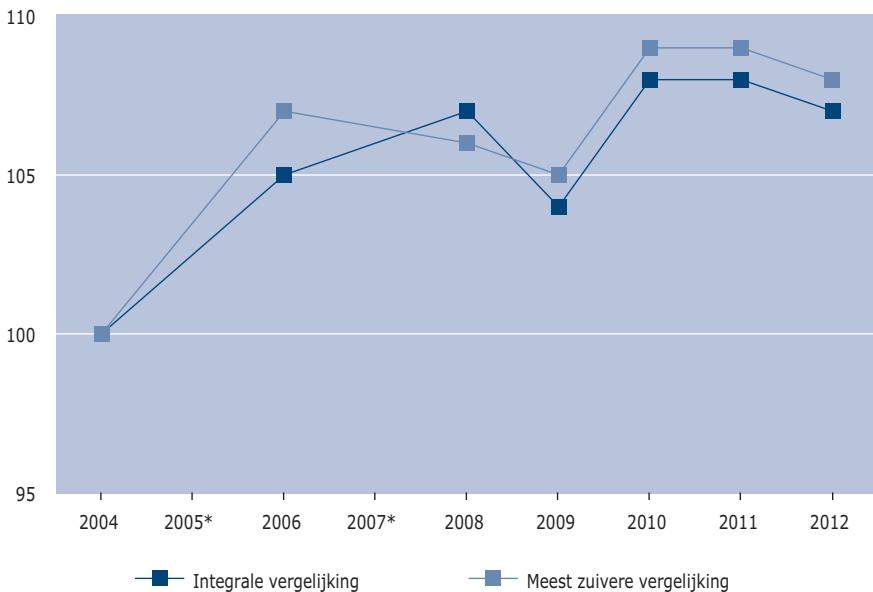
### Meest zuivere vergelijking

Bij de meest zuivere vergelijking worden alleen de premies van maatschappijen waarvan voor alle zes de jaren gegevens bekend zijn, meegenomen. In tabel B10.3, bijlage 10 zijn de gegevens die voortkomen uit deze tweede benadering weergegeven (gecorrigeerd voor inflatie). Deze meest zuivere vergelijking leidt tot de conclusie dat de premies voor rechtsbijstandsverzekeringen bij de aangegeven maatschappijen tot en met 2010 continu zijn gestegen, met uitzondering van het jaar 2008 en 2009, in 2011 zijn gestabiliseerd en in 2012 licht zijn gedaald.

### Vergelijking van de resultaten van beide vergelijkingen

In figuur 6.2 worden de cijfers met elkaar vergeleken om de trend zichtbaar te maken.

**Figuur 6.2** Ontwikkeling van de premiestelling, berekend op basis van de integrale en de meest zuivere vergelijking (gecorrigeerd voor inflatie) over 2004 t/m 2012



\* Over deze jaren zijn geen cijfers gepubliceerd.

### **Eindconclusie ontwikkeling premiestelling**

De premies zijn volgens beide benaderingen tussen 2004 en 2012 (gecorrigeerd voor inflatie), met 7 à 8%, gestegen. Na een stabilisatie in 2011 is in 2012 een daling van de premie waar te nemen. De trends van beide vergelijkingen lopen parallel aan elkaar. De daling in 2012 weerspreekt de eerdere verwachting van de staatssecretaris, uitgesproken in 2009.

## 7 Uitgaven

Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand wordt vanuit de publieke middelen bekostigd. Daarom dienen de uitgaven voor dit stelsel, met zijn open einde financiering, voortdurend te worden gemonitord. In dit hoofdstuk worden de uitgaven voor toevoegingen, die op verschillende rechtsgebieden van het stelsel worden afgegeven, in kaart gebracht.<sup>92</sup> De berekening van deze uitgaven is, anders dan elders in deze monitor,<sup>93</sup> niet gebaseerd op het aantal afgegeven toevoegingen, maar op de door de Raad in 2012 uitbetaalde vaststellingen.<sup>94</sup> Naast de declaratie van het forfaitair aantal uren, kan een advocaat bij een overschrijding van het aantal uren dat voor een zaak staat en na toestemming van de Raad, extra uren declareren. Dit is echter pas mogelijk als de advocaat meer dan drie keer het aantal forfaitaire uren heeft besteed aan een zaak. Staat er voor een zaak forfaitair 8 uur, dan kan vanaf het 25ste uur opnieuw worden gedeclareerd.

De declaraties die de Raad in 2012 aan advocaten heeft uitbetaald, hebben doorgaans betrekking op toevoegingen die in 2012 zijn afgegeven, maar ook op toevoegingen die in de jaren voorafgaand aan 2012 zijn afgegeven. Het is niet ongebruikelijk dat een declaratie pas na enkele jaren wordt ingediend.<sup>95</sup>

Bovendien zijn de extra uren (EXU) die in 2012 zijn gedeclareerd, niet allemaal per definitie gerelateerd aan de toevoegingen die in 2012 zijn vastgesteld. Wanneer aan een toevoegingsgebruiker in 2012 een toevoeging is afgegeven, dan kan deze in hetzelfde jaar worden gedeclareerd, maar ook een jaar later (zeker als de toevoeging in de tweede helft van 2012 is afgegeven). Een eventuele EXU-declaratie horend bij deze toevoeging kan vervolgens in hetzelfde jaar of in elk willekeurig jaar na de vaststelling van de toevoeging worden gedeclareerd.

---

92 De gegevens in dit hoofdstuk zijn hoofdzakelijk ontleend aan bestanden met gegevens uit GRAS. Het betreft vastgestelde toevoegingen (inclusief btw), reiskosten, kosten voor eventuele opvolging en administratieve kosten (exclusief eigen bijdrage en eventuele proceskostenveroordelingen). Deze gegevens zijn aangeleverd door de afdeling Informatie Management (de ICT-organisatie van de Raad).

93 Deze informatie wijkt eveneens af van de in de jaarrekening en het jaarverslag gepubliceerde kosten. Dit betekent dat in dit hoofdstuk slechts over een deel van de kosten wordt gerapporteerd; niet alleen omdat de kosten meer omvatten dan uitgaven aan vastgestelde toevoegingen, maar ook omdat er op een andere wijze naar de totale uitgaven binnen een jaar wordt gekeken.

94 In eerste instantie wordt een toevoeging afgegeven. Wanneer de advocaat vervolgens zijn declaratie opstuurt, wordt de declaratie beoordeeld en de vergoeding vastgesteld. Na de vaststelling vindt uitbetaling door de Raad plaats.

95 Omdat het nog jaren duurt voor al deze declaraties bij de Raad zijn ingediend, kan er op dit moment nog geen overzicht worden gegeven van de exacte uitgaven van de in 2012 afgegeven toevoegingen.

### **Box 7.1      Declaraties en de desbetreffende jaren**

Persoon A vraagt in 2010 een toevoeging aan. Deze aanvraag is terug te vinden in de gegevens over het aantal afgegeven toevoegingen over 2010 (hoofdstuk 4). De afgegeven toevoeging wordt in 2011 voor het eerst door de advocaat ter declaratie aangeboden. Het bedrag van deze declaratie valt te traceren bij de uitgaven over het jaar 2011 (hoofdstuk 7). In 2012 wordt nog een toevoeging voor extra uren afgegeven voor deze zaak, welke in 2012 wordt gedeclareerd. Deze is terug te vinden bij het aantal EXU-declaraties, zoals weergegeven in tabel 7.1 van dit hoofdstuk.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op het aantal declaraties voor toevoegingen en EXU-declaraties dat in het peiljaar van de monitor (in dit geval 2012) is vastgesteld.

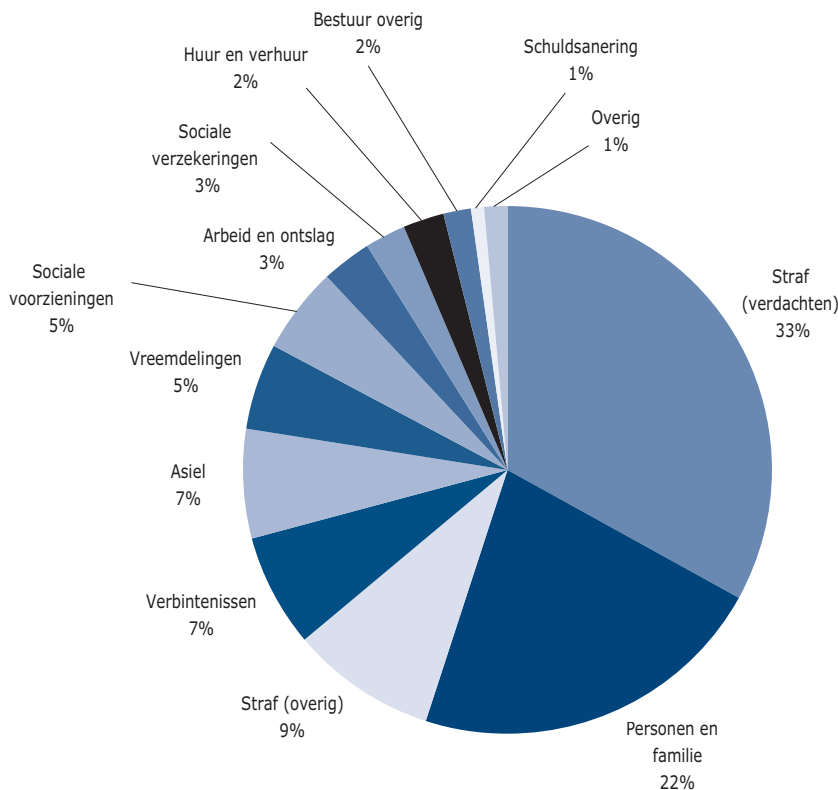
De cijfers in dit hoofdstuk pretenderen niet een volledig overzicht te geven van de totale kosten voor het stelsel van rechtsbijstand. Deze zijn veel hoger, omdat deze ook de apparaatkosten en de kosten van het Juridisch Loket, WSNP, tolken/vertalers, subsidies en piketdiensten omvatten. Een gedetailleerd overzicht van de totale kosten van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand kan worden gevonden in het jaarverslag van de Raad.

## **7.1            Uitgaven voor vaststellingen per rechtsgebied**

Uit figuur 7.1 (voor achterliggende cijfers, zie tabel B11.1, bijlage 11) komt naar voren dat een relatief groot gedeelte van de totale uitgaven aan strafzaken van verdachten wordt besteed, namelijk 33%. Verder heeft personen- en familierecht ook een groot aandeel in het besteedde geld, namelijk 22%. De totale uitgaven voor het personen- en familierecht liggen dus lager dan die voor strafzaken (waarbij sprake is van verdachten), terwijl het aantal vaststellingen juist hoger ligt. Dit komt doordat de EXU-uitgaven voor strafzaken van verdachten relatief hoog zijn.



**Figuur 7.1 Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) per rechtsgebied op basis van het aantal vaststellingen over 2012\***



\* Voor achterliggende cijfers, zie tabel B11.1, bijlage 11.

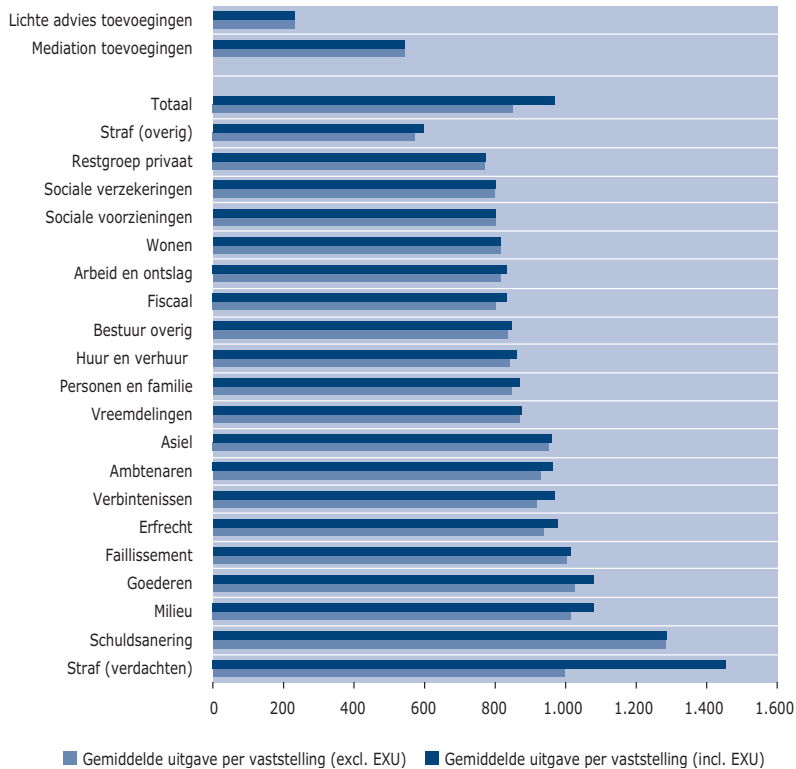
Ten opzichte van 2011 blijken er in 2012 slechts kleine verschillen op te treden tussen de rechtsgebieden onderling (nergens meer dan 2%, zie MGR 2011, tabel 7.1).

## 7.2 Gemiddelde uitgave per vaststelling

In 2012 werden 13.322 aanvragen ingediend voor de vergoeding van extra uren, waarvan er 10.452 (78%) werden toegekend en 2.044 (15%) afgewezen. De overige 7% werd buiten behandeling gesteld of is nog onvolledig gebleven. Van het totaal aantal uren dat extra werd aangevraagd, is gemiddeld 72% daadwerkelijk toegekend. Dat wil zeggen dat als er extra uren werden aangevraagd, er gemiddeld 72 van de 100 extra uren werden toegekend.

In figuur 7.2 (voor achterliggende cijfers, zie tabel B11.2, bijlage 11) is voor 2012 weergegeven hoe hoog de gemiddelde uitgave per vaststelling was binnen het betreffende rechtsgebied (exclusief en inclusief EXU-declaraties).

**Figuur 7.2 Gemiddelde\* uitgave (in euro's) per vaststelling uitgesplitst naar rechtsgebied en in totaal over 2012\*\***



\* De gemiddelde uitgave per toevoeging is berekend door de eigen bijdrage van de cliënt en de toegekende proceskostenvergoeding af te trekken van de berekende uitgave.

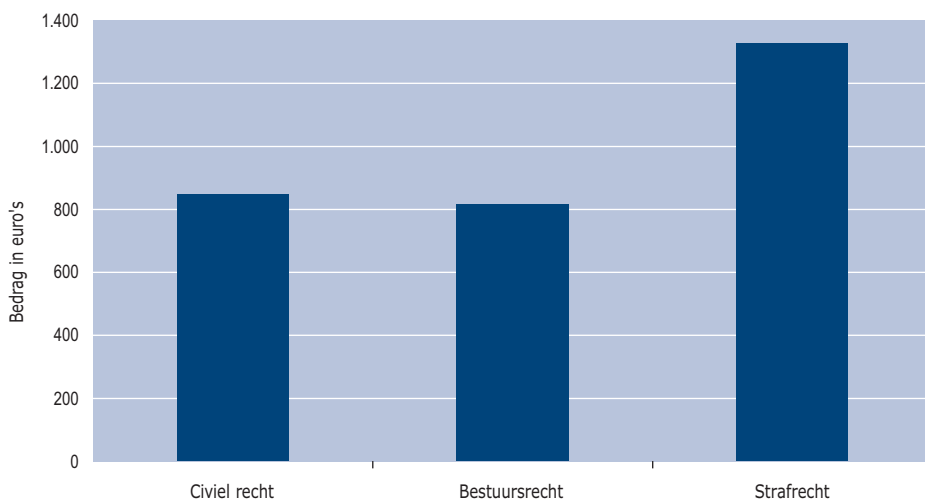
\*\* Voor achterliggende cijfers, zie tabel B11.1, bijlage 11.

Bij een vergelijking tussen de verschillende rechtsgebieden blijkt dat de gemiddelde vergoeding per strafzaak (verdachten) relatief hoog is, vooral als ook EXU-declaraties worden meegenomen.

### 7.3 Gemiddelde uitgave per vaststelling per moduultype

Uit figuur 7.3 valt af te lezen dat de uitgaven voor civiel recht en bestuursrecht ongeveer even hoog zijn, terwijl de uitgaven voor straftoevoegingen (aanzienlijk) hoger liggen. Dit komt omdat er bij straftoevoegingen vaker sprake is van EXU.

**Figuur 7.3 Gemiddelde uitgave in euro's (inclusief EXU) per vaststelling, uitgesplitst naar civiel-, bestuur- en strafrecht in 2012\***



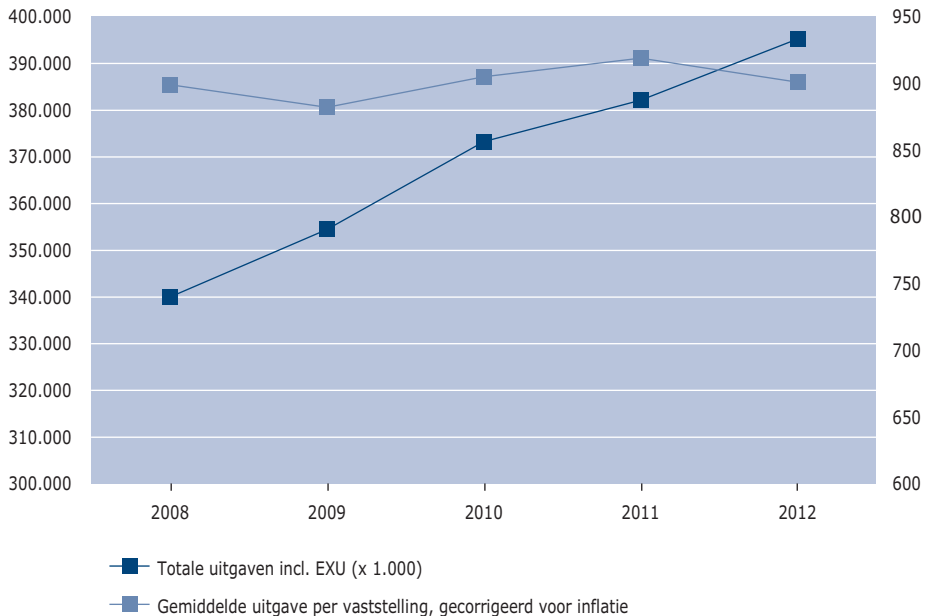
\* Een aantal oude zaken is in deze weergave weggevalen, omdat die niet ondergebracht konden worden in de betreffende splitsing.

### 7.4 Ontwikkeling in uitgaven voor vaststellingen

Zowel het aantal vaststellingen als de uitgaven daarvoor zijn het afgelopen jaar verder gestegen. De uitgaven voor extra urenzaken zijn ook gestegen.<sup>96</sup>

96 De uitgaven voor declaraties in extra urenzaken worden door de Raad anders weergegeven dan door het WODC (in de Monitor rechtsbijstand en geschiloplossing 2010). Het WODC berekent alleen de uitgaven aan EXU voor toevoegingen die in het betreffende jaar zelf zijn afgegeven. De Raad berekent de uitgaven aan alle declaraties in extra urenzaken in het betreffende jaar (dus ook voor zaken waarin de toevoegingen in eerdere jaren zijn afgegeven).

**Figuur 7.4 Ontwikkeling van de uitgaven voor vaststellingen (in euro's x 1.000) en gemiddelde uitgave per vaststelling over 2008 t/m 2012<sup>97\*</sup>**



\* Voor achterliggende cijfers, zie tabel B11.3, bijlage 11.

De gemiddelde uitgave per vaststelling is sinds 2008 met 5% gestegen. Ten opzichte van 2011 is de gemiddelde uitgave per vaststelling in 2012 juist gedaald. Dit komt door de verlaging van de advocatentarieven. De gemiddelde inflatie gedurende diezelfde periode bedroeg 1,8%.<sup>98</sup>

Voor de lichte advies toevoegingen is in totaal een bedrag van € 2,4 miljoen uitbetaald, en voor de overige reguliere toevoegingen (inclusief mediation) € 396 miljoen. De piketten hebben ruim € 31 miljoen gekost.

97 De gegevens in deze tabel zijn ontleend aan de gegevensbestanden uit GRAS. Het betreft vastgestelde toevoegingen (inclusief btw), reiskosten, kosten voor eventuele opvolging en administratieve kosten (exclusief eigen bijdrage en eventuele proceskostenvergoeding). Deze gegevens zijn aangeleverd door de afdeling Informatie Management (de ICT-organisatie van de Raad).

98 Hier is gecorrigeerd voor inflatie via indexering met de consumentenprijsindex (cpi). In plaats van de cpi zouden ook de prijsindex rechtskundige diensten of de index van de stijging van advocatentarieven kunnen worden gehanteerd.

## 8 Nabeschouwing

De Raad voor Rechtsbijstand brengt jaarlijks de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand uit met als oogmerk beleidsmakers en alle bij het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand betrokken partijen periodiek en stelselmatig te informeren over de werking van het stelsel en de mate waarin de doelstellingen van de Wrb worden behaald. De eerste doelstelling van de Wrb is het bieden van een toegankelijke voorziening aan rechtzoekenden die onder het bereik van de Wrb vallen. De tweede doelstelling is te voorzien in voldoende aanbod van kwalitatief goede rechtshulpverleners. In dit afsluitende hoofdstuk worden de belangrijkste en meest opvallende bevindingen over het jaar 2012 bijeengebracht in het licht van deze twee doelstellingen.

Er is sprake van een goede *toegankelijkheid* van gesubsidieerde rechtsbijstand voor Wrb-gerechtigde burgers met een juridische vraag of probleem, indien:

1. een gratis ingang voor oriëntatie, informatie en advies beschikbaar is;
2. het gebruik van de voorzieningen binnen het stelsel in voldoende mate gefaciliteerd wordt;
3. het aanbod van gesubsidieerde juridische dienstverlening transparant is, in die zin dat informatie over de verschillende soorten aanbieders binnen het stelsel beschikbaar is en dat deze informatie de doelgroep van het stelsel ook daadwerkelijk bereikt;
4. de tweedelijnsrechtshulp betaalbaar is; dat wil zeggen dat de prijs geen belemmering vormt om er bij serieuze problemen gebruik van te maken.

Er is sprake van *voldoende aanbod van* gesubsidieerde rechtsbijstand van *goede kwaliteit*, indien:

5. de doelgroep van het stelsel kan beschikken over de gewenste hulpverlening op het moment dat dit nodig is;
6. de gesubsidieerde hulpverlening effectief is, in die zin dat hierdoor de informatiebehoefte wordt bevredigd, dan wel dat de zaak naar behoren wordt afgehandeld;
7. de gebruikers tevreden zijn over de dienstverlening binnen het stelsel, waarvan de kwaliteit voor wat betreft de opzet en uitvoering geborgd is.

In hoeverre is in 2012 aan bovengenoemde voorwaarden voldaan? Deze vraag wordt per voorwaarde, aan de hand van de gegevens uit deze monitor en beschikbare gegevens uit ander onderzoek, beantwoord. Daar waar geen informatie over 2012 voorhanden is, wordt gebruikgemaakt van de meest recente cijfers. Ten slotte wordt de eindbalans opgemaakt, waarbij schematisch wordt

weergegeven in hoeverre de doelstellingen van het stelsel zijn behaald en wat de verbeter- en aandachtspunten zijn voor de toekomst.

## Toegankelijkheid

### 1. Een gratis ingang ter oriëntatie, informatie en advies

*De Raad en het Juridisch Loket stellen voor rechtzoekenden (Wrb-gerechtigden) toegang tot gratis rechtshulp beschikbaar in de vorm van diverse websites. Deze steeds verder ontwikkelde websites voorzien duidelijk in een behoefte.*

Een burger met een juridisch probleem kan verschillende wegen bewandelen om zijn probleem op te lossen. Een gratis ingang voor oriëntatie, informatie en advies wordt zowel door de Raad, in de vorm van Rechtwijzer, als door de website van het Juridisch Loket geboden. Beide websites zijn te beschouwen als nuldelijnsvoorzieningen.

Rechtwijzer is in 2012 volledig vernieuwd en biedt de gebruiker een stappenplan waarmee hij zelf aan de slag kan om zijn probleem of conflict op te lossen. Daarbij krijgt de gebruiker ook bepaalde hulpprogramma's – *tools* – aangereikt, zoals checklists en calculatoren. De nadruk ligt op het zelfstandig oplossen, maar daar waar nodig, wordt de gebruiker geadviseerd een deskundige te raadplegen. Rechtwijzer bevat onder meer een online Echtscheidings- en Ouderschapsplan. Daarnaast zijn aan Rechtwijzer een kinderalimentatierekentool (KART) en een pensioencalculator toegevoegd. Tot slot is er in 2012 ook een website gelanceerd voor mensen die twijfelen of ze een scheiding moeten aanvragen, reeds besloten hebben te gaan scheiden of problemen ondervinden ná hun scheiding ([www.wijzeruitelkaar.nl](http://www.wijzeruitelkaar.nl)). Eveneens is een speciale site beschikbaar voor kinderen van wie de ouders uit elkaar gaan.

Het doel van deze websites en applicaties is om de toegang tot het recht te vergroten. Rechtwijzer beoogt de zelfredzaamheid van burgers te versterken, waardoor ze minder afhankelijk worden van professionals. Zo krijgen ze meer grip op het proces en een beter inzicht in hun eigen positie en die van de wederpartij.

Vanwege de aangescherpte cookiewetgeving zijn over een groot deel van het jaar 2012 helaas geen cijfers beschikbaar over het gebruik van de sites. Wel is bekend dat er in de maanden november en december in totaal 1.424 nieuwe dossiers zijn aangemaakt. Hieruit kan worden afgeleid dat men de weg naar de site goed weet te vinden.

Ook het Juridisch Loket is te benaderen via hun website. De website van het Juridisch Loket is bedoeld om concrete vragen te beantwoorden en te adviseren over bijvoorbeeld wet- en regelgeving. Deze website telde in 2012 opnieuw een groter aantal bezoekers dan de jaren ervoor. Dit kan worden toegeschreven aan

een aantal doorgevoerde verbeteringen voor wat betreft de inhoud en vindbaarheid van de site, waarbij meer en meer gebruik wordt gemaakt van sociale media.

*Het Juridisch Loket biedt rechtzoekenden op diverse wijzen toegang tot gratis advies en informatie.*

Het Juridisch Loket vormt een eerstelijnsvoorziening voor rechtzoekenden met vragen op het gebied van het recht of met concrete juridische problemen, die daartoe in contact willen komen met een juridisch medewerker. De maatregel 'diagnose en triage' is bedoeld om de poortwachterfunctie van het Juridisch Loket te versterken.

De telefoon wordt door de klanten van het Juridisch Loket het meest gebruikt als eerste ingang; 44% van alle klanten benadert het Juridisch Loket in eerste instantie telefonisch. Dit percentage is afgenomen sinds op 1 juli 2011 de maatregel 'diagnose en triage' is ingevoerd. Nog steeds is het percentage aanzienlijk, zeker gezien het feit dat men voor het verkrijgen van een diagnosedocument volgens de regelgeving verplicht is langs te gaan bij één van de vestigingen. Met deze regel wordt door het Juridisch Loket echter steeds pragmatischer omgegaan. In de praktijk is het inmiddels meer en meer gebruikelijk dat een diagnosedocument op basis van een telefonisch contact elektronisch wordt afgegeven, wanneer ook op die manier de voor een verwijzing benodigde informatie kan worden verstrekt.

Het Juridisch Loket heeft, met name in 2011, geïnvesteerd in online dienstverlening, waarbij de website grondig gemoderniseerd werd. E-mail bleek geen optimaal kanaal voor vraagverheldering en informatie te zijn. Het kost de juridisch medewerkers relatief veel inspanning om een helder beeld te krijgen van de vraag van de klant. De tijds marges waarbinnen e-mailcontact mogelijk is, zijn om deze reden gereduceerd en het Juridisch Loket heeft meer ingezet op chatmogelijkheden, waarbij men uiteraard ook gebonden is aan bepaalde tijds marges. Uit de evaluatie van een in 2010 gehouden *pilot*, bleek dat chatten zich beter leent als communicatiemiddel naar de klant toe dan e-mail. Naar aanleiding van deze interne evaluatie bij het Juridisch Loket zijn chatsessies, naast balie, telefoon, spreekuur en e-mail, als een volwaardig vijfde contactkanaal geïmplementeerd. Vanwege het door de maatregel 'diagnose en triage' toegenomen klantenaanbod bij het Juridisch Loket zijn de chatmogelijkheden echter vanaf 1 juli 2011 noodgedwongen beperkt tot bepaalde uren en bepaalde dagen.

In 2012 heeft het UWV, in samenwerking met de Raad en het Juridisch Loket, plannen ontwikkeld voor een *pilot* die het Juridisch Loket in de rol van 'mediator' moet stimuleren. Het Juridisch Loket is een rol toebedeeld van onafhankelijke derde wanneer het UWV er samen met de klant niet uitkomt. UWV verwijst de klant dan naar het Juridisch Loket voor advies en informatie. Doel van de *pilot* is een extra mogelijkheid te bieden voor het gratis inwinnen van advies en

informatie teneinde mogelijke gerezen misverstanden en onduidelijkheden op te lossen alsmede onnodige en kansloze juridische procedures zo veel mogelijk te voorkomen. Deze *pilot* is in het voorjaar van 2013 van start gegaan, waarbij zal worden gemonitord in hoeverre de beoogde effecten (ondermeer een afname van het aantal toevoegingen) worden behaald.

*Er is kosteloze bijstand beschikbaar voor advies en informatie voor bepaalde soorten verdachten bij politieverhoor.*

De uitspraak van het EHRM in de zaak *Salduz* heeft ertoe geleid dat wanneer er sprake is van een misdrijf waarvoor een verdachte is aangehouden deze het recht heeft om, voorafgaand aan het politieverhoor, kosteloos een raadsman te raadplegen. Daarnaast hebben minderjarige verdachten recht op bijstand tijdens het verhoor. Verdachten in dit soort zaken zijn gebaat bij individuele professionele hulp en voorlichting over hun positie in het strafproces. Een goede voorbereiding van de verdachte op wat komen gaat, is van groot belang. Dit past ook bij de visie van de Raad om te voorzien in hulp die is afgestemd op kennis, vaardigheden en voorkeur van de verdachten, waardoor beoogd wordt dat iedereen zoveel mogelijk gelijke rechten krijgt. Deze kosteloze rechtbijstand heeft wel een (beperkt) kostenverhogend effect voor het stelsel.

*Steeds meer advocaten bieden een gratis ingang voor oriëntatie, informatie en advies*

Steeds meer advocaten gaan over tot het structureel aanbieden van kosteloze rechtbijstand in de vorm van gratis inloopsprekuren als tegenhanger van de gang naar het Juridisch Loket. Sommigen advocaten adverteren zelfs met het verstrekken van een voucher ter waarde van € 50/€ 51 (de gebruikelijke korting in het kader van de maatregel 'diagnose en triage') om klanten te stimuleren zich direct bij hun kantoor te vervoegen zonder eerst naar het Juridisch Loket te gaan. Veel advocaten boden voordien ook al de mogelijkheid om tegen gereduceerd tarief of zelfs gratis een eerste advies in te winnen. De klant vraagt dan veelal om een inschatting te maken van de juridische haalbaarheid van zijn zaak en van het bijbehorende kostenplaatje wil hij actie ondernemen. Eén van deze meer gestructureerde initiatieven is het landelijk Netwerk Gratis Inloopsprekuren advocaten.

## **2. Facilitering van voorzieningen**

*Binnen het stelsel staan verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van burgers voorop. Met dit doel voor ogen worden rechtzoekenden aangemoedigd in eerste instantie gebruik te maken van de nulde- en eerstelijns voorzieningen.*



Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand biedt rechtzoekenden de gelegenheid om juridische problemen op te lossen met behulp van een advocaat of mediator, maar is er in toenemende mate op gericht om rechtzoekenden eerst langs de nulde- en/of eerstelijns voorzieningen te leiden. Hierdoor kunnen zowel aan de kant van de rechtzoekende als aan de kant van het stelsel kosten worden bespaard, wanneer daarmee een juridische procedure wordt afgewend.

Via de websites van de Raad en van het Juridisch Loket krijgen rechtzoekenden steeds meer mogelijkheden om zelf, of samen met de wederpartij, actief en oplossingsgericht aan de slag te gaan met hun probleem, waarbij een appèl wordt gedaan op de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger. Indien blijkt dat dit niet afdoende is, kan, eventueel met behulp van deze sites, verwezen worden naar een advocaat of mediator in de tweede lijn.

*De websites van het Juridisch Loket en Rechtwijzer faciliteren (de toegang tot) gesubsidieerde rechtsbijstand.*

Rechtwijzer beoogt naadloos aan te sluiten op de werkzaamheden die de advocaat en/of mediator uitvoeren om een echtscheidingsverzoek bij de rechtbank te kunnen indienen. Gebruikers van deze site bepalen zelf in hoeverre zij alsnog gebruik willen maken van de rechtshulpverlener/mediator. In een aantal zaken, zoals bij echtscheidingsverzoeken, is dit onvermijdelijk, omdat een advocaat van rechtswege nodig is om bij de rechtbank een verzoekschrift in te dienen. Een randvoorwaarde voor het gebruik van Rechtwijzer is dat de gebruikers niet alleen moeten beschikken over toegang tot het internet, maar ook over voldoende vaardigheden om de 'geschillenboom' te kunnen doorlopen. Deze website zal als gevolg hiervan niet voor iedere burger een bruikbaar instrument zijn.

Het Juridisch Loket zet steeds meer in op het gebruik van sociale media door het regelmatig *posten* van berichten via Twitter en Facebook. Dit leidde in 2012 tot een toename van het aantal vragen via de sociale media. Met de toename van deze interactie met de klant wordt bovendien de naamsbekendheid van het Juridisch Loket op een informele manier vergroot en het vergemakkelijkt de klanten contact op te nemen, waardoor het Juridisch Loket zijn functie als poortwachter beter kan waarmaken. Hierbij moet het principe bewaakt worden dat hoog gekwalificeerde medewerkers de eerste *screening* uitvoeren.

*Nieuwe ontwikkelingen als High Trust en het webportaal bieden een betere toegang tot het stelsel.*

Voorheen toetste de Raad vooraf bij elke toevoegingsaanvraag of er, naast het inkomen en vermogen van de rechtzoekende, sprake was van voldoende financieel belang en of de zaak inhoudelijk voldoende juridisch van aard was.

In 2010 is de grens voor wat betreft het financiële belang van een zaak verhoogd, waardoor rechtzoekenden minder snel in aanmerking komen voor een toevoeging. Deze verhoging was bedoeld als inhaalslag, omdat deze grenzen sinds 1994 niet

meer waren verhoogd. In feite is de grens dus in die tussenliggende jaren steeds relatief laag geweest.

Sinds de nieuwe *High Trust*-werkwijze is geïntroduceerd – een nieuwe, eenvoudigere en snellere manier van het aanvragen van toevoegingen die gebaseerd is op transparantie, vertrouwen en begrip – vindt in beginsel uitsluitend een toets naar inkomen en vermogen plaats. Als deze toets geen belemmeringen oplevert, dan wordt de toevoeging automatisch verstrekt. Hoewel de inhoudelijke toets bij *High Trust* dus aan de voorkant van de procedure is komen te vervallen, wordt achteraf, hetzij één-op-één of steekproefsgewijs, alsnog gecontroleerd of de toevoeging terecht is afgegeven.

De advocaat wordt actief ondersteund om de toevoegingsaanvragen zo correct mogelijk en in overeenstemming met wet- en regelgeving in te dienen. De Raad heeft zijn werkinstructies op internet beschikbaar gemaakt, jurisprudentie en ander informatiemateriaal via de speciale site Kenniswijzer ontsloten en ondersteuning geboden, opdat de advocaat zo veel mogelijk *Wrb-compliant* kan zijn.

Met het webportaal 'Mijn RvR' kunnen advocaten sinds medio 2012 online de aanvraag van hun toevoegingen en hun declaraties grotendeels digitaal indienen. Ook kunnen zij het besluit van de Raad hierop digitaal inzien en kunnen zij op die manier de status van hun aanvraag volgen. Het webportaal stelt de Raad in staat sneller te communiceren met de advocatuur. Ook aan het webportaal kan dus een stimulerende werking voor deelname aan het stelsel worden toegeschreven. Een advocaat kan nu immers via 'Mijn RvR' digitaal een toevoeging aanvragen. Inmiddels maken vier van de vijf advocaten gebruik van deze digitale mogelijkheid.

*De maatregel 'diagnose en triage' heeft zowel drempelverhogende als drempelverlagende effecten.*

Sinds 1 juli 2011 worden rechtzoekenden gestimuleerd eerst het Juridisch Loket te benaderen alvorens gebruik te maken van de tweedelijns, middels een korting op hun eigen bijdrage (maatregel 'diagnose en triage'). Voor deze korting is een verwijzing nodig van het Juridisch Loket. De bedoeling van deze korting is dat rechtzoekenden in de toekomst, als een automatisme, voordat ze naar een advocaat gaan, langs het Juridisch Loket gaan om te bezien of men daar op eenvoudige wijze in een oplossing van het probleem kan voorzien zonder gebruik te maken van de duurdere tweedelijnsvoorziening. Omdat veel klanten (en hun reeds ingeschakelde) advocaat het als een (onnodige) drempel lijken te ervaren om daadwerkelijk bij één van de vestigingen van het Juridisch Loket langs te gaan, realiseert het Loket steeds vaker een verwijzing uitsluitend op basis van een telefonisch contact. Dit verlaagt de drempel om in aanmerking te komen voor een korting. De extra inspanning die het vergt om langs het Juridisch Loket te gaan, komt hiermee immers te vervallen. Zeker voor zaken waarin het Juridisch Loket niet van toegevoegde waarde kan zijn, is dit een voordeel voor de klant. Deze handelwijze vermindert bovendien de werkdruk aan de balie.

Tegelijkertijd gaat er een drempelverhogend effect van de maatregel 'diagnose en triage' uit, omdat als gevolg daarvan de werkdruk bij het Juridisch Loket is toegenomen en de wachttijden zijn opgelopen. Verzwarende factor is dat het voor spreekuren systeemtechnisch niet mogelijk is om langer dan twee weken vooruit afspraken in te boeken. Het nieuwe *Contactcenter* in Zutphen, waar inmiddels voor 20 fte aan juridisch medewerkers werkzaam zijn, is bedoeld om telefonische wachttijden voor de klant te beperken en de loketvestigingen te ontlasten voor wat betreft telefonische contacten met de klant.

De maatregel 'diagnose en triage' heeft een wisselende uitwerking op de verschillende groepen rechtzoekenden. In een aantal gevallen hebben rechtzoekenden geen baat bij een bezoek aan het Juridisch Loket, omdat zij van rechtswege verplicht zijn gebruik te maken van een advocaat. Voor hen zal een verwijzing verworden tot het louter verkrijgen van een diagnosedocument om in aanmerking te komen voor een korting. Door deze groep wordt de capaciteit van het Juridisch Loket onnodig belast. Na de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' blijken er inderdaad verschuivingen te zijn opgetreden in het soort zaken dat door het Juridisch Loket wordt behandeld en verwezen. Het aandeel personen- en familierecht en sociale voorzieningen is zowel bij de instroom als bij de verwijzingen toegenomen. Hieruit zou de conclusie getrokken kunnen worden dat de maatregel in bepaalde opzichten haar doel voorbijgeschoten is.

*Het percentage van de Nederlandse bevolking dat onder het bereik van de Wrb valt, is in 2012 voor het eerst gestabiliseerd (35,9%). Sinds de eerste meting over het peiljaar 2006 was er sprake van een daling van het bereik.*

Het stelsel kent drempels in de vorm van een inkomens- en vermogenstoets. Deze zijn bedoeld om ervoor te zorgen dat alleen degenen voor wie het stelsel daadwerkelijk bedoeld is – burgers met een laag inkomen en weinig of geen vermogen – gebruik kunnen maken van een toevoeging. Elk jaar worden de inkomens- en vermogensnormen geïndexeerd. Ondanks de economische crisis daalde het percentage mensen dat potentieel in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand, vanaf de eerste meting in 2006 continu. In 2012 is dit percentage voor het eerst gestabiliseerd. Wat het bereik betreft lijkt er dus niet langer sprake te zijn van een drempelverhoging ten opzichte van het voorgaande jaar. Hoewel de grens percentageel gelijk is gebleven, is het absolute aantal Nederlanders dat gebruik kan maken van het stelsel in 2012 gezien de toename van de Nederlandse bevolking licht gestegen.

*Juist kwetsbare burgers blijken de weg naar en binnen het stelsel te kunnen vinden.*

Hoewel sinds 2005 in het kader van deze monitor niet meer is gemeten hoe vaak mensen met een juridisch probleem afzien van het invoeren van rechtshulp

(het 'niet-gebruik', zie MGR 2005, p. 74), blijkt uit de cijfers van deze monitor dat de meest kwetsbare groepen binnen de samenleving, de oorspronkelijke doelgroep van het stelsel, in voldoende mate gebruikmaken van de voorzieningen. Wanneer men het profiel van de gebruikers van het stelsel nader bekijkt, blijkt dat toevoegingsgebruikers met een uitkering, van allochtone afkomst en zij die leven in eenouder- of eenpersoonshuishoudens zijn oververtegenwoordigd, zowel onder loketklanten als onder de Wrb-gerechtigden en onder de toevoegingsgebruikers. Veruit de meeste toevoegingsgebruikers vallen in de laagste inkomenstrede, waardoor zij niet snel buiten het stelsel zullen vallen en ook bij een krimpend bereik of een bescheiden verhoging van hun inkomen verzekerd zullen blijven van gesubsidieerde rechtshulp. Het grootste aantal mutaties vindt, zo blijkt ook uit de Armoedemonitor van het SCP/CBS die jaarlijks wordt gepubliceerd, in de regel immers plaats rondom de grens van het stelsel (in de hoogste eigen bijdrage categorie).

*Een kleine groep veelgebruikers lijkt zelfs zeer weinig drempels te ervaren.*

Ook in 2012 gebruikte een klein deel (2,9%) van alle toevoegingsgebruikers een relatief groot deel (12,1%) van het totaal aantal toevoegingen. Het aandeel veelgebruikers is in 2012 opnieuw gestegen, ondanks de strengere voorwaarden om in aanmerking te komen voor de anticumulatieregeling. Hieruit mag worden afgeleid dat met name deze groep via hun advocaat de weg naar een toevoeging goed weet te vinden. De vraag dient zich aan of de anticumulatieregeling, waarmee toevoegingsgebruikers korting kunnen krijgen op vervolgtoevoegingen, zijn doel voor een bepaald type rechtzoekende niet is voorbijgeschoten. Er is regelgeving in voorbereiding die in de loop van 2013 zal leiden tot afschaffing van deze regeling. In het kader van het beperken van meervoudig gebruik heeft een *pilot* plaatsgevonden waarmee onderzocht is in hoeverre het verstrekken van een multitoevoeging nut heeft. Binnen deze *pilot* werd gebruik gemaakt van de deskundigheid van bewindvoerders die werkzaam zijn binnen het wettelijke schuldsaneringstraject en daardoor veel ervaring hebben op het gebied van klanten met complexe problematiek, waar ook een financiële component aan vastzit. Aan het Juridisch Loket was de taak toebedeeld om klanten te screenen op multiproblematiek waarbij een financiële component een rol speelt en deze te verwijzen naar de *pilot*. De evaluatie van de *pilot* vindt in 2013 plaats.

### **3. Transparantie**

*Het aanbod van juridische dienstverlening binnen het stelsel lijkt voldoende transparant.*

Zowel Rechtwijzer als de website van het Juridisch Loket worden goed bezocht. Deze sites zijn onder meer bedoeld om bij te dragen aan een verhoging van de transparantie van de (gesubsidieerde) rechtsbijstand. Dat doen ze door de bezoeker

de weg te wijzen naar de voor hem meest relevante vorm van hulpverlening of naar de oplossing van zijn conflict. Bezoekers moeten echter wel zelf aan de slag om optimaal gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden die beide websites bieden. Hierbij is het, met name bij Rechtwijzer, belangrijk dat de rechtzoekende van tevoren duidelijk gemaakt wordt wat hij van de website mag verwachten, namelijk het aanreiken van oplossingsrichtingen en niet (altijd) een kant en klaar antwoord.

De naamsbekendheid van het Juridisch Loket is in de afgelopen periode vrij constant gebleven. Ongeveer de helft van de Nederlandse bevolking weet van het bestaan van het Juridisch Loket. Op basis van het aantal klantcontacten dat jaarlijks wordt geregistreerd, kan geconcludeerd worden dat het Juridisch Loket ingeburgerd raakt als juridische dienstverlener. Naar verwachting zal dit aantal geleidelijk verder stijgen. Steeds meer klanten blijken voorafgaand aan het contact met één van de juridisch medewerkers eerst de website te hebben bezocht, waardoor ze beter op de hoogte zijn van wat ze redelijkerwijs van het Juridisch Loket kunnen verwachten. Ook het toenemend gebruik van sociale media door het Juridisch Loket in 2012 is bedoeld om de naamsbekendheid en vindbaarheid van het Juridisch Loket te vergroten.

*De maatregel 'diagnose en triage' is relatief nieuw en daarom nog niet bij alle burgers (advocaten en rechtzoekenden) bekend.*

De maatregel 'diagnose en triage' zal alleen dan slagen wanneer rechtzoekenden duidelijk wordt (gemaakt) dat zij als eerste het Juridisch Loket moeten benaderen om een oplossing voor hun juridische probleem te vinden. Van advocaten mag worden verwacht dat zij hun cliënten uitleggen waarvoor de (terug)verwijzing naar het Juridisch Loket is bedoeld, namelijk voor diagnose en triage en niet uitsluitend om zo te voldoen aan de voorwaarde om korting te verkrijgen. Verhoging van de transparantie door middel van voorlichting op dit punt is erg belangrijk om de maatregel goed te laten inburgeren. Alleen dan kan het Juridisch Loket zijn poortwachtersfunctie waarmaken en blijft de toegang tot de tweede lijn beperkt tot rechtzoekenden die daar met recht een beroep op moeten doen.

Als rechtzoekenden niet op de hoogte zijn of worden gebracht van de maatregel lopen zij niet alleen de kans om een alternatief te missen, maar ook de anticumulatiekorting op de eigen bijdrage. Dit laatste argument komt overigens te vervallen wanneer de regeling in 2013 wordt afgeschaft.

*Transparantie over de rechtsgebieden waarop een advocaat zich toelegt, is van belang voor de rechtzoekenden bij de keuze van een geschikte advocaat.*

Op [www.rvr.org](http://www.rvr.org) kan de rechtzoekende een advocaat vinden die bij de Raad is ingeschreven voor de specialisatiegebieden 'strafrecht', 'psychiatrisch patiëntenrecht', 'vreemdelingenrecht' en 'asiel'. De Orde heeft ook een zoekfunctie

op de site [www.advocatenorde.nl/consumenten/vind-uw-advocaat](http://www.advocatenorde.nl/consumenten/vind-uw-advocaat), waarmee ook andere rechtsgebieden ontsloten worden. Om te kunnen worden opgenomen in een specialistendatabase is het lidmaatschap van een specialisatievereniging niet verplicht. De Raad werkt samen met de Orde om de kwaliteit van advocaten, die zich specialist noemen op een bepaald rechtsgebied, zo goed mogelijk te waarborgen (zie verder onder 6).

Het Juridisch Loket houdt er bij de selectie van een advocaat rekening mee dat diens voorkeur en expertise voor het behandelen van zaken op een bepaald rechtsgebied aansluit bij het rechtsgebied waar het desbetreffende probleem betrekking op heeft. De maatregel 'diagnose en triage' is ook bedoeld om de rechtzoekende bij de juiste dienstverlener, mediator of advocaat uit te laten komen. Dit zou kunnen betekenen dat de klant door het Juridisch Loket een andere advocaat krijgt voorgesteld dan de advocaat die hem voor een diagnosedocument naar deze instantie heeft verwezen. Ook komt het voor dat een advocaat uit eigen beweging een klant langs het Juridisch Loket stuurt om hem naar een gespecialiseerde advocaat te laten verwijzen.

*De regels rondom de resultaatsbeoordeling en hercontrole van het inkomen zijn complex. De Raad biedt voorzieningen om de rechtzoekenden hierin te ondersteunen.*

Door de complexiteit van de regelingen is het stelsel niet geheel transparant voor toevoegingsgebruikers, omdat zij achteraf te maken kunnen krijgen met de gevolgen van een resultaatsbeoordeling of een hercontrole van het inkomen. Zij kunnen hierdoor op een later moment worden geconfronteerd met een wijziging in hun recht op een toevoeging. De Raad wijst, bij de afgifte van een toevoeging, op dit risico. Dit gebeurt in de toelichting bij de brief waarin de toevoeging wordt verstrekt. Wanneer er echter vanwege de procedure sprake is van een groot tijdsverloop tussen de ontvangst van de toevoeging en het moment van een resultaatsbeoordeling of een hercontrole van het inkomen, dan bestaat de kans dat de toevoegingsgebruiker niet meer helder voor ogen staat dat hij wordt geconfronteerd met een terugvordering.

Het blijkt in de praktijk weinig voor te komen dat de toevoeging op basis van een resultaatsbeoordeling achteraf wordt ingetrokken. In 2012 zijn er ongeveer 2.000 toevoegingen alsnog ingetrokken op basis van de resultaatsbeoordeling. Hoewel het hier gaat om een laag percentage, kan dit in individuele gevallen echter tot zeer hoge vorderingen leiden.

De Raad is, na overleg met het ministerie van Veiligheid en Justitie, in januari 2012 gestart met hercontrole van het inkomen en vermogen en het corrigeren van de eerder vastgestelde eigen bijdragen.

Om toevoegingsgebruikers die vragen hebben over een inkomensbesluit te ondersteunen, kunnen zij de website van de Raad raadplegen of de telefonische

helpdesk benaderen. Bezwaarschriften worden zo veel mogelijk informeel afgehandeld. De Raad gaat met rechtzoekenden een dialoog aan in een poging het bezwaar op te lossen. In 2012 is 94% van alle bezwaarschriften informeel afgehandeld.

#### **4. Betaalbaarheid en werking prijsprikkel**

*Voor het gebruik van Rechtwijzer en het Juridisch Loket worden geen kosten in rekening gebracht en is er dus geen sprake van een prijsprikkel.*

De rechtshulp in de nulde en eerste lijn wordt in de vorm van het verstrekken van advies en informatie gratis beschikbaar gesteld (zie hiervoor onder 1). Hierop is geen prijsprikkel van toepassing. Ook rechtzoekenden met een inkomen boven de Wrb-grens kunnen van deze voorziening gebruik willen maken. Het Juridisch Loket moet zich echter in beginsel richten op burgers met lagere inkomens.

*De maatregel 'diagnose en triage' is bedoeld als prijsprikkel om rechtzoekenden ertoe te bewegen om voorafgaand aan de gang naar een advocaat contact op te nemen met het Juridisch Loket.*

Door het opleggen van een eigen bijdrage bij het gebruik van een toevoeging wordt beoogd dat de rechtzoekende een afweging maakt of zijn probleem serieus genoeg is om daarvoor een advocaat in te schakelen. Tegelijkertijd is één van de voorwaarden voor een toegankelijk stelsel dat de prijs voor verdergaande rechtsbijstand geen belemmering mag vormen om er bij serieuze problematiek ook daadwerkelijk gebruik van te maken. De maatregel 'diagnose en triage' behelst een prijsprikkel die rechtzoekenden ertoe moet bewegen om voorafgaand aan de advocaat een bezoek te brengen aan het Juridisch Loket. De effecten van de maatregel zijn niet voor alle rechtzoekenden gelijk. Voor de ene groep gaat een sterkere prijsprikkel van de maatregel uit dan voor de andere groep.

Per 1 juli 2011 is – in samenhang met de maatregel 'diagnose en triage' – de eigen bijdrage verhoogd, tenzij de toevoegingsgebruikers, voordat zij een advocaat benaderen, contact hebben gezocht met het Juridisch Loket. Voor deze laatste groep is de eigen bijdrage juist verlaagd.

Eén van de missies van de Raad is om de rechtzoekende in een zo vroeg mogelijk stadium hulp aan te bieden die hem in staat stelt zijn probleem (zo mogelijk samen met de wederpartij) op te lossen, tegen zo laag mogelijke kosten. Dit is ook de gedachte achter de versterkte poortwachtersfunctie van het Juridisch Loket in het kader van de maatregel 'diagnose en triage'. Daarbij blijft altijd de mogelijkheid openstaan om het probleem of conflict met of zonder bijstand van een advocaat aan een rechter of een andere geschilbeslechter voor te leggen.

Een aantal zaaksoorten is per definitie vrijgesteld van de voor de korting vereiste

gang naar het Juridisch Loket, zoals straf- en asielzaken, waar wel een eigen bijdrage verschuldigd is. Voor deze toevoegingsgebruikers is er sprake van een financieel voordeel vergeleken met de situatie van vóór de maatregel: zij profiteren van de korting zonder dat daar een extra inspanning tegenover staat. Dit geldt in wezen ook voor de toevoegingsgebruikers die ook zonder de maatregel al rechtstreeks het Juridisch Loket zouden benaderd hebben. Vóór de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' werd er 33.500 keer per jaar naar een advocaat verwezen. In 2012 was dit in totaal ruim 105 duizend keer.

Het blijft echter altijd aan de toevoegingsgebruikers zelf om te bepalen of zij van de kortingsmogelijkheid gebruik willen maken. Het staat hen nog steeds vrij om rechtstreeks contact te zoeken met een tweedelijns rechtsbijstandverlener en de volledige eigen bijdrage te betalen.

Door de gratis inloopsprekuren bij de advocatuur en het aanbieden van kortingsvouchers wordt de prijsprikkel die de maatregel beoogt, deels omzeild. Dit geldt overigens ook voor andere coulanceregelingen van de advocaat. Uit eerder onderzoek is gebleken dat het regelmatig voorkomt – het gaat dan vaak om vaste klanten – dat advocaten in bepaalde (schrijnende) gevallen (een deel) van de eigen bijdrage kwijtschelden. Zeker als advocaten problemen verwachten met het innen van de eigen bijdrage kunnen zij hiertoe ook uit praktische overwegingen kunnen overgaan.

*Toevoegingsgebruikers in de laagste inkomenscategorie maken relatief veel gebruik van toevoegingen en toevoegingsgebruikers in de hoogste categorie relatief weinig.*

Uit een vergelijking van toevoegingsgebruikers en *Wrb-gerechtigden* blijkt dat men in de laagste inkomensklasse relatief vaak gebruikmaakt van de mogelijkheid een toevoeging aan te vragen. Tussen de 80% en 85% van de toevoegingsgebruikers vallen qua inkomen en vermogen in de laagste trede. Deze percentages zijn over de jaren heen vrij constant, met name bij de meerpersoonshuishoudens. Ook bij de afgegeven *toevoegingen* zien we dit beeld terug: 85% van de toevoegingen wordt afgegeven aan toevoegingsgebruikers met een inkomen in de laagste trede. Dit aandeel loopt de afgelopen jaren echter geleidelijk op; in 2008 was dit nog 81%, terwijl het aantal toevoegingen dat is verstrekt aan gebruikers in de hoogste trede, licht is afgenomen van 8% naar 6%.

Uit het feit dat bij een gelijk blijvend aantal gebruikers in de laagste trede het aantal toevoegingen in deze trede toenam, volgt dat het meervoudig gebruik door gebruikers in de laagste trede is toegenomen. Voor een relatief hoog gebruik in de laagste trede is een aantal verklaringen denkbaar. Een mogelijke verklaring kan zijn dat mensen met de (aller)laagste inkomens meer juridische problemen ondervinden dan mensen met middeninkomens (Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010) of dat de prijsprikkel sterker werkt naarmate de eigen bijdrage hoger is.



Ook kan hier een rol spelen dat een aantal advocaten om welke reden dan ook afziet van het innen van de eigen bijdrage, zeker als het gaat om de laagste eigen bijdrage. Ten slotte valt het niet uit te sluiten dat cliënten in de hoogste trede, gezien de hoogte van de eigen bijdrage bijna € 800) in de praktijk vrijwillig afzien van het aanvragen van een toevoeging in eenvoudige zaken en vervolgens tegen een gematigd tarief door een advocaat worden bijgestaan, of dat zij een beroep doen op hun rechtsbijstandsverzekering, waarover men vaker blijkt te beschikken naarmate het inkomen hoger is.

Tot 2009 nam het aantal huishoudens dat beschikte over een rechtsbijstandsverzekering jaarlijks toe; de toename was groter dan de groei van het aantal huishoudens. In 2010 lijkt er sprake van een trendbreuk: de continue toename van het aantal rechtsbijstandpolissen per huishouden waarvan tot en met 2009 sprake was, werd in 2010 omgebogen naar een lichte daling en stabiliseerde in 2011 op een dekkingsgraad van 42%. Uit de diverse klanttevredenheidsonderzoeken bij het Juridisch Loket en onder toevoegingsgebruikers (zie bijlage 13) blijkt dat een deel van hen beschikt over een polis voor gezinsrechtsbijstand.

Uit een enquête onder advocaten die werkzaam zijn binnen het stelsel blijkt overigens dat er door hen niet altijd expliciet naar de aanwezigheid van een verzekering wordt gevraagd.

*Voor mediation ligt de drempel voor het verkrijgen van een toevoeging (aanzienlijk) lager dan voor de overige reguliere toevoegingen.*

Voor mediation geldt een lagere eigen bijdrage. Dit past bij de visie van de Raad om rechtzoekenden in staat te stellen hun probleem samen met de wederpartij in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen. In 2012 was er sprake van een bovengemiddelde stijging van het aantal mediationtoevoegingen ten opzichte van 2011 (+16%). Deze stijging is voor een klein deel te verklaren door de toename van de gerealiseerde verwijzingen naar mediation bij het Juridisch Loket en ligt in lijn met het toegenomen aantal toevoegingen op het gebied van het personen- en familierecht; deze zijn in 2012 met 10% gestegen ten opzichte van 2011. Een andere mogelijke verklaring hiervoor is dat een aantal vFAS-advocaten zich hebben ingeschreven bij de Raad als gecertificeerd mediator. Toevoegingen die voorheen als regulier werden getypeerd, vallen nu in de categorie 'mediation', waarvoor de cliënt doorgaans een lagere eigen bijdrage verschuldigd is.

## Vraag en aanbod

### 5. Vraag en aanbod en het evenwicht daartussen

*Bij de lichte adviestoevoegingen is voor het eerst sinds jaren een stijging zichtbaar. Het aantal mediationtoevoegingen is, na een periode van stabilisatie, licht gestegen.*

Opvallend is dat het gebruik van de toevoeging met de laagste prijs – de lichte adviestoevoeging – in 2012 voor het eerst sinds jaren weer is gestegen. Blijkbaar doen rechtsbijstandverleners nu meer advieszaken dan voorheen. Dit kan samenhangen met de invoering van de maatregel 'diagnose en triage', omdat advocaten hun cliënten niet langs het Juridisch Loket willen sturen wanneer ze verwachten het probleem eigenlijk ook met een lat 'af te kunnen doen'. Deze route vergt namelijk niet alleen een extra inspanning van de cliënt – hij moet immers beschikken over een verwijzingsdocument – maar anderzijds bestaat de kans dat een advocaat na verwijzing naar het Juridisch Loket zijn cliënt niet meer terugziet. Bovendien is het niet ondenkbaar dat advocaten zo een manier hebben gevonden om de verlaging van de vergoedingen (en hiermee zijn dalende inkomsten) sinds 1 januari 2012 te compenseren. Wellicht dat zij nu een toevoeging aanvragen voor advieszaken die zij eerder ook al (gratis) deden zonder toevoeging.

Zoals hiervoor onder 4 al is beschreven, is het aantal mediationtoevoegingen is, na een periode van stabilisatie, in 2012 licht gestegen.

*Het aanbod in de nulde lijn – Rechtwijzer en de website van het Juridisch Loket – voorziet in een behoefte.*

Onder de punten 1 en 2 van deze nabeschuwing is reeds beschreven dat deze twee sites voldoen aan de behoefte aan laagdrempelige toegang tot gesubsidieerde rechtsbijstand en dat zij voorzien in de vraag van rechtzoekenden naar verheldering van hun probleem via digitale kanalen. Rechtwijzer biedt *tools* aan die de vraag naar rechtsbijstand in de eerste en tweede lijn, mits het mensen betreft met voldoende vaardigheden, kunnen doen afnemen.

*De vraag naar informatie en advies in de eerste lijn alsmede het aantal verwijzingen is sinds de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' toegenomen.*

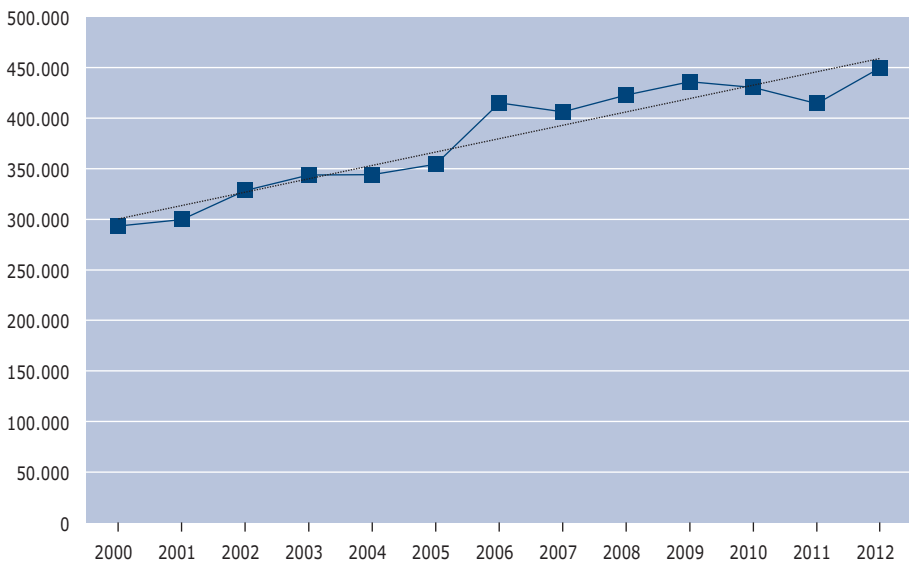
Door de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' halverwege 2011 is het aantal baliebezoeken en het aantal verwijzingen naar de advocatuur sterk gestegen. Dit effect was voorzien. Medio 2012 is geëvalueerd of de weg langs het Juridisch Loket, zoals bedoeld door de maatregel 'diagnose en triage', effectief is en een kostenbesparing oplevert. De centrale vraag hierbij was in hoeverre het Juridisch Loket in staat is klanten een alternatieve afdoening(sroute) aan te bieden. Dit kan betekenen dat het Loket de klant zelf op weg helpt naar de oplossing van het probleem of de klant verwijst naar een andere (niet-juridische) persoon of instantie. Het effect van de maatregel 'diagnose en triage' op het aantal toevoegingen in de tweede lijn is echter moeilijk aan te tonen.

*De vraag naar gesubsidieerde rechtsbijstand in de tweede lijn is in 2012 toegenomen ten opzichte van 2011.*

Het aantal afgegeven toevoegingen vertoonde in de periode 2000 tot en met 2012 een stijgende trend. Bijna elk jaar werden er meer toevoegingen afgegeven dan in het jaar ervoor. Uitzonderingen op deze stijgende trend vormden de jaren 2007 ten opzichte van 2006 en 2011 ten opzichte van 2010. In 2012 vond opnieuw een stijging van het aantal afgegeven toevoegingen plaats die ongeveer gelijk is aan de trend sinds 2000.

De verwachting was dat door de maatregel 'diagnose en triage' het aantal toevoegingen zou kunnen worden gereduceerd. Dit beoogde effect is echter niet in de cijfers terug te zien.

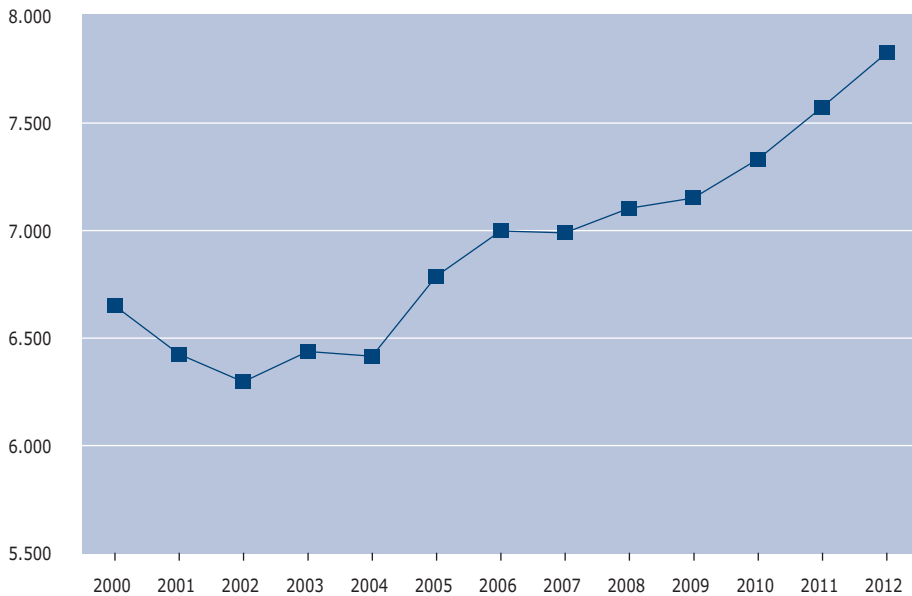
**Figuur 8.1 Ontwikkeling van het totaal aantal toevoegingen (inclusief lat en mediations) over 2000 t/m 2012**



Het aanbod van rechtsbijstandverleners neemt in 2012 verder toe.

In 2012 is het aanbod van rechtsbijstandverleners die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen verder gestegen. Dit is al sinds 2003 het geval. De toename van het aantal advocaten binnen het stelsel was in 2012 voor het eerst zelfs groter dan de instroom bij de Orde. Uit figuur 8.2 blijkt dat het aanbod tussen 2000 en 2003 daalde. Tot 2003 waren de ontwikkelingen in vraag en aanbod van dien aard, dat werd gevreesd dat er op termijn een aanbodprobleem zou kunnen ontstaan. In 2000 en in 2002 is om die reden, naast de jaarlijkse indexering, de forfaitaire vergoeding extra verhoogd. Ook de verplichte audit maakte dat een verhoging van de vergoeding op zijn plaats was. Deze verhoging werd gevolgd door een omslag in het aanbod. Hieruit kan worden afgeleid dat de hoogte van de uurvergoeding voor gesubsidieerde rechtsbijstand van invloed is op de bereidheid van advocaten om zaken op toevoegingsbasis te behandelen.

**Figuur 8.2 Ontwikkeling van het totale aanbod van rechtsbijstandverleners (inclusief mediators) over 2000 t/m 2012**



Echter, in 2012 is het aantal rechtsbijstandverleners ook gestegen ondanks de tariefverlaging van 5%, begin van dat jaar. En ook een aantal andere maatregelen, die in de afgelopen jaren zijn genomen met betrekking tot de vergoedingsstructuur van de advocatuur, heeft geen invloed gehad op het aanbod van rechtsbijstandverleners.<sup>99</sup> Er blijken in de praktijk dus voldoende advocaten te zijn die op toevoegingsbasis willen werken; er is een vaste kern van advocaten die jaar in jaar uit binnen het stelsel werkzaam blijven.

Mogelijke redenen voor deelname aan het stelsel zijn dat toevoegingszaken zorgen voor een vaste bron van inkomsten en dat in dit soort zaken het incassorisico beperkt is tot de hoogte van de eigen bijdrage, zeker niet onbelangrijk in tijden van economische crisis. Hierbij dient overigens opgemerkt te worden dat het voor een bepaalde groep advocaten geen (aantrekkelijke) optie is om het stelsel bij lagere vergoedingen de rug toe te keren. Dit betreft vooral de groep die gespecialiseerd is op een bepaald rechtsgebied waarbinnen per definitie op toevoegingsbasis wordt gewerkt, zoals asielrecht, strafrecht en BOPZ. Als advocaten binnen één van deze groepen besluiten niet langer op toevoegingsbasis te willen of te kunnen werken dan zullen zij het roer volledig om moeten gooien om zich te gaan richten op andere rechtsgebieden. Dit heeft niet alleen een behoorlijke impact op de bedrijfsvoering van de desbetreffende advocaten, maar zou bovendien een vershraling van het aanbod betekenen, omdat veel specialistisch *know how* op deze manier verloren zou kunnen gaan.

<sup>99</sup> Zo is de vergoeding voor administratieve kosten van ambtshalve toevoegingen afgeschaft en zijn de regels betreffende de vergoeding bij vreemdelingenzaken en de voorschotregeling aangepast.

Maar ook de groep die deels van toevoegingen afhankelijk is, is vaak niet vrij in de keuze om het stelsel te verlaten als ze tenminste geen klanten de deur willen wijzen, wanneer blijkt dat ze een te laag inkomen hebben. Van te voren is immers vaak lastig in te schatten of een klant al dan niet onder de Wrb valt.

Het aantal advocaten dat ingeschreven staat als deelnemer aan ten minste één soort piket is de afgelopen jaren gedaald. Dit is deels te verklaren door de uitschrijving van advocaten die plaatsvond na controle op de specialisatie voor BOPZ en vreemdelingenpiket. Er zijn advocaten van de piketlijst afgehaald ofwel op eigen verzoek dan wel omdat ze niet aan het minimum vereist aantal punten en/of zaken konden voldoen.

*De vraag naar en het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand zijn tot op heden met elkaar in evenwicht.*

Voorlopig lijkt er nog geen enkele reden om te vrezen voor een aanbodtekort. Uit het stijgend aantal rechtsbijstandverleners blijkt dat er voldoende animo is om toevoegingszaken te behandelen. Het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtsbijstandverlener is in 2012 licht gedaald. Op basis van deze cijfers is niet uit te sluiten dat er geleidelijk zelfs een aanbodoverschot zal ontstaan, waardoor het gevaar dreigt dat er per advocaat minder toevoegingen beschikbaar zijn dan gewenst is voor een gezonde bedrijfsvoering. Dit probleem deed zich ook voor onder advocaten die zich hebben ingeschreven voor het verwijzingsarrangement van het Juridisch Loket. Omdat veel advocaten een dergelijk arrangement hadden gesloten met het Juridisch Loket leidde dat er toe dat er per advocaat slechts een beperkt aantal verwijzingen beschikbaar was.

De steeds strengere kwaliteitseisen van de Raad gaan bij een beperkt aantal toevoegingen relatief zwaar wegen. Daarbij kan men zich afvragen of hierdoor juist niet een wenselijke natuurlijke selectie zal ontstaan.

## Kwaliteit

### 6. Effectiviteit hulpverlening

*Zowel de klanten van het Juridisch Loket als de toevoegingsgebruikers zijn van mening dat de dienstverlening binnen het stelsel effectief is. Over de effectiviteit van Rechtwijzer zijn tot op heden geen gegevens bekend. Door de maatregel 'diagnose en triage' lijkt de effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket af te nemen.*

De effectiviteit van de dienstverlening is een belangrijk criterium voor de kwaliteit van de dienstverlening, naast het tevredenheidsoordeel van de klanten, dat zich met name richt op de afhandelwijze en minder op de inhoudelijke kwaliteit. Over de effectiviteit van Rechtwijzer en de website van het Juridisch Loket is tot

op heden weinig bekend. Zowel in de eerste als in de tweede lijn is echter wel onderzocht hoe klanten over deze effectiviteit denken.

Voor wat betreft de eerste lijn, bleek de oplossing van het probleem in twee derde van de gevallen een direct gevolg van de interventie van de loketmedewerker. Ook de klanten die (zelf) nog 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.

Ten aanzien van de kanalen bij het Juridisch Loket is gebleken dat e-mail voor de medewerkers van het Juridisch Loket niet de meest effectieve manier was om met klanten te communiceren. De toegang tot dit kanaal werd daarom beperkt tot bepaalde uren en er werd meeringezet op chatcontact. Dit kanaal is overigens ook niet onbeperkt beschikbaar voor de klanten, maar slechts gedurende een aantal uren binnen de openingstijden. Hoewel het aantal klantactiviteiten in 2012 is toegenomen, lijkt de dienstverlening van het Juridisch Loket sinds de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage' minder effectief te zijn geworden door de maatregel. Doordat het Juridisch Loket nu ook klanten moet helpen die eigenlijk in de tweede lijn thuishoren (namelijk met het verstrekken van een diagnosedocument), houdt men minder tijd over voor de klanten voor wie zij daadwerkelijk iets kunnen betekenen. Door de opgelopen wachttijden vanwege de extra toeloop kan het bovendien voorkomen dat de doelgroep afhaakt.

De effectiviteit van de dienstverlening van rechtsbijstandverleners in de tweede lijn kan worden afgeleid uit het feit dat twee derde van de klanten aangaf dat het probleem waarvoor ze een toevoeging hadden aangevraagd, helemaal of grotendeels was opgelost. Ruim driekwart van de toevoegingsgebruikers was van mening dat de rechtsbijstandverlener een (zeer) positieve bijdrage had geleverd aan de oplossing van zijn probleem (laatste meting in 2009).

#### *De Raad zet in op vergroting van de effectiviteit van de dienstverlening*

Van de Raad wordt gevraagd te bezuinigen op organisatiekosten. Dit heeft tot gevolg dat de Raad zijn taken met een steeds kleiner wordende organisatie uitvoert. Als gevolg daarvan vindt een steeds grotere concentratie van kennis plaats. Zo worden alle extra uren zaken inmiddels op 1 vestiging afgehandeld en ook asielaanvragen komen nog slechts op 1 vestiging binnen. Op die manier kan de Raad slagvaardig reageren op (aan)vragen van de advocatuur.

Daarnaast zet de Raad in op verbetering van zijn werkprocessen in de vorm van *High Trust* en het webportaal, zoals hiervoor reeds is beschreven (paragraaf 2). Ook de *pilot* multiproblematiek, waarin cliënten met meervoudige problemen (waaronder in elk geval schulden) door worden gestuurd naar een juridisch casemanager (zie hiervoor onder 2), laat zien dat de Raad de doeltreffendheid van zijn werkzaamheden probeert te vergroten. De Raad zet erop in om het aantal toevoegingen zo veel mogelijk te beperken.

## 7. Beoordeling van de dienstverlening binnen het stelsel

*De kwaliteit van Rechtwijzer is nog niet extern geëvalueerd.*

Tot nu toe is er nog geen onafhankelijk onderzoek uitgevoerd naar de doelmatigheid van Rechtwijzer. Het is dus niet bekend of Rechtwijzer door burgers daadwerkelijk wordt gezien als rechtshulpvoorziening ter oriëntatie bij concrete conflicten. Wel wordt de kwaliteit van het systeem voortdurend verbeterd aan de hand van de input van een speciaal voor dit doel samengestelde focusgroep en een panel van experts. Op basis van de tips van kinderen is de kinderpagina van Rechtwijzer verder verbeterd. In 2011 is voor Rechtwijzer een module 'Diagnose en Triage' ontwikkeld, die momenteel door onderzoekers van de Universiteit Twente zal worden geëvalueerd op kwaliteit en effectiviteit.

*Gebruikers binnen het stelsel beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening als 'goed', zowel in de eerste als in de tweede lijn. De klanttevredenheidsonderzoeken hebben vooral betrekking op bejegening en de mate van servicegerichtheid van het Juridisch Loket.*

De gebruikers van gesubsidieerde rechtshulp en rechtsbijstand kunnen de *juridische* kwaliteit van de dienstverlening slechts in beperkte mate beoordelen. Niet alleen hebben zij doorgaans een achterstand in juridische kennis ten opzichte van de juridisch medewerkers van het Juridisch Loket, maar ook maken zij, over het algemeen, niet stelselmatig gebruik van rechtshulp. Daarnaast is 'het product' rechtshulp per definitie minder transparant dan bijvoorbeeld een artikel dat men in de winkel koopt of andere typen van dienstverlening.

Ketenpartners kunnen, in de regel, meer informatie geven over de juridische kwaliteit van de dienstverlening. Zo krijgen advocaten regelmatig klanten vanuit het Juridisch Loket verwezen, waardoor zij een beeld krijgen van het (eventueel) aan hen verstrekte advies of van de noodzaak tot verwijzing. Had het Juridisch Loket bijvoorbeeld de zaak wellicht ook zelf kunnen afdoen? Tot op heden zijn de ketenpartners eenmaal ondervraagd, te weten in 2007.

Onder het plaatsen van voorgaande kanttekeningen is bij diverse metingen (2007, 2009 en 2012) vastgesteld dat de klanttevredenheid vanaf de start van het Juridisch Loket continu op een hoog niveau heeft gelegen (boven de 8). In het meest recente klanttevredenheidsonderzoek (2012) was te zien dat de antwoorden van klanten bij de onderdelen over wachttijden en bereikbaarheid negatief werden beïnvloed door de invoering van de maatregel 'diagnose en triage'.

Binnen het stelsel bestaat behoefte aan onderzoek naar en beoordeling van de juridisch inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening. Dit zal in de nabije toekomst vorm worden gegeven.

Ook de toevoegingsgebruikers blijken tevreden te zijn over de verleende rechtsbijstand door hun advocaten, getuige de tevredenheidsscores die zij voor

een aantal aspecten van de dienstverlening hebben gegeven. De scores hebben al sinds de eerste meting in 1999 een waarde van 7 of hoger, waarbij opvalt dat bij de meest recente meting in 2009 de hoogste waarden zijn gemeten (tussen de 7,5 en 8,2). Er is inmiddels behoefte aan een nieuwe meting op dit gebied, deze zal in 2013 plaatsvinden.

Uit de cijfers van de Orde blijkt dat van de groep advocaten die op toevoegingsbasis werken, het aantal advocaten dat werkzaam is op de kleinere en eenmanskantoren, is toegenomen. Ook deze kantoren moeten voldoen aan de kwaliteitseisen die gelden voor alle kantoren. Dit betekent in de praktijk dat de kleinere kantoren naar verhouding een relatief groot deel van hun tijd en hun budget moeten investeren in het op pijn houden van de kwaliteit van hun dienstverlening. Dat maakt hen op dit punt kwetsbaar. Er zijn echter geen aanwijzingen dat cliënten van alleenwerkende advocaten minder tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening.

*De implementatie van High Trust beoogt de administratieve lasten te verminderen en de afhandelingstermijn te bekorten. Een eerste evaluatie van High Trust onder de deelnemende kantoren laat zien dat daarmee de tevredenheid van rechtsbijstandverleners over de dienstverlening van de Raad is toegenomen.*

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, dat in 2009 in opdracht van de Raad is uitgevoerd onder advocaten en mediators, is door de Raad een aantal maatregelen getroffen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Deze verbeteringsplan, waarbij gewerkt is met klankbordgroepen, heeft onder meer geresulteerd in een aantoonbare verkorting van de doorlooptijd van toevoegingsaanvragen. De Orde heeft hierover zijn waardering en tevredenheid uitgesproken.<sup>100</sup> Lange wachttijden blijken voor advocaten en mediators naast de 'administratieve rompslomp' een belangrijke potentiële bron van ergernis. De *High Trust*-benadering is erop gericht een deel van deze bezwaren van de advocaten en mediators te ondervangen. Na een intensieve periode van *pilots* en evaluaties in 2009 en 2010 is besloten om de *High Trust*-benadering landelijk gefaseerd, te implementeren. Met de volledige uitrol van *High Trust* binnen de advocatuur – naar verwachting eind 2014 gerealiseerd – wordt beoogd dat de Raad transformeert van een als controlerend en bureaucratische ervaren organisatie naar een meer dienstverlenende partner.

In de loop van 2011 en 2012 heeft een forse uitbreiding plaatsgevonden van het aantal kantoren dat op basis van *High Trust* werkt. Eind 2012 werd ruim de helft van alle toevoegingen afgegeven aan kantoren die op basis van *High Trust* werken. Aan deze advocaten wordt door de Raad ondersteuning geboden bij het toetreden tot de *High Trust* -werkwijze middels cursussen. Bij problemen of vragen kan men gebruik maken van een helpdesk.

---

100 Gezamenlijke brief van de Orde en de Raad aan staatssecretaris Teeven, 20 mei 2011.



De Raad heeft in de loop van 2012 een klantenpanel van advocaten en mediators in het leven geroepen. Dit panel kan op allerlei onderwerpen worden bevraagd, waaronder de ervaringen met *High Trust*. Zoals gezegd, kan er op dit moment nog onderscheid gemaakt worden tussen advocaten die al wel op basis van *High Trust* werken en advocaten die dit nog niet doen. Voor de eerste groep geldt dat zij, getuige de resultaten van de meting van begin 2012, over het algemeen erg tevreden zijn met de werkwijze van *High Trust*. Zij beoordeelden de reactietijden op aanvragen, servicegerichtheid van de Raad, administratieve lasten, het persoonlijk contact en de samenwerking met de Raad als '(zeer) positief'. Het draagvlak voor *High Trust* binnen de kantoren blijkt groot te zijn. De verwachting dat *High Trust* zal leiden tot hogere tevredenheidscores bij advocaten, is daarmee bevestigd. Middels dit klantenpanel wordt periodiek de klanttevredenheid gemeten. De tweede groep advocaten, zij die nog niet werken op basis van HT, wordt steeds kleiner. De meer controlerende manier van samenwerken tussen de Raad en deze advocaten zal steeds minder hoeven te worden toegepast.

Naast de *High Trust* werkwijze, heeft de Raad afspraken gemaakt met de Orde om de aanvraag van toevoegingen gemakkelijker en sneller te laten verlopen. Hiermee worden de administratieve lasten van advocaten verlicht en krijgen cliënten eerder zekerheid over hun aanvraag voor gesubsidieerde rechtsbijstand. In een zogeheten servicecontract, dat de Orde en de Raad met elkaar hebben afgesloten, zijn deze afspraken vastgelegd.

Waar de Raad enerzijds werk maakt van het opbouwen van samenwerkingsrelaties gebaseerd op *High Trust*, zet de Raad anderzijds in op eenduidig beleid dat als basis moet dienen om advocaten, die bij herhaling een slechte performance laten zien dan wel oneigenlijk gebruik of misbruik (laten) maken van de voorziening, uit het stelsel te kunnen weren. Met de ontwikkeling en de inzet van risicoprofielen geeft de Raad invulling aan de handhaving van dit beleid. Met de betrokken ketenpartners zal de Raad hierover afspraken maken. Een dergelijke controlerende functie van de Raad blijft – ook onder *High Trust* – noodzakelijk, omdat het stelsel met gemeenschapsgeld wordt gefinancierd.

*De gewijzigde asielprocedure kan leiden tot hogere kwaliteit; dit is echter nog niet aangetoond. De meningen van asieladvocaten zijn verdeeld over de gewijzigde asielprocedure.*

De asielprocedure is in 2010 gewijzigd. De gedachte hierachter was dat de procedure korter en duidelijker moest worden en dat een asielzoeker zo veel mogelijk dezelfde advocaat zou moeten behouden gedurende de periode waarin over zijn toelating wordt beslist. Hierdoor krijgt een asielzoeker eenduidiger informatie over zijn mogelijke kansen op het verkrijgen van een verblijfstatus binnen een korter tijdsframe. Het blijkt inderdaad te zijn gelukt om deze continuïteit te realiseren in de planning. Een onderzoek naar de effecten van de wetswijziging op de kwaliteit

van de dienstverlening maakt onderdeel uit van een formele evaluatie uitgevoerd door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie die over de verschillende participerende organisaties gaat plaatsvinden, mede op basis van door de Raad aangeleverde cijfers over de afgelopen 3 jaar. Naar verwachting zal het rapport eind 2013 verschijnen

Parallel hieraan verschijnt omstreeks die zelfde tijd de PIVA-(Project Invoering Verbeterde Asielprocedure)monitor van de Raad.

De meningen onder asieladvocaten zijn verdeeld als het gaat om de vraag of de gewijzigde asielprocedure een verbetering is ten opzichte van de voorgaande. Uit een enquête onder asieladvocaten die medio 2012 is gehouden, blijkt dat iets minder dan de helft van de advocaten de nieuwe procedure een verbetering vindt, een kwart een verslechtering en de rest er neutraal tegenover staat. De advocaten zijn te spreken over het feit dat er een goede vertrouwensband ontstaat tussen advocaat en cliënt wanneer er van begin tot eind één gemachtigde aan de zaak is gekoppeld. De advocaten uiten echter kritiek op de korte termijnen en de werkdruk.

Een vergelijkbare inspanning levert de Raad op het gebied van het ZSM-project, waarin wordt samengewerkt met OM en de rechtbank. De kwaliteit van de dienstverlening aan strafrechtelijke verdachten kan bij ZSM worden verhoogd.

*Kwaliteitszorg is primair de verantwoordelijkheid van de individuele advocaat, onder het toezien oog van de Orde.*

De kwaliteit van de dienstverlening van advocaten is en blijft een speerpunt en verantwoordelijkheid van de Algemene Raad van de Orde. In dit kader is onder meer van belang dat in 2012 de contouren van een volledig nieuwe Beroepsopleiding voor advocaten zichtbaar werden, die in het najaar van 2013 de nu bestaande beroepsopleiding zal gaan vervangen.

De positie van de specialisatieverenigingen is verder versterkt en er is bekeken of de eisen, gesteld aan de advocaten op bepaalde rechtsgebieden, eventueel in samenhang met de inschrijvingsvoorwaarden van de Raad, verder aangescherpt zouden moeten worden. Ook zal in 2013 een besluit genomen worden over het toekennen van meer zeggenschap aan de specialisatieverenigingen in het kader van de verhoging van de kwaliteit. In dat kader past ook het belang dat de Algemene Raad (AR) van de Orde toekent aan het ontstaan en het volwaardig erkennen van nieuwe specialisatieverenigingen, zoals in 2012 de vPAN (vereniging Psychiatrisch patiëntenrecht Advocaten Nederland). De AR ziet in dergelijke verenigingen een waardevolle bundeling van expertise voor de Orde, maar ook een gesprekspartner voor bijvoorbeeld de Raad.

Op het vlak van toezicht op de advocatuur heeft de Orde rapporteur Hoekstra gevraagd om zijn visie te geven op de kwaliteit van het toezicht op de advocatuur. Hij heeft daartoe veel gesprekken gevoerd met de toezichthouders (de lokale dekens), rechtzoekenden, een aantal betrokkenen uit de politiek, andere toezichthouders en uitvoeringsorganisaties. Hoekstra heeft inmiddels twee rapportages uitgebracht. Hij concludeert dat, met name door de inspanningen van het dekenberaad, in de harmonisering en professionalisering van het toezicht een grote slag gemaakt is. Niettemin zullen onverkort daarin verdere inspanningen nodig zijn. Het jaarplan van het dekenberaad voor 2013 geeft inzicht in de prioriteiten die de dekens – naast de reguliere werkzaamheden – stellen.<sup>101</sup>

De Raad en de Orde wisselen meer informatie uit om het toezicht op advocaten te verbeteren. De Raad en de lokale dekens, die verantwoordelijk zijn voor het toezicht op advocaten, hebben afgesproken dat wanneer zij gedragingen van advocaten zorgelijk vinden, zij de signalen hiervan in een vroeg stadium met elkaar zullen delen. Zo kunnen ze effectiever opereren en sneller ingrijpen indien nodig. De afspraken zijn van toepassing op het hele land. Inmiddels is zichtbaar dat dit in 2012 afgesloten informatie-uitwisselingsprotocol tussen dekens en RvR zijn vruchten afwerpt. Voor 2013 staat een vergelijkbaar protocol tussen de dekens en IND op de agenda.

*De Raad heeft in toenemende mate aandacht voor de kwaliteit(sverbetering) van het systeem.*

Enquêtes wijzen uit dat rechtzoekenden – zowel loketklanten als toevoegingsgebruikers – over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening. Recente ontwikkelingen binnen de Raad op het gebied van kwaliteitsborging zijn:

- Kwaliteit van rechtsbijstand in Bopz-zaken

De Raad vindt het belangrijk dat de belangen van cliënten in Bopz-zaken – één van de meest kwetsbare groepen binnen de gesubsidieerde rechtsbijstand – op een goede manier worden behartigd en dat de kwaliteit van dienstverlening door advocaten in dit soort zaken goede gewaarborgd is. Een middel daartoe is *peer review*. Op basis van de resultaten van een proef met *peer review* in het ressort 's-Hertogenbosch en de daarmee opgedane ervaringen, is de Raad in 2012 gestart met de landelijke invoering van dit instrument in Bopz-zaken. In een kort gedingprocedure over de toepassing en uitvoering van het systeem van *peer review* door de Raad voor Rechtsbijstand, heeft het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden op 12 februari 2013 uitspraak gedaan. Het Gerechtshof heeft zich daarbij gebogen over de geheimhoudingsplicht van advocaten in relatie tot het toezenden van dossiers in het kader van *peer review* en geoordeeld dat het

---

101 Zie [www.advocatenorde.nl/8647/advocaten/dekenberaad.html](http://www.advocatenorde.nl/8647/advocaten/dekenberaad.html).

wettelijke systeem met zich mee brengt dat toezending slechts rechtmatig is in geval ook gegevens over opname, diagnose en sociale verbanden van cliënten onleesbaar worden gemaakt. Deze vergaande anonimiseringsplicht brengt met zich mee dat het systeem in haar huidige opzet niet eenvoudig uitvoerbaar is, tenzij de wetgeving op dit punt aangepast wordt. De Raad is op dit moment in afwachting van een voorstel van de landelijke specialisatievereniging Bopz (vPAN) over de uitvoering van het instrument door de beroepsgroep zelf en mogelijke alternatieven om de kwaliteit van rechtsbijstand in Bopz-zaken te waarborgen.

- Maximering van het aantal uit de betalen uren via een 2.000 puntenregeling

De zogenaamde 2.000-puntenregeling (aftopping van het aantal punten dat jaarlijks aan advocaten kan worden toegeschat, ingevoerd per 1 januari 2011) heeft vanuit de advocatuur zowel bijval gekregen als kritiek opgeleverd. Kritiek kwam met name vanuit de hoek van de advocaten die met de maatregel in aanraking komen. Naar aanleiding van een bezwaarschriftprocedure van een drietal advocaten zijn de inschrijvingsvoorwaarden nu zo aangepast dat het mogelijk is om een lager maximum aantal toevoegingen per jaar vast te stellen. Om advocaten de gelegenheid te geven hun praktijk hierop aan te passen, is een wijziging van de inschrijvingsvoorwaarden op 1 januari 2013 in werking getreden. In afwijking van het gebruikelijke maximum van 250 toevoegingseenheden geldt er vanaf die datum een lager maximum aantal toevoegingseenheden voor advocaten die in de twee jaren voorafgaand aan het huidige jaar van inschrijving gemiddeld meer dan 2.000 punten hebben gedeclareerd.

*De Raad borgt de kwaliteit van rechtsbijstandverleners die deelnemen aan het stelsel door middel van inschrijvingsvoorwaarden.*

Vanaf 1 juli 2012 stelt de Raad nieuwe eisen op het gebied van deskundigheid en geldt er een gedragscode voor de specialisatie 'personen- en familierecht'. Op basis van de nieuwe eisen mogen per 1 januari 2013 alleen advocaten en mediators die op dit gebied gespecialiseerd zijn, toevoegingen aanvragen op het gebied van personen- en familierecht. De nieuwe eisen houden onder meer in dat advocaten die niet genoeg ervaring hebben op het terrein van personen- en familierecht een basisopleiding moeten gaan volgen. Er was een overgangsregeling van toepassing: advocaten werden op 1 juli 2012 op hun verzoek ingeschreven voor dit rechtsgebied als zij verklaarden aan bepaalde eisen te voldoen, zoals het minimaal aantal toevoegingen en opleidingspunten, en als zij zich bereid verklaarden om de gedragscode voor advocaten in het personen- en familierecht te hanteren.

Het personen- en familierecht is één van de laatste rechtsgebieden waarop de inschrijvingsvoorwaarden zijn aangescherpt. Op deze manier wordt de kwaliteit van de dienstverlening door advocaten nu op de meeste rechtsgebieden geborgd door de Raad. Deze aanscherping door de jaren heen blijkt overigens tot dusver niet te leiden tot een hogere uitstroom van advocaten die werkzaam zijn binnen het stelsel.

*Klantgerichte dienstverlening wordt gemeten in het klanttevredenheidsonderzoek en via klantenpanels.*

In het kader van de continue monitoring van de klanttevredenheid zijn in 2012 diverse online onderzoeken uitgevoerd, te weten onder *High Trust*-advocaten, onder ingeschreven advocaten (in verband met wensen ten aanzien van de nieuwe website) en onder asieladvocaten. Dit laatste onderzoek was gericht op de dienstverlening van de raadsmedewerkers in asielzaken, de invoering van de nieuwe asielprocedure, het contact van AC(Asiel Centrum)-advocaten onderling, de AC-signalering en de Commissie Intercollegiale Toetsing. Bij het onderzoek onder tolken en vertalers en de *High Trust*-enquête werd het online-onderzoek vervolgd met een discussie aan de hand van de resultaten hiervan in focusgroepen.

Vast onderdeel van de enquêtes gehouden onder advocaten zijn vragen ten aanzien van de dienstverlening van de Raad. Door steeds opnieuw dezelfde vragen te stellen kunnen trends en ontwikkelingen worden geschetst in het oordeel van de advocatuur ten aanzien van de dienstverlening van de Raad. Als de cijfers van de eerste drie metingen naast elkaar worden gezet, blijkt dat de advocaten een gemiddeld cijfer van iets onder de 7 geven op een schaal van 1-10 voor wat betreft de gehele dienstverlening van het regiokantoor. In het verleden lagen de cijfers voor de dienstverlening rond de 6.

Door deze vorm van meten, gekoppeld aan diverse soorten enquêtes, wordt de kwaliteit van de dienstverlening nauwgezet gevolgd en bewaakt.

## Eindbalans

In de voorgaande paragrafen is, aan de hand van de zeven punten van het analysemodel, getoetst in hoeverre de doelstellingen van het stelsel worden behaald. Tabel 8.1 vormt, ter afronding, een modelmatige samenvatting daarvan. Geconcludeerd kan worden dat het stelsel in balans is en goed functioneert. Op drie van de zeven onderdelen is sprake van een positieve beoordeling, op de overige vier van een voldoende beoordeling en nergens lijkt sprake van een ernstig knelpunt.

**Tabel 8.1 Samenvattend analysemodel**

Voorwaarden	Algemeen oordeel	Verbeter- en aandachtspunten-->	Nader te onderzoeken/actie
Eerste ingang voor advies en informatie	+		
Facilitering van voorziening	±	Toegankelijkheidsniveau Rechtwijzer Opgelopen wachttijden bij het Juridisch Loket	Externe evaluatie/effectmeting Middels klanttevredenheids-onderzoek blijven monitoren
Transparantie	±	Mogelijke onduidelijkheid bij toevoegingsgebruikers over risico's door resultaatsbeoordeling en hercontrole inkomen  De nieuwe maatregel 'diagnose en triage' is nog niet breed bekend	Onderzoek bekendheid toevoegingsgebruikers van risico navordering  Voorlichting aan rechtzoekenden en advocaten over doel en werkwijze van de maatregel 'diagnose en triage'. Onderzoek naar bekendheid van de maatregel
Betaalbaarheid en werking prijsprikkel	±	Mogelijk sterkere werking prijsprikkel in hogere trede eigen bijdrage  Stijging aantal lichte adviestoevoeging na een jarenlange daling	
Evenwicht vraag/aanbod	+	Grotere vraag en lagere vergoeding advocatuur vereist constante bewaking evenwicht	
Effectiviteit hulpverlening	+	Effectiviteit Rechtwijzer en website van het Juridisch Loket onvoldoende bekend	Meting effectiviteit nulde lijn
Kwaliteit dienstverlening	± Heeft betrekking op nulde en eerste lijn	Nulde lijn: kwaliteit Rechtwijzer nog onvoldoende bekend  Eerste lijn: Over de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket is tot op heden niets bekend. Het ontbreekt aan externe kwaliteitstoetsing	Externe evaluatie/effectmeting Rechtwijzer  Onderzoek naar de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening onder ketenpartners
	± Heeft betrekking op tweede lijn	Klanttevredenheidcijfers toevoegingsgebruikers behoeven een update Over de inhoudelijke juridische kwaliteit zijn tot op heden geen gegevens bekend.	Klanttevredenheidsonderzoek toevoegingsgebruikers
	± Heeft betrekking op de Raad	Bewaking afhandelingstermijnen, klantgerichtheid en klanttevredenheid over dienstverlening van de Raad vereist continue monitoring. Over de inhoudelijke kwaliteit zijn tot op heden ook geen gegevens bekend.	

# Literatuur

Combrink-Kuiters, L. & N. Jungmann (2005). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2004*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Combrink, L., m.m.v. J. Groeneveld (2007). *Het Juridisch Loket: het Juiste Loket. Resultaten van een enquête onder rechtzoekenden van het Juridisch Loket gehouden in mei 2007*.

Combrink-Kuiters, L., N. Jungmann, S.L. Peters & J. Groeneveld (2007). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2006*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Combrink-Kuiters, L., S.L. Peters & M. van Gammeren-Zoetewey (2009). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2008*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Combrink-Kuiters, L. & S.L. Peters (2010). *Het Juridisch Loket: de klant aan het woord*. Utrecht: Raad voor Rechtsbijstand.

Combrink-Kuiters, L., M. van Gammeren-Zoetewey & S.L. Peters (2011). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2010*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Combrink-Kuiters, L. & S.L. Peters (2012). *Het Juridisch Loket: de klant aan het woord 2012*. Utrecht: Raad voor Rechtsbijstand.

*Consumentengids* (juni 2006). Rubriek rechtsbijstandsverzekeringen: Verzeker uw recht, p. 36-39.

*Consumentengids* (april 2008). Test rechtsbijstandsverzekeringen: Duurder niet beter, p. 28-31.

*Consumentengids* (juni 2009). Test rechtsbijstandsverzekeringen: Niet alleen voor korte lontjes, p. 50-53.

*Consumentengids* (juni 2010). Test rechtsbijstandsverzekeringen: Haal je recht, p. 46-49.

*Consumentengids* (juni 2011). Test rechtsbijstandsverzekeringen: Eerste hulp bij juridische conflicten, p. 26 -29.

*Consumentengids* (april 2012). Test rechtsbijstandsverzekeringen: Eerste hulp bij juridische conflicten, p. 34-37.

*Geldgids* (mei 2004). Rubriek verzekering: Met recht verzekerd?, p. 36-41.

*Geldgids* (april 2008). Test rechtsbijstandsverzekeringen: Verzekerd van rechtsbijstand, p. 36-38.

*Het Juridisch Loket Jaarverslag 2012*. Utrecht.

Jungmann, N.L. & L. Combrink-Kuiters (2006). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2005*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Kamerstukken II 2004/05, 29 800 VI, nr. 114.

Kamerstukken II 2008/09, 31 753, nr. 13.

Kamerstukken II 2010/11, 31753, nr. 27.

Kamerstukken II 2010/2011, 31 753, nr. 39.

Kamerstukken II 2011/2012, 31 753, nr. 51.

Kamerstukken II 2012/13, 33 552, nr. 3.

Nederlandse Orde voor Advocaten (2013). *Jaarverslag 2012*. Den Haag.

Peters, S.L. & L. Combrink-Kuiters (2008). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2007*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Peters, S.L., L. Combrink-Kuiters & M. van Gammeren-Zoetewij (2010). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2009*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Raad voor Rechtsbijstand (2013). *Jaarverslag 2012*. Utrecht.

Raad voor Rechtsbijstand (2012). *De burger en rechtvaardige oplossingen centraal*. Raad voor Rechtsbijstand. Utrecht.

Rijkschroeff, R.A.L., J. de Savornin Lohman, J.W. Duyvendak, J.T.F. Vos, C.P. van Gelder & M.J. de Gruijter (2001). *Toekomstverkenning gefinancierde rechtsbijstand*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Velthoven, B.C.J. van & C. Klein Haarhuis (2010). *Geschilbeslechtingdelta 2009*. Den Haag: WODC, O&B 2010, 283.



Velthoven, B.C.J. van & M. ter Voert (2004). *Geschildbeslechtigingsdelta 2003*. Den Haag: WODC, O&B 2004, 219.

Verbond voor Verzekeraars (2013). *Verzekerd van cijfers 2012*. Den Haag.



# Bijlage 1

## Inkomen, vermogen en eigen bijdrage in 2012

### Inkomen, vermogen en eigen bijdrage per 1 januari 2012

Sinds 1 januari 2012 gelden de hierna genoemde inkomens- en vermogensgrenzen en eigen bijdragen voor gesubsidieerde rechtsbijstand en gesubsidieerde mediation. De Raad moet uitgaan van de fiscale gegevens uit 2010 (het peiljaar). Deze gegevens worden door de Belastingdienst aan de Raad verstrekt.

**Tabel B1.1** Inkomensnormen en eigen bijdragen reguliere toevoeging per 1 januari 2012 (peiljaar 2010) in euro's

Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin Fiscaal jaarinkomen	Eigen bijdrage Zonder korting	Eigen bijdrage Met korting	Alleenstaand Fiscaal jaarinkomen
≤ 24.500	127	76	≤ 17.500
24.501 t/m 25.400	186	135	17.501 t/m 18.200
25.401 t/m 26.700	301	250	18.201 t/m 19.200
26.701 t/m 29.700	510	459	19.201 t/m 21.000
29.701 t/m 35.200	786	735	21.001 t/m 24.900
Boven de 35.200	Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging		Boven de 24.900

Op 1 juli 2011 is de maatregel 'diagnose en triage' ingevoerd. Wanneer het Juridisch Loket beslist dat de bijstand van een advocaat noodzakelijk is, verwijst men de klant naar een advocaat. De rechtzoekende ontvangt dan, indien hij in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand, een korting van € 51 op de wettelijk vastgestelde eigen bijdrage. Ten behoeve van deze kortingsregeling zijn de tarieven van de eigen bijdrage voor toevoegingsgebruikers in 2011 met € 25 verhoogd. Wanneer een toevoegingsgebruiker geen diagnosedocument kan overleggen, is hij dus € 25 meer kwijt dan vóór invoering van de maatregel 'diagnose en triage'; wanneer een toevoegingsgebruiker wel een diagnosedocument kan overleggen is hij € 25 minder kwijt dan vóór 1 juli 2011.

**Tabel B1.2** Inkomensnormen en eigen bijdragen mediantoevoeging per 1 januari 2012 in euro's

Eigen bijdrage		Bij een fiscaal jaarinkomen in het peiljaar	
Tot 4 uur	4 uur of meer, een surplus van	Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin	Alleenstaand
51	51	≤ 24.500	≤ 17.500
51	102*	24.501 - 35.200	17.501 - 24.900

\* Wanneer een toevoegingsgebruiker eerder al € 51 aan eigen bijdrage heeft betaald aan de mediator, is hij in dit geval dus nog € 51 verschuldigd.

### Vermogensnormen reguliere toevoeging en mediantoevoeging

Een rechtzoekende heeft geen recht op gesubsidieerde rechtsbijstand of gesubsidieerde mediation wanneer zijn vermogen in box 3 in 2010 (het peiljaar) hoger is dan het van toepassing zijnde heffingvrije vermogen.

**Tabel B1.3** Heffingvrij vermogen 2010 (het peiljaar) in euro's

Vrijgesteld per persoon*	Toeslag per minderjarig kind
20.661	2.762

\* Voor 65-plussers geldt nog een extra heffingvrij vermogen van maximaal € 27.350.

### Normen lichte adviestoevoeging

Voor de lichte adviestoevoeging gelden afwijkende inkomens- en vermogensnormen en een afwijkende eigen bijdrage. De geldende normen per 1 januari 2012 zijn in onderstaande tabel weergegeven.

**Tabel B1.4** Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen per 1 januari 2012 in euro's

Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin Fiscaal jaarinkomen	Eigen bijdrage	Alleenstaand Fiscaal jaarinkomen
≤ 25.400	41	≤ 18.200
25.401 t/m 35.200	76	18.201 t/m 24.900
Boven de 35.200	Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging	Boven de 24.900

Een rechtzoekende heeft geen recht op een lichte adviestoevoeging indien zijn vermogen in box 3 in 2012 hoger is dan het heffingvrije vermogen dat van toepassing is.

## Resultaatsbeoordeling

**Tabel B1.5 Heffingvrij vermogen i.v.m. resultaatsbeoordeling 2012 in euro's**

Vrijgesteld per persoon*	Toeslag per minderjarig kind
21.139	Per 1-1-2012 vervallen

\* Voor 65-plussers geldt nog een extra heffingvrij vermogen van maximaal € 27.984.



# Bijlage 2

## Forfaitaire vergoeding advocatuur

In tabel B2.1 staat een overzicht van de normbedragen voor de vergoeding aan advocaten over de jaren 2000 tot en met 2012. De vermelde bedragen zijn exclusief btw.

**Tabel B2.1 Forfaitaire vergoeding advocatuur (2000 t/m 2012)**

Datum	Basisbedrag	Index basisbedrag	Vergoeding administratieve kosten
01-01-00 t/m 30-06-00	€ 69,88 ( <i>f</i> 154,00)	100	€ 27,23 ( <i>f</i> 60,00)
01-07-00 t/m 30-06-01	€ 72,60 ( <i>f</i> 160,00)	104	€ 28,30 ( <i>f</i> 62,36)
01-07-01 t/m 30-06-02	€ 75,78 ( <i>f</i> 167,00)	108	€ 29,55 ( <i>f</i> 65,13)
01-07-02 t/m 30-06-03	€ 87,37	125	€ 31,09
01-07-03 t/m 31-12-03	€ 90,23	129	€ 32,11
01-01-04 t/m 30-06-04	€ 93,84	134	€ 32,11
01-07-04 t/m 31-12-04	€ 95,21	136	€ 32,58
01-01-05 t/m 30-06-05	€ 98,87	141	€ 32,58
01-07-05 t/m 15-05-06	€ 99,10	142	€ 32,66
16-05-06 t/m 30-06-06	€ 99,10	142	€ 16,33
01-07-06 t/m 30-06-07	€ 100,69	144	€ 16,59
01-07-07 t/m 30-06-08	€ 103,19	148	€ 17,00
01-07-08 t/m 30-06-09	€ 107,02	153	€ 17,63
01-07-09 t/m 30-06-10	€ 110,29	158	€ 18,17
01-07-10 t/m 30-06-11	€ 111,82	160	€ 18,42
01-07-11 t/m 31-12-11	€ 112,94	162	€ 18,61
01-01-12 t/m 31-12-12	€ 106,23	152	€ 18,61
Sinds 01-01-13	€ 106,99	153	€ 18,74

De forfaitaire vergoeding is een vaste vergoeding, afgestemd op de gemiddelde tijdsbesteding van de juridische werkzaamheden in bepaalde zaken. De hoogte ervan is genormeerd en deze normen worden uitgedrukt in punten. Afhankelijk van de aard van een zaak en het voorkomen van bepaalde (al dan niet processuele) omstandigheden worden punten toegekend. Het aantal punten bepaalt het gewicht dat aan de zaak, respectievelijk omstandigheid, in verhouding tot andere zaken

en omstandigheden wordt toegekend. De hoogte van de financiële vergoeding van het onderdeel waaraan punten worden toegekend, wordt bepaald door het aantal toegekende punten te vermenigvuldigen met het normbedrag.



## Bijlage 3

# De bezuinigingsmaatregelen van de overheid in chronologische volgorde

### 2010

- Verhoging van het financiële belang dat een zaak moet vertegenwoordigen wil deze toevoegwaardig zijn. De grensbedragen zijn verhoogd van € 90 naar € 250 voor een lichte adviestoevoeging, van € 180 naar € 500 voor een reguliere toevoeging en van € 360 naar € 1.000 voor rechtsbijstand in geval van beroep in cassatie. Deze verhoging betreft een indexering van inkomens- en prijsontwikkelingen en houdt tevens rekening met andere ontwikkelingen sinds 1994, zoals de opkomst van alternatieve methoden van geschillenbeslechting. Met deze verhoging tracht men een redelijke verhouding te waarborgen tussen enerzijds het financiële belang van een rechtzoekende bij een zaak en anderzijds de maatschappelijke kosten van rechtsbijstand.
- Het stimuleren van gezamenlijke afspraken bij echtscheiding. De verwachting is dat dit zal leiden tot meer echtscheidingen op gemeenschappelijk verzoek, in plaats van op tegenspraak. Omdat de kans op het naleven groter wordt geacht bij afspraken die met gezamenlijke instemming zijn gemaakt, zullen vervolprocedures dan ook minder vaak nodig zijn. De Raad is in 2010 gestart met de ontwikkeling van het Echtscheidingsplan, waarmee rechtzoekenden zelf een deel van hun echtscheiding kunnen voorbereiden. Vanuit de Tweede Kamerfracties van VVD en PvdA is tevens het initiatief genomen om te komen tot een eenvoudiger berekening van de kinderalimentatie. De verwachting is dat een eenvoudiger berekening zal leiden tot meer begrip bij beide partijen over de hoogte van de kinderalimentatie. In het verlengde hiervan zullen er dan minder vervolprocedures nodig zijn om een hoger of een lager bedrag toegekend te krijgen. De Raad ondersteunt dit initiatief.
- Aanpassing van de beloning van advocaten die betrokken zijn bij vervolgberoepen inzake vreemdelingenbewaring. Daarmee sluit de beloningsstructuur beter aan op de daadwerkelijke, vaak geringere, inspanningen in vervolgberoepen.
- Het verhogen van de proceskostenvergoedingen door overheidsinstanties. Deze maatregel beoogt een tweeledig effect te hebben. Ten eerste moet dit leiden tot een directe besparing op de gesubsidieerde rechtsbijstand. Indien er sprake is van een toevoeging, kan de Raad de uitgekeerde proceskostenveroordeling verrekenen met de vergoeding aan de rechtsbijstandverlener. Ten tweede moet de maatregel overheidsinstanties prikkelen om geld uit te sparen door geschillen

proactief aan te pakken en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren om zo bezwaren, beroepen en rechtszaken te voorkomen.

## 2011

- Bezuiniging op de organisatiekosten van de Raad.
- Integrale verhoging van de eigen bijdrage voor toevoegingsgebruikers (met uitzondering van mediation) per 1 juli 2011.
- Invoering van de maatregel 'diagnose en triage' bij het Juridisch Loket, waardoor toevoegingsgebruikers een korting kunnen krijgen op hun (verhoogde) eigen bijdrage als zij hun probleem eerst aan het Juridisch Loket hebben voorgelegd (per 1 juli 2011).
- Aanpassing van de voorschotregeling voor advocaten om eenmalig op de uitgaven voor de gesubsidieerde rechtsbijstand te besparen. Sinds 1 juli 2011 was het voorschotpercentage per toevoeging 50% van het normbedrag; op 1 juli 2012 werd dit percentage 25% en vanaf 1 juli 2013 is het percentage 10%. Het Kabinet heeft bij zijn beslissing tot verlaging van de voorschotten betrokken dat de Raad vaker en eerder vergoedingen aan advocaten kan uitbetalen. Daarom werd het niet langer nodig geacht om de omvang van de voorschotten op het oude peil te handhaven.

## 2012

- Per 1 januari 2012 zijn de vergoedingen van de rechtsbijstandverleners met 5% verlaagd en is er een aanpassing doorgevoerd van het indexeringsmechanisme van deze vergoeding. Voordien werden de vergoedingen jaarlijks geïndexeerd op basis van de stijging van het loon- en prijspeil. Dit automatisme is per 1 januari 2012 losgelaten. Een betere aansluiting bij de kostenontwikkeling wordt verkregen door de indexeringsregeling voor deurwaarders te hanteren.

## 2013

Maatregelen in te voeren in 2013:<sup>102</sup>

- Opnieuw een generieke verhoging van de eigen bijdrage (ter compensatie van de extra kosten die gepaard gaan met de uitspraak in de zaak *Salduz*) en daarnaast een extra verhoging van de eigen bijdrage in (echt)scheidingszaken.
- Het in rekening brengen van een extra eigen bijdrage aan de toevoegingsgebruikers als hun zaak wordt overgenomen door een andere advocaat terwijl daar geen dwingende reden toe is. De opvolgende advocaat (die geen relatie heeft met het betreffende kantoor) krijgt een opslag van twee punten op het gebruikelijke forfait.
- Het opnieuw heffen van een eigen bijdrage bij bewerkelijke zaken. Het gaat hier

---

102 Brief van de Staatsecretaris van Veiligheid en Justitie aan de Tweede Kamer, 8 maart 2011, Tweede Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 31 753, nr. 27; brief van de Staatsecretaris van Veiligheid en Justitie aan de Tweede Kamer, 31 oktober 2011, Tweede Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 31 753, nr. 39; brief van de Staatsecretaris van Veiligheid en Justitie aan de Tweede Kamer, 4 mei 2012, Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, 31 753, nr. 51; regelgeving in voorbereiding.

om zaken die zodanig gecompliceerd zijn dat rechtshulpverleners hier extra uren voor kunnen declareren.

- Het verlagen van de vergoeding van advocaten wanneer een zaak door de rechter kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond wordt verklaard. Dit laatste wijst erop dat 'de advocaat een evident andere inschatting van de zaak heeft gemaakt'.<sup>103</sup> Besloten is om in dat geval, voor het bepalen van de hoogte van de vergoeding, het toegekende puntenaantal met de helft te verlagen. Bij een juiste beoordeling van de zaak had de zaak immers snel afgerond kunnen worden. Door het puntenaantal in dit soort gevallen te verlagen, wordt de advocaat geprikkeld een zaak voortaan scherp(er) te beoordelen.
- Een tweede tranche verlaging vergoeding aan de advocatuur.
- Afschaffing van de huidige anticumulatieregeling, waarin een korting op de eigen bijdrage wordt gegeven indien binnen een half jaar na verlening van een toevoeging aan een rechtzoekende, opnieuw één of meer toevoegingen worden verleend. Deze bepaling heeft tot doel de toevoegingsgebruiker, die binnen korte tijd bij veel procedures is betrokken, financieel tegemoet te komen. In de oorspronkelijk brief van 31 oktober 2011 werd nog een *aanpassing* van de regeling voorgesteld.

Binnen *het strafrecht* is een maatregel in voorbereiding die bepaalt dat bij een ambtshalve toevoeging de kosten alsnog kunnen worden verhaald op de veroordeelde verdachte indien deze schuldig is bevonden. Op dit punt zijn er over 2011 en 2012 geen verdere ontwikkelingen te melden. Het ligt voor de hand dat deze maatregel in samenhang wordt gezien met andere voorgenomen maatregelen om de veroordeelde verdachte financieel te treffen.<sup>104</sup>

---

103 Staatscourant 2012, nr. 24322, 28 november 2012, p. 9.

104 Zie Brief aan de Tweede kamer van 29 maart 2013, vergaderjaar 2012/13, 33 552, nr. 3.



# Bijlage 4

## Het Juridisch Loket: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 3

**Tabel B4.1 Aantal klantactiviteiten per jaar (2007 t/m 2012)**

Jaar	Aantal	Index
<i>Klantcontacten</i>		
2007	611.409	100
2008	655.960	107
2009	783.077	128
2010	770.374	126
2011	772.034	126
2011 tot 1 juli	383.786	
<i>Klantactiviteiten</i>		
2011 vanaf 1 juli	388.245	
2012	858.914	140

**Tabel B4.2 Aantal externe klantactiviteiten per jaar (2007 t/m 2012)**

Jaar	Aantal	Index
2007	5.139	100
2008	4.315	84
2009	7.216	140
2010	7.616	148
2011	6.355	124
2011 tot 1 juli	4.018	
2011 vanaf 1 juli	2.337	
2012	4.202	82

**Tabel B4.3 Kanalen waarlangs klanten contact hebben gezocht per jaar, in percentages (2007 t/m 1<sup>e</sup> helft van 2011)**

Kanaal/activiteit	2007 (n=599.382)	2008 (n=644.563)	2009 (n=783.077)	2010 (n=770.374)	1 <sup>e</sup> helft 2011 (n=383.786)
Telefoon	58	58	58	57	56
Balie	22	23	24	23	24
Spreekuur	16	13	12	11	11
E-mail	4	5	6	8	9
<b>Totaal*</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

**Tabel B4.4a Aantal klantactiviteiten per kanaal per jaar (2007 t/m 2012)**

Kanaal/activiteit	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2012 Percentage
Telefoon 0900	355.579	381.946	451.305	438.893	384.180	379.152	44
Balie	134.517	152.714	189.880	180.414	207.755	270.568	32
Spreekuur	98.551	87.482	92.792	87.828	77.858	63.622	7
E-mail	22.762	33.818	49.100	63.239	58.490	26.477	3
Chat					5.157	10.218	1
Telefoon overig					13.922	25.100	3
Overleg wederpartij					1.785	4.318	1
Uitzoekwerk					22.884	79.459	9
<b>Totaal</b>	<b>611.409</b>	<b>655.960</b>	<b>783.077</b>	<b>770.374</b>	<b>772.031</b>	<b>858.914</b>	<b>100</b>

**Tabel B4.4b Klantactiviteiten per kanaal per halfjaar (2011 en 2012), in aantallen en percentages**

Kanaal/activiteit	1 <sup>e</sup> helft 2011		2 <sup>e</sup> helft 2011		1 <sup>e</sup> helft 2012		2 <sup>e</sup> helft 2012	
	aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
Balie	9.3136	24	114.619	30	130.316	31	140.252	32
Chat			5.157	1	5.202	1	5.016	1
E-mail	33.908	9	24.582	6	12.559	3	13.918	3
Overleg wederpartij			1.785	0	2.279	1	2.039	0
Spreekuur	42.960	11	34.898	9	33.858	8	29.764	7
Telefoon 0900	213.782	56	170.398	44	186.185	44	192.967	44
Telefoon overig			13.922	4	12.846	3	12.254	3
Uitzoekwerk			22.884	6	36.829	9	42.630	10
<b>Totaal</b>	<b>383.786</b>	<b>100</b>	<b>388.245</b>	<b>100</b>	<b>420.074</b>	<b>100</b>	<b>438.840</b>	<b>100</b>

**Tabel B4.5 Verwijzing naar advocatuur per klantactiviteit per halfjaar (2011 en 2012), in aantallen en percentages**

Klantactiviteit	1 <sup>e</sup> helft 2011		2 <sup>e</sup> helft 2011		Totaal 2012	
	aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
Telefoon 0900	5.884	36	11.235	35	45.108	43
Balie	7.020	43	16.493	52	51.199	49
Spreekuur	3.252	20	2.893	9	5.459	5
E-mail	142	<1	219	<1	474	<1
Chat			15	<1	90	<1
Telefoon overig			668	2	1.409	1
Overleg wederpartij			16	<1	42	<1
Uitzoekwerk	16	<1	439	1	1.507	1
<b>Totaal</b>	<b>16.314</b>	<b>100</b>	<b>31.978</b>	<b>100</b>	<b>105.288</b>	<b>100</b>

**Tabel B4.6 Aantal mediations uitgevoerd door geregistreerde en niet-geregistreerde mediators per jaar (2007 t/m 2012)**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Voortraject:</b>						
Voorstel tot mediation 1 <sup>e</sup> klant	3.487	6.121	6.460	5.299	5.164	4.999
Voorstel mediation wederpartij	3.372	4.242	4.564	3.545	3.777	3.781
<b>Gestarte mediations:</b>						
Betalend	47	44	33	24	19	31
RvR-geregistreerd	1.538	2.349	2.664	2.271	2.346	2.552
Niet-RvR-geregistreerd	101	114	107	74	66	83
Zonder mediator	277	345	352	266	257	210
<b>Totaal aantal mediations</b>	<b>1.916</b>	<b>2.808</b>	<b>3.123</b>	<b>2.611</b>	<b>2.699</b>	<b>2.845</b>

**Tabel B4.7 Verwijzing naar ketenpartner per klantactiviteit over tweede helft 2011 en 2012<sup>105</sup>**

Klantactiviteit	2 <sup>e</sup> helft 2011		2012	
	aantal	percentage	aantal	percentage
Telefoon 0900	7.041	46	10.900	51
Balie	6.355	41	8.613	40
Spreekuur	528	3	456	2
E-mail	709	5	335	2
Chat	219	1	407	2
Telefoon overig	204	1	157	1
Overleg wederpartij	12	0	14	0
Uitzoekwerk	269	2	564	3
<b>Totaal</b>	<b>15.337</b>	<b>100</b>	<b>21.446</b>	<b>100</b>

**Tabel B4.8 Aantal unieke websitebezoekers per maand (2007 t/m 2012) in duizendtallen**

Jaar	Maandelijks unieke bezoekers
2007	345
2008	423
2009	715
2010	686
2011	937
2012	1.359

<sup>105</sup> De cijfers over het jaar 2011 komen niet overeen met die van de vorige monitor, maar zijn aangepast omdat inmiddels beter onderscheid gemaakt kan worden tussen bepaalde typen verwijzingen. Hierdoor worden sommige typen verwijzingen wel meegeteld en andere typen juist weer niet.



**Tabel B4.9 Rechtsgebieden waarop de klantactiviteiten betrekking hadden per jaar (2007 t/m 2012) in percentages**

<b>Rechtsgebied</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Arbeids-/ontslag	19	21	26	25	23	20
Personen- en familie	16	16	15	15	17	19
Verbintenissen	18	18	18	18	19	17
Huur/verhuur	10	9	8	7	8	8
Restgroep privaat	8	7	7	7	6	6
Sociale verzekeringen	5	4	4	5	4	5
Sociale voorzieningen	4	4	3	3	4	5
Straf (verdachten)	4	4	4	4	4	4
Aansprakelijkheids- en letselschade	4	4	4	4	4	4
Vreemdelingen	4	4	3	3	3	3
Bestuurs	2	2	2	2	2	2
Fiscaal	2	2	2	2	2	2
Goederen	1	1	1	1	2	2
Erfrecht	1	1	1	1	1	1
Faillissements	1	1	1	1	1	1
Ambtenaren	<1	<1	<1	<1	<1	<1
Straf (niet-verdachten)	<1	<1	<1	<1	<1	<1
Wonen	<1	<1	<1	<1	<1	<1
Overig	<1	<1	<1	<1	<1	<1

**Tabel B4.10 Rechtsgebieden waarop de verwijzingen naar de advocatuur betrekking hadden in aantallen en percentages vóór en na de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' over 2011 (per halfjaar) en 2012**

Rechtsgebied	1° helft 2011		2° helft 2011		2012	
	aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
Aansprakelijkheids- en letselschade	863	5	1.293	4	4.259	4
Ambtenaren	83	1	126	<1	285	<1
Arbeids-/ ontslag	2.862	18	4.105	13	10.572	10
Bestuurs	222	1	383	1	1.820	2
Erfrecht	120	1	168	1	473	<1
Faillissements	225	1	472	1	1.524	1
Fiscaal	171	1	229	1	916	1
Goederen	115	1	129	<1	417	<1
Huur/verhuur	1.207	7	1.927	6	5.945	6
Personen- en familie	4.824	30	13.211	41	47.376	45
Restgroep privaat	1	<1	8	<1	207	<1
Sociale verzekering	805	5	1.677	5	5.162	5
Sociale voorziening	959	6	2.334	7	8.397	8
Straf (niet-verdachten)	24	<1	20	<1	109	<1
Straf (verdachten)	1.407	9	1.982	6	5.857	6
Verbintenissen	1.919	12	2.770	9	8.304	8
Vreemdelingen	476	3	1.106	3	3.506	3
Wonen	31	<1	38	<1	169	<1
<b>Totaal</b>	<b>16.314</b>	<b>100</b>	<b>31.978</b>	<b>100</b>	<b>105.288</b>	<b>100</b>

# Bijlage 5

## Achtergrondkenmerken van klanten van het Juridisch Loket<sup>106</sup>

		Nederlandse bevolking	Loketklanten
Geslacht*)	Mannen	49,5	47,4
	Vrouwen	50,5	52,6
Leeftijd*)	Jonger dan 15 jaar	17,2	0,0
	15 tot 25 jaar	12,2	11,6
	25 tot 35 jaar	12,1	25,0
	35 tot 45 jaar	13,8	24,1
	45 tot 55 jaar	15,1	21,5
	55 tot 65 jaar	12,9	12,0
	65 jaar of ouder	16,7	5,8
Herkomst, generatie*)	Autochtoon	78,9	62,0
	Allochtoon, eerste generatie	10,7	26,0
	Allochtoon, tweede generatie	10,4	12,0
Herkomstgroep*)	Autochtoon	78,9	62,0
	Marokko	2,2	5,1
	Turkije	2,4	4,1
	Suriname	2,1	5,6
	Nederlandse Antillen en Aruba	0,9	2,5
	Overige niet-Westerse landen	4,2	9,2
	Overige Westerse landen	9,4	11,6
	Minder dan 10 000 inwoners	2,1	1,2
Gemeentegrootte	10 000 - < 20 000 inwoners	11,2	6,4
	20 000 - < 50 000 inwoners	35,8	25,1
	50 000 - < 100 000 inwoners	18,4	18,6
	100 000 - < 150 000 inwoners	10,8	14,5
	150 000 - < 250 000 inwoners	8,7	13,1
	250 000 inwoners of meer	13,1	21,0
Mate van verstedelijking	Zeer sterk	19,5	29,0
	Sterk	27,9	34,1
	Matig	19,5	16,4
	Weinig	21,7	13,8
	Niet	11,5	6,7
	Onbekend	0,0	0,0

106 Dit zijn de klanten die konden worden geïdentificeerd en gekoppeld aan de hand van het bsn of de NAW-gegevens. Het totaal aantal unieke klanten bij het Juridisch Loket is niet bekend.

Bijlage 5

Burgerlijke staat	Gehuwd	40,7	33,2	
	Ongehuwd	46,5	46,6	
	Partnerschap	0,7	0,8	
	Gescheiden na huwelijk	6,5	17,0	
	Gescheiden na partnerschap	0,4	0,8	
	Verweduwd na huwelijk	5,2	1,7	
	Verweduwd na partnerschap	0,0	0,0	
	Sociaaleconomische categorie van de persoon	Onbekend	0,5	0,4
Werknemer particulier bedrijf		35,3	48,7	
Ambtenaar		4,2	3,5	
Directeur-groootaandeelhouder		1,2	0,3	
Zelfstandige		5,7	5,9	
Overig actief		0,7	0,8	
Ontvanger werkloosheidsuitkering		0,9	2,8	
Bijstandsontvanger		2,1	10,8	
Ontvanger van overige sociale voorz.		1,0	2,0	
Arbeidsongeschikte		2,9	7,1	
Pensioenontvanger tot 65 jaar		2,5	1,6	
Pensioenontvanger 65 jaar e.o.		14,9	4,2	
Student		5,4	7,8	
Overig niet actief		0,1	0,1	
Zonder inkomen		22,7	4,0	
Samenstelling huishouden		Onbekend	0,6	0,4
		Eenpersoonshuishouden	16,1	26,1
		Paar, zonder kinderen	25,3	17,7
		Paar, alleen kinderen <18	31,6	21,7
		Paar, kinderen <18 en 18 jaar en ouder	5,9	5,0
	Paar, alleen kinderen 18 jaar en ouder	8,8	8,1	
	Eenouder, alleen kinderen <18	4,0	9,4	
	Eenouder, kinderen <18 en 18 jaar en ouder	0,9	1,8	
	Eenouder, alleen kinderen 18 jaar en ouder	2,3	4,5	
	Paar met ander, zonder kinderen	0,7	0,8	
	Paar met ander, alleen kinderen <18	0,9	0,8	
	Paar met ander, kinderen <18 en 18 jaar en ouder	0,2	0,2	
	Paar met ander, alleen kinderen 18 jaar en ouder	0,3	0,4	
	Eenouder met ander, kind. <18	0,1	0,2	
	Eenouder met ander, kind. <18 en 18 jaar en ouder	0,0	0,1	
	Eenouder met ander, kind. 18 jaar en ouder	0,1	0,2	
	Overig meerpersoonshuishouden	0,9	1,7	
	Bevolking in IIT	1,3	0,9	

\*) Gekoppeld aan 2012 N= 287.245, rest gekoppeld aan 2010 N= 282.649.

# Bijlage 6

## Het gebruik en de gebruikers van toevoegingen: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 4

**Tabel B6.1 Aantal afgegeven toevoegingen per jaar (2000 t/m 2012)**

Jaar	Regulier (excl. mediation en lat)	Index regulier	Lat	Mediation	Totaal	Index totaal
2000	293.080	100			293.080	100
2001	299.482	102			299.482	102
2002	328.206	112			328.206	112
2003	343.473	117			343.473	117
2004	343.716	117			343.716	117
2005	350.924	120	3.363		354.287	121
2006	397.681	136	16.894	187	414.762	142
2007	382.892	131	18.366	4.565	405.823	138
2008	401.712	137	15.294	5.524	422.530	144
2009	414.935	142	13.792	6.866	435.593	149
2010	412.756	141	9.884	7.330	429.970	147
2011	398.355	136	8.311	7.341	414.007	141
2012	430.614	147	10.578	8.501	449.693	153

**Tabel B6.2 Aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) naar grondslag per jaar (2000 t/m 2012)**

Jaar	Ambtshalve	Index	Asiel	Index	Civiel	Index	Straf	Index
2000	64.776	100	49.032	100	149.279	100	29.993	100
2001	72.879	113	50.430	103	146.865	98	29.308	98
2002	87.007	134	52.455	107	159.067	107	29.677	99
2003	93.932	145	32.927	67	181.130	121	35.484	118
2004	98.835	153	22.984	47	184.672	124	37.225	124
2005	98.691	152	20.767	42	192.020	129	39.446	132
2006	104.225	161	21.389	44	223.242	150	48.825	163
2007	102.597	158	15.963	33	214.285	144	50.047	167
2008	105.792	163	19.175	39	224.480	150	52.265	174
2009	101.110	156	25.164	51	234.046	157	54.615	182
2010	98.544	152	29.721	61	234.090	157	50.401	168
2011	99.322	153	28.855	59	219.871	147	50.307	168
2012	94.906	147	24.736	50	247.575	166	63.397	211

**Tabel B6.3 Rechtsgebieden waarop reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) zijn afgegeven (in aantallen) per jaar (2000 t/m 2012)**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Straf	94.765	102.185	116.680	129.404	136.055	138.126	153.034	152.639	158.054	155.714	148.219	145.433	154.464
Personen- en familie	58.768	61.801	62.292	68.807	72.590	72.943	88.031	88.013	94.817	98.133	101.918	98.239	108.490
Verbindenissen	18.522	17.791	16.938	18.543	20.754	21.660	27.023	28.144	31.054	33.978	36.257	31.851	34.864
Soc. voorzieningen	11.325	10.783	11.094	12.812	15.238	19.725	25.013	23.389	22.689	22.789	22.134	21.927	27.883
Vreemdelingen	21.295	15.979	24.144	28.746	24.006	26.122	28.825	24.370	23.257	22.868	20.452	23.054	25.085
Asiel	49.030	50.295	52.444	32.927	22.984	20.767	21.389	15.963	19.175	25.164	29.721	28.855	24.736
Arbeid en ontslag	14.383	15.247	17.000	20.969	21.374	19.956	18.033	14.788	16.065	18.571	16.581	14.360	15.991
Soc. verzekeringen	12.447	12.883	14.645	16.290	15.355	14.860	16.233	14.966	14.149	13.599	12.528	11.607	12.647
Huur en verhuur	5.777	5.750	5.751	6.437	6.675	7.116	8.270	8.767	9.297	9.576	9.781	9.631	11.340
Bestuur (overig)	3.344	3.537	3.690	4.509	3.875	4.157	5.255	6.026	6.558	7.842	8.494	7.409	8.571
Restgroep privaat	538	448	597	757	988	1.222	1.264	1.208	1.327	1.388	1.538	1.955	2.407
Erfrecht	627	591	495	550	535	572	733	722	862	905	1.002	956	1.043
Fiscaal	297	322	295	263	298	365	676	925	1.125	1.200	1.359	980	913
Wonen	886	945	1.066	1.175	1.426	1.523	1.744	1.289	1.141	1.175	1.071	704	651
Ambtenaren	405	409	441	572	731	732	776	581	629	627	599	601	603
Faillissement	202	239	371	523	664	820	849	880	874	809	581	334	390
Goederen	278	175	154	122	132	123	173	187	218	240	256	215	256
Milieu	0	0	0	0	0	0	0	0	398	320	250	207	222
Onbekend of foutief ingevuld	191	102	109	67	36	135	360	35	23	37	15	37	58
<b>Totaal</b>	<b>293.080</b>	<b>299.482</b>	<b>328.206</b>	<b>343.473</b>	<b>343.716</b>	<b>350.924</b>	<b>397.681</b>	<b>382.892</b>	<b>401.712</b>	<b>414.935</b>	<b>412.756</b>	<b>398.355</b>	<b>430.614</b>

**Tabel B6.4 Geïndexeerde ontwikkeling binnen de rechtsgebieden waarop reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) zijn afgegeven per jaar (2008 t/m 2012)**

Rechtsgebied	2008	2009	2010	2011	2012
Straf	100	99	94	92	98
Personen- en familie	100	103	107	104	114
Verbintenissen	100	109	117	103	112
Soc. voorzieningen	100	100	98	97	123
Vreemdelingen	100	98	88	99	108
Asiel	100	131	155	150	129
Arbeid en ontslag	100	116	103	89	100
Soc. verzekeringen	100	96	89	82	89
Huur	100	103	105	104	122
Bestuur(overig)	100	120	130	113	131
Restgroep privaot	100	105	116	147	181
Erfrecht	100	105	116	111	121
Fiscaal	100	107	121	87	81
Wonen	100	103	94	62	57
Ambtenaren	100	100	95	96	96
Faillissement	100	93	66	38	45
Goederen	100	110	117	99	117
Milieu	100	80	63	52	56
Onbekend of foutief ingevuld	100	161	65	161	252
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>103</b>	<b>103</b>	<b>99</b>	<b>107</b>

**Tabel B6.5 Aantal mediantoevoegingen per jaar (2007 t/m 2012)**

Jaar	Aantal	Index
2007	4.565	100
2008	5.524	121
2009	6.866	150
2010	7.330	161
2011	7.341	161
2012	8.501	186

**Tabel B6.6 Rechtsgebieden waarop mediatontoevoegingen zijn afgegeven in aantallen per jaar (2007 t/m 2012)**

Rechtsgebied	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2008-2012
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Index
Personen- en familie	3.788	4.589	6.535	7.127	7.174	8.401	183
Arbeid en ontslag	28	21	39	28	23	19	90
Overig*	22	23	32	44	31	32	139
Verbintenissen	28	31	30	24	29	20	65
Soc. voorzieningen	11	14	24	38	44	22	157
Huur	18	17	18	9	11	7	41
Soc. verzekeringen	15	19	12	23	26	0	0
Bestuur (overig)	3	14	4	7	2	0	0
Onbekend of foutief ingevuld	652	796	172	30	1	0	0
<b>Totaal</b>	<b>4.565</b>	<b>5.524</b>	<b>6.866</b>	<b>7.330</b>	<b>7.341</b>	<b>8.501</b>	<b>154</b>

\* Onder 'overig' vallen de rechtsgebieden Erfrecht, fiscaal, goederen, milieu, ambtenaren, restgroep privaats, vreemdelingen, asiel en wonen.

**Tabel B6.7 Rechtsgebieden waarop lichte adviestoevoegingen zijn afgegeven in aantallen per jaar (2005 t/m 2012)**

Rechtsgebied	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2008-2012
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Index
Verbintenissen	823	4.391	5.043	4.425	3.924	2.647	2.216	2.689	61
Personen- en familie	342	1.707	2.219	1.806	1.611	1.332	1.093	1.295	72
Arbeid en ontslag	768	3.587	3.392	2.949	2.820	1.312	1.065	1.109	38
Soc. voorzieningen	211	1.171	1.228	929	769	641	687	958	103
Vreemdelingen	295	1.630	1.717	1.272	1.193	1.122	541	899	71
Huur	322	1.392	1.598	1.278	1.105	727	667	881	69
Bestuur(overig)	61	365	469	450	449	394	384	724	161
Straf(overig)	44	254	241	186	264	360	337	519	279
Soc. verzekeringen	220	1.243	1.161	826	642	450	384	466	56
Restgroep privaats	19	195	200	214	160	156	296	400	187
Asiel	21	63	61	54	54	128	261	192	356
Straf (verdachten)	100	255	316	260	284	191	114	162	62
Onbekend	7	7	1	2	1	0	2	3	-
Overig*	130	634	720	643	516	424	264	281	-
<b>Totaal</b>	<b>3.363</b>	<b>16.894</b>	<b>18.366</b>	<b>15.294</b>	<b>13.792</b>	<b>9.884</b>	<b>8.311</b>	<b>10.578</b>	<b>69</b>

\* Tot 'overige rechtsgebieden' behoren Erfrecht, goederen, milieu, ambtenaren, faillissement en wonen.



**Tabel B6.8 Bekostiging mho en verstrekking lening ten behoeve van deskundigenbericht per jaar (2006 t/m 2012)**

Jaar	Mho	Leningen
2006*	267	-
2007*	460	4
2008	612	4
2009	577	10
2010	641	7
2011	676	10
2012	798	8

\* De mho-cijfers over 2006 en 2007 zijn exclusief de cijfers uit het ressort Leeuwarden. In 2008 zijn er in dit ressort 42 subsidies verstrekt.

**Tabel B6.9 Hulpverlening verschillende piketten per jaar (2009 t/m 2012)**

Soort piket	2009	2010*	2011*	2012*
Strafpiket, incl. jeugd	73.411	94.229	105.296	112.256
Psychiatrisch piket	8.814	8.838	8.578	9.859
Vreemdelingenpiket	6.913	6.925	5.494	5.329
<b>Totaal</b>	<b>89.138</b>	<b>110.259</b>	<b>119.634</b>	<b>127.444</b>
<b>Index</b>	<b>100</b>	<b>124</b>	<b>134</b>	<b>143</b>

\* Het eindtotaal komt niet overeen met de som van de deeltotaal, omdat in het totaal ook het aantal piketten voor bestuurlijke ophouding, Wet overdracht tenuitvoerlegging strafvonnissen (Wots) en huisverbod zijn meegeteld. Over 2009 zijn deze cijfers niet bekend.

**Tabel B6.10 Rechtsbijstand in het kader van strafpiket per jaar (2010\* t/m 2012\*\*)**

Soort bijstand	2010***	2011***	2012***
Consultatiebijstand (vóór verhoor)	20.965	37.639	58.490
Consult na invezekeringstelling (in vervolg op consultatiebijstand)		512	21.212
Consult na invezekeringstelling (vooraf geen bijstand geweest)	63.138	57.341	39.641
Verhoorbijstand	3.119	4.568	4.550
Verhoorbijstand gekwalificeerde misdrijven	49	116	843

\* Vanaf 1 april. Door de manier van registreren is het niet mogelijk om voor 2010 uit te splitsen hoe vaak een cliënt zowel consultatiebijstand als verhoorbijstand kreeg.

\*\* De aantallen over 2012 zijn niet goed te vergelijken met eerdere jaren vanwege de nieuwe vergoedingsregeling.

\*\*\* Het betreft hier het aantal vastgestelde piketdeclaraties, gemeten per eind december.

**Tabel B6.11 Aantal afwijzingen uitgesplitst naar afwijzingsgrond, in aantallen en percentages ten opzichte van het aantal aangevraagde toevoegingen, per jaar (2010 t/m 2012)**

Jaar	Financiële afwijzingen	Inhoudelijke afwijzingen	Overige afwijzingen	Totaal aantal afwijzingen	Percentage afwijzingen t.o.v. aantal aangevraagde toevoegingen
2010	30.157	25.579	3.981	59.717	12,1
2011	29.488	28.855	4.156	62.499	12,9
2012	29.748	23.125	3.856	56.729	11,1

**Tabel B6.12 Aantal toevoegingsgebruikers voor wie een toevoeging werd afgegeven, het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtzoekende per jaar (2000 t/m 2012)**

Jaar	Aantal toevoegingsgebruikers	Index	Gemiddeld aantal toevoegingen per rechtzoekende per jaar	Index
2000	219.837	100	1,33	100
2001	223.016	101	1,34	101
2002	229.931	105	1,43	108
2003	240.677	109	1,43	108
2004	239.909	109	1,43	109
2005	243.870	111	1,45	109
2006	280.414	127	1,48	111
2007	273.603	124	1,48	111
2008	280.583	128	1,51	114
2009	286.571	130	1,52	114
2010	281.714	128	1,53	115
2011	270.832	123	1,53	115
2012	289.454	132	1,55	117

**Tabel B6.13** Verdeling van het aantal toevoegingen per toevoegingsgebruiker per jaar in percentages (2000 t/m 2012)

Aantal toevoegingen	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
1	78	77	73	74	74	72	72	72	72	71	71	71	70
2	16	16	18	17	17	18	18	18	17	18	18	17	17
3	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7
4	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
>4	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
<b>Totaal*</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotaal.

**Tabel B6.14** Verdeling van het aantal toevoegingen per gebruiker per jaar (2011 en 2012)

Aantal afgegeven toevoegingen	Aantal gebruikers		Aantal toevoegingen	
	2011	2012	2011	2012
1	191.829	202.981	191.829	202.981
2	47.017	50.504	94.034	101.008
3	17.168	19.258	51.504	57.774
4	7.571	8.326	30.284	33.304
5	3.300	3.671	16.500	18.355
6	1.677	1.953	10.062	11.718
7	941	1.050	6.587	7.350
8	506	606	4.048	4.848
9	302	370	2.718	3.330
10	180	228	1.800	2.280
11	101	151	1.111	1.661
12	80	137	960	1.644
13	48	78	624	1.014
14	29	37	406	518
≥15	83	104	1.540	1.908
<b>Totaal</b>	<b>270.832</b>	<b>289.454</b>	<b>414.007</b>	<b>449.693</b>

**Tabel B6.15 Gebruik van de anticumulatieregeling per jaar in percentages (2001 t/m 2012)**

anticumulatieregeling	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Volledige eigen bijdrage betaald	79,8	79,1	78,3	78,1	76,8	78,2	77,2	76,3	76,0	74,7	80,8	84,4
50% van de eigen bijdrage betaald	0	0	<1	21,0	23,2	21,8	22,8	23,7	24,0	25,3	19,2	15,6
40% van de eigen bijdrage betaald	14,8	15,3	15,7	0,6	<1	<1	<1	<1	<1	0	0	<1
30% van de eigen bijdrage betaald	3,8	3,9	4,1	0,2	<1	<1	0	<1	0	0	0	0
20% van de eigen bijdrage betaald	1,2	1,3	1,4	0,1	0	0	0	<1	0	0	0	0
10% van de eigen bijdrage betaald	0,4	0,5	0,5	<1	<1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal*</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

**Tabel B6.16 Inschaling van reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) uitgesplitst naar de treden van de eigen bijdrage per jaar (2008 t/m 2012)**

Trede	Eigen bijdrage in 2012**	2008	2009	2010	2011	2012	
		%	%	%	%	aantal	%
1	€ 127	81	83	84	83	221.967	85
2	€ 186	2	2	2	2	5.722	2
3	€ 301	3	3	3	3	7.544	3
4	€ 510	6	5	5	5	11.113	4
5	€ 786	8	8	7	7	16.138	6
<b>Totaal*</b>	-	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>262.484</b>	<b>100</b>

\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

\*\* Indien een diagnosedocument is verkregen via het Juridisch Loket, krijgt men een korting van €51 op de eigen bijdrage.

**Tabel B6.17 Gemiddelde eigen bijdrage van toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage hebben betaald per jaar (2007 t/m 2012)**

Jaar	Gemiddelde eigen bijdrage in euro's	Percentage van de reguliere toevoegingen waarbij eigen bijdrage wordt betaald*
2007	147	53,2
2008	146	53,2
2009	146	57,5
2010**	144	63,1
2011	153	59,8
2012	151	61,0

\* Exclusief mediationtoevoegingen en lichte adviestoevoegingen.

\*\* Dat het gemiddelde in 2009 gelijk blijft en in 2010 lager uitvalt, komt doordat de groep die de laagste eigen bijdrage betaalt, relatief groter is geworden. Het gaat hierbij om cliënten met een straftevoeging die vóór 1 juli 2009 vrijgesteld waren van het betalen van de laagste eigen bijdrage, maar deze nadien wel verschuldigd zijn.

**Tabel B6.18 Peiljaarverleggingen in percentages van het totaal aantal afgegeven toevoegingen per jaar (2008 t/m 2012)**

Jaar	Percentage
2008	2,2
2009	2,7
2010	3,4
2011	3,7
2012	4,2

**Tabel B6.19 Het bereik van de Wrb per jaar (2008 t/m 2012)**

Jaar afgifte toevoeging	Peiljaar (t-2)	Bereik onder gehele Nederlandse bevolking in %	Alleenstaanden	Meerpersoons-huishoudens
2008	2006	38,9	Niet bekend	Niet bekend
2009	2007	38,6	63	31
2010	2008	37,4	62	29
2011	2009	35,9	61	27
2012	2010	35,9	61	27

**Tabel B6.20 Het bereik van de Wrb per jaar (2008 t/m 2012)**

Jaar afgifte toevoeging	Peiljaar (t-2)	Bereik onder gehele Nederlandse bevolking in % inkomen en vermogen in box 3	Bereik onder gehele Nederlandse bevolking in % alleen op basis van inkomenstoets
2008	2006	38,9	43,3
2009	2007	38,6	44,6
2010	2008	37,4	41,9
2011	2009	35,9	40,1
2012	2010	35,9	40,2

**Tabel B6.21 Vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) toevoegingsgebruikers (2007 t/m 2012): alleenstaanden\***

Fiscaal inkomen	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
	%	%	%	%	%	aantal	%
< € 0	1	1	1	1	2	2.078	2
€ 0	24	27	29	28	29	32.486	25
€ 1 t/m € 5.000	14	14	14	14	14	18.333	14
€ 5.001 t/m € 10.000	13	13	12	12	11	15.037	12
€ 10.001 t/m € 15.000	26	24	22	22	22	29.057	22
€ 15.001 t/m € 20.000	15	14	14	15	15	20.715	16
€ 20.001 t/m € 25.000	5	6	7	8	8	11.151	9
> € 25.000	1	1	1	<1	<1	459	<1
<b>Totaal**</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>129.316</b>	<b>100</b>

\* Voor toevoegingsgebruikers bij wie het verzoek om peiljaarverlegging is gehonoreerd, geldt het inkomen van het jaar van aanvraag. Deze tabel heeft alleen betrekking op unieke cliënten van wie het inkomen is vastgesteld en voor wie een inkomenstoets geldt.

\*\* Door afronding lijkt het totaal niet overeen te komen met de som van de deeltotalen.

**Tabel B6.22 Vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) toevoegingsgebruikers (2007 t/m 2012): personen die deel uitmaken van een meerpersoonshuishouden\***

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Fiscaal inkomen	%	%	%	%	%	aantal	%
< € 0	1	2	2	2	2	1.685	2
€ 0	10	9	10	10	10	8.045	9
€ 1 t/m € 5.000	7	8	8	7	7	6.179	7
€ 5.001 t/m € 10.000	10	10	10	9	9	7.502	8
€ 10.001 t/m € 15.000	20	19	18	17	14	12.943	15
€ 15.001 t/m € 20.000	27	27	27	26	28	24.724	28
€ 20.001 t/m € 25.000	13	13	13	14	15	13.354	15
€ 25.001 t/m € 30.000	9	9	9	9	9	8.552	10
€ 30.001 t/m € 35.000	3	3	5	6	6	5.984	7
> € 35.000	1	1	1	1	<1	440	<1
<b>Totaal**</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>89.409</b>	<b>100</b>

\* Voor toevoegingsgebruikers bij wie het verzoek om peiljaarverlegging is gehonoreerd, geldt het inkomen van het jaar van aanvraag. Deze tabel heeft alleen betrekking op unieke cliënten van wie het inkomen is vastgesteld en voor wie een inkomenstoets geldt.

\*\* Door afronding lijkt het totaal niet overeen te komen met de som van de deeltotalen.

**Tabel B6.23 Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal jaarinkomen (alleenstaanden) (2007 t/m 2012)**

Treden*	% Wrb-gerechtigden 2007	% toev. gebruikers 2007	% Wrb-gerechtigden 2008	% toev. gebruikers 2008	% Wrb-gerechtigden 2009	% toev. gebruikers 2009	% Wrb-gerechtigden 2010	% toev. gebruikers 2010	% Wrb-gerechtigden 2011	% toev. gebruikers 2011	% Wrb-gerechtigden 2012	% toev. gebruikers 2012
1	77	83	79	85	78	85	78	85	77	85	75	84
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3
4	6	5	6	5	6	4	5	4	6	4	7	4
5	11	8	10	7	11	7	11	7	11	7	13	7
<b>Totaal**</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* In bijlage 1 is te zien welke eigen bijdragen met de verschillende treden in 2012 corresponderen.

\*\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

**Tabel B6.24 Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal jaarinkomen (personen in meerpersoonshuishoudens) (2007 t/m 2012)**

Treden*	% Wrb-gerechtigden 2007	% toev. gebruikers 2007	% Wrb-gerechtigden 2008	% toev. gebruikers 2008	% Wrb-gerechtigden 2009	% toev. gebruikers 2009	% Wrb-gerechtigden 2010	% toev. gebruikers 2010	% Wrb-gerechtigden 2011	% toev. gebruikers 2011	% Wrb-gerechtigden 2012	% toev. gebruikers 2012
1	58	82	57	82	58	83	59	82	57	82	55	82
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2
3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
4	11	5	11	5	11	5	10	5	12	6	12	6
5	23	8	23	7	23	8	23	7	23	7	24	8
<b>Totaal**</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* In bijlage 1 is te zien welke eigen bijdrage met de verschillende treden in 2012 corresponderen.

\*\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

**Tabel B6.25 Uitsplitsing aantal reguliere toevoegingen (excl. lat en mediation) naar moduultype gehanteerd door de Raad voor Rechtsbijstand in vergelijking met de door de Raad voor de Rechtspraak gehanteerde indeling in 2012**

Gehanteerde indeling in Rechtspraak	Moduultypen zoals bij deze bij de Raad voor Rechtsbijstand worden gebruikt				
	Ambtshalve	Civiel	Straf	Asiel	Totaal
Civiel	26.865	170.968	152	0	<b>197.985</b>
Bestuur	14.137	76.575	477	24.736	<b>115.925</b>
Straf	53.895	0	62.751	0	<b>116.646</b>
Onbekend	9	32	17	0	<b>58</b>
<b>Totaal</b>	<b>94.906</b>	<b>247.575</b>	<b>63.397</b>	<b>24.736</b>	<b>430.614</b>

Onder het civielrecht bij de Rechtspraak vallen de door de Raad gehanteerde rechtsgebieden arbeids- en ontslagrecht, erfrecht, goederenrecht, huur- en verhuurrecht, faillissementsrecht, verbintenissenrecht, personen- en familierecht, restgroep privaat en bijzondere opname psychiatrisch ziekenhuis.

Onder bestuursrecht bij de Rechtspraak vallen de door de Raad gehanteerde rechtsgebieden ambtenarenrecht, bestuursrecht, fiscaal recht, woonrecht, milieurecht, vreemdelingenrecht, asielrecht en vreemdelingenbewaring en wet tijdelijk huisverbod.

Onder strafrecht bij de Rechtspraak vallen de bij de Raad zogenoemde toevoegingen straf verdachten en straf niet-verdachten, m.u.v. rechtsgebieden bijzondere opname psychiatrisch ziekenhuis, vreemdelingenbewaring en wet tijdelijk huisverbod.



In tabel B6.25 is de indeling van de door de Raad gehanteerde moduultypen afgezet tegen de sectoren civiel, bestuur en straf van de Rechtspraak. In tabel B6.26 is de meer gedetailleerde indeling weergegeven tegen de sectoren civiel, bestuur en straf.

**Tabel B6.26 Uitsplitsing aantal reguliere toevoegingen (excl. lat en mediation) naar hoofdrechtsgebied en conform de door de Rechtspraak gehanteerde juridische indeling in 2012**

Indeling Raad	Juridische indeling	2012
Erfrecht	Civiel recht	1.043
Personen- en familie	Civiel recht	108.490
Verbintenissen	Civiel recht	34.864
Arbeid en ontslag	Civiel recht	15.991
Huur en verhuur	Civiel recht	11.340
Faillissement	Civiel recht	390
Goederen	Civiel recht	256
Restgroep privaat	Civiel recht	2.407
BOPZ	Civiel recht	23.204
Sociale voorzieningen	Bestuursrecht	27.883
Vreemdelingen	Bestuursrecht	25.085
Sociale verzekeringen	Bestuursrecht	12.647
Bestuur (overig)	Bestuursrecht	8.571
Wonen	Bestuursrecht	651
Fiscaal	Bestuursrecht	913
Ambtenaren	Bestuursrecht	603
Milieu	Bestuursrecht	222
Wet tijdelijk huisverbod	Bestuursrecht	339
Vreemdelingenbewaring	Bestuursrecht	14.275
Straf (verdachten)	Strafrecht	21.141
Straf (overig)*	Strafrecht	95.505
Onbekend	Onbekend	61

\* Exclusief BOPZ, vreemdelingenbewaring en wet tijdelijk huisverbod.



## Bijlage 7

# Het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking

Welk deel van de Nederlandse bevolking valt, op basis van de inkomens- en vermogenscriteria die sinds VIValt van kracht zijn, onder de Wrb-norm?

In de monitor van 2006 is getracht, aan de hand van een inkomensverdeling van het CBS, een eerste schatting te maken van het bereik van de Wrb. Hierbij werd toen de kanttekening geplaatst dat er bij deze schatting nog geen rekening is gehouden met het vermogen in box 3. Daarnaast werd voetstoots aangenomen, dat de gezinsgrootte onder en boven de Wrb-grens aan elkaar gelijk zouden zijn. Uit de nu voorliggende cijfers valt echter af te leiden dat er wel degelijk rekening gehouden dient te worden met een verschil in huishoudgrootte tussen toevoegingsgebruikers en de gehele Nederlandse bevolking.

Na de eerste exercitie in de MGR 2006, is, vanaf 2007 en in samenspraak met het CBS, een nieuwe schatting gemaakt op basis van de inkomens (t-2), waarbij ook het vermogen in box 3 is meegenomen en waarbij rekening is gehouden met de gezinsgrootte per inkomensklasse.

Het CBS en de Wrb hanteren verschillende definities van de term 'huishouden'. In deze bijlage staat beschreven hoe de CBS-cijfers zijn herberekend om te kunnen voldoen aan de Wrb-definitie van huishouden. Volgens de CBS-definitie, worden huishoudens opgesplitst naar de tweedeling die de Wrb hanteert, te weten enerzijds de alleenstaanden en anderzijds de meerpersoonshuishoudens, met daarbij het aantal personen per Wrb-eenheid. Volwassen kinderen die deel uitmaken van een huishouden, vallen, volgens de CBS-definitie, onder een meerpersoonshuishouden, terwijl zij volgens de Wrb-tweedeling als zelfstandigen worden gezien. Een inwonend ouderpaar van één van de partners – volgens de CBS-definitie behorend tot een meerpersoonshuishouden – wordt volgens de Wrb aangemerkt als een afzonderlijk meerpersoonshuishouden bestaande uit twee personen.

Voor de inkomensgegevens van de Nederlandse bevolking is gebruikgemaakt van de gegevens van het CBS Inkomenspanelonderzoek, gehouden onder circa 260.000 personen, behorend tot circa 90.000 huishoudens.<sup>107</sup>

In de toekomst zal het CBS de steekproefbenadering vervangen door een integrale

---

107 Voor de verdere omschrijving wordt verwezen naar [www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/inkomen-bestedingen/methoden/dataverzameling/korte-onderzoeksbeschrijvingen/inkomenspanelonderzoek-ipo.htm](http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/inkomen-bestedingen/methoden/dataverzameling/korte-onderzoeksbeschrijvingen/inkomenspanelonderzoek-ipo.htm).

aanpak, waarbij de inkomensgegevens van alle Nederlanders worden meegenomen. De gegevens over de inkomens van de personen uit de steekproef zijn afkomstig van de Belastingdienst. Naast aangiftegegevens zijn ook de aanslaggegevens en de gegevens van de voorheffing (de zogenoemde Fibase) gebruikt. Hier zitten ook de gegevens tussen van personen die geen aangifte hoeven te doen. Voor een beperkt deel van de huishoudens (circa 100.000) kan echter geen inkomen worden vastgesteld. Deze huishoudens worden buiten beschouwing gelaten. Dit betekent dat de schatting van het bereik in 2012 betrekking heeft op 16,3 miljoen Nederlanders in plaats van op de ruim 16,7 miljoen inwoners die ons land per 1 januari 2012 telde.

Bij de interpretatie van de gegevens dient men rekening te houden met het feit dat informatie over enkele bestanddelen van het inkomen ontbreekt, zoals ontvangen of betaalde kinderalimentatie of overdracht van inkomen tussen ouders en hun uitwonende studerende kinderen. Het inkomen van de desbetreffende personen wordt daarmee onder- dan wel overschat, hetgeen onvermijdelijk is, omdat zij buiten alle statistieken vallen.

In deze schatting wordt nog gebruikgemaakt van de voorlopige cijfers over 2010. De definitieve cijfers zullen niet voor het verschijnen van deze monitor beschikbaar komen. Deze cijfers wijken echter in het algemeen niet veel af van de voorlopige cijfers. De verwachting is, dat het gevonden bereik met maximaal 1% naar onder of naar boven zal moeten worden bijgesteld.

De inkomens van de Nederlanders zijn ingedeeld in klassen van elk € 2.500. Hierbinnen zijn de Wrb-grenzen voor enerzijds de alleenstaanden en anderzijds de meerpersoonshuishoudens volgens de norm van 2012 aangegeven; respectievelijk € 24.900 en € 35.200. De huishoudens met vermogen boven de belastingvrije voet van box 3 zijn vervolgens buiten de berekening gelaten. Het totaal aantal personen daalt daarmee van 16,303 miljoen naar 12,664 miljoen.

Vervolgens is voor de alleenstaanden het aantal personen met een inkomen onder en boven de Wrb-grens bepaald en is het aantal meerpersoonshuishoudens volgens de Wrb-definitie met behulp van de gemiddelde gezinsgrootte per klasse omgerekend naar het aantal al dan niet Wrb-gerechtigde personen. Er blijkt inderdaad een verschil te bestaan in huishoudgrootte, inclusief alleenstaanden, onder en boven de Wrb-grens, respectievelijk 1,5 en 2,3 per Wrb-eenheid.<sup>108</sup>

Op basis van de schatting blijken er 5,853 miljoen personen onder de Wrb-grens te vallen, hetgeen neerkomt op 35,9% van de Nederlandse bevolking, van wie het inkomen – op basis van de gegevens van de Belastingdienst – is vast te stellen<sup>109</sup> (16,3 miljoen Nederlanders). Hieronder vallen ook alle minderjarige kinderen die behoren tot een huishouden met een inkomen onder de Wrb-grens. In de praktijk zal het aantal gerechtigden echter iets hoger uitvallen doordat bij echtscheidingen

---

108 Geïnteresseerden kunnen bij de onderzoekers de Excel-sheets met de nadere uitsplitsingen opvragen.

109 Uitgezonderd personen die in instellingen, inrichtingen en tehuizen wonen en (personen in) particuliere huishoudens waarvan geen inkomensgegevens konden worden vastgesteld.

het inkomen en het vermogen, vanwege de tegenstrijdige belangen, wordt geïndividualiseerd. Dit leidt ertoe dat men vaker van boven de Wrb-grens naar onder deze grens zal belanden dan andersom.<sup>110</sup>

**Tabel B7.1 Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t-2=2010, zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar Wrb-grens**

	Totaal		Alleenstaand (eenpersoons-huishouden)		Alleenstaand (meerpersoons-huishouden)*		Paar zonder minderjarig(e) kind(eren)		Paar en hun minderjarig(e) kind(eren)		Alleenstaande ouder en zijn/haar minderjarig(e) kind(eren)	
	personen x 1.000	hh-grootte	personen x 1.000	hh-grootte	personen x 1.000	hh-grootte	personen x 1.000	hh-grootte	personen x 1.000	hh-grootte	personen x 1.000	hh-grootte
Totaal NL	16.303	1,9	2617	1	1.502	1	5.205	2	6.164	3,8	816	2,5
Totaal NL zonder vermogen in box 3	12.664	1,9	2.020	1	1.354	1	3.736	2	4.829	3,8	725	2,5
Onder Wrb-grenzen**	5.853	1,5	1.358	1	1.138	1	1.506	2	1.216	3,9	636	2,5
Boven Wrb-grenzen	6.811	2,3	662	1	216	1	2.230	2	3.614	3,8	89	2,4

\* Betreft: meerderjarige kinderen, alleenstaande ouders (zonder minderjarig kind), overige personen in meerpersoonshuishoudens zonder partner of minderjarig kind.

\*\* Eenheden met inkomen onder de inkomensgrens Wrb en met box 3-inkomen gelijk aan 0.

110 Alleen als het gezamenlijke huishoudinkomen onder de Wrb-grens valt en er geen vermogen in box 3 is, kan het voorkomen dat één van de partners die eerst Wrb-gerechtigd was, het bij individualisering niet meer is. De kans op de omgekeerde situatie – dat men na de splitsing van niet-Wrb-gerechtigd naar wél Wrb-gerechtigd gaat – is aanzienlijk groter.

**Tabel B7.2 Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t=2010, zonder vermogen boven de heffingvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar inkomen**

Belastbaar inkomen	Totaal		Alleenstaand (eenpersoons-huishouden)		Alleenstaand (in meerpersoons-huishouden)		Paar zonder minderjarig(e) kind(eren)		Paar en hun minderjarig(e) kind(eren)		Alleenstaande ouder en zijn/haar minderjarig(e) kind(eren)	
	personen	hh-grootte	personen	hh-grootte	personen	hh-grootte	personen	hh-grootte	personen	hh-grootte	personen	hh-grootte
tot 0	119	2,2	16	1,0	7	1,0	25	2,0	63	4,1	8	2,6
0 (geen bel.ink.)	183	1,1	43	1,0	116	1,0	5	2,0	9	3,9	10	2,3
1 - 2.500	370	1,1	98	1,0	219	1,0	15	2,0	23	4,0	16	2,6
2.500 - 5.000	294	1,1	71	1,0	173	1,0	16	2,0	20	4,1	15	2,5
5.000 - 7.500	220	1,2	53	1,0	108	1,0	17	2,0	23	3,9	18	2,7
7.500 - 10.000	212	1,3	56	1,0	84	1,0	22	2,0	31	3,8	20	2,6
10.000 - 12.500	265	1,3	83	1,0	83	1,0	27	2,0	34	3,8	37	2,5
12.500 - 15.000	574	1,2	346	1,0	96	1,0	37	2,0	43	4,0	51	2,6
15.000 - 17.500	485	1,4	193	1,0	75	1,0	67	2,0	72	3,9	79	2,6
17.500 - 20.000	692	1,7	158	1,0	65	1,0	168	2,0	137	4,0	164	2,7
20.000 - 22.500	529	1,6	126	1,0	60	1,0	181	2,0	100	3,9	61	2,5
22.500 - 25.000	514	1,6	119	1,0	53	1,0	200	2,0	97	3,9	45	2,5
25.000 - 27.500	488	1,7	106	1,0	48	1,0	189	2,0	111	3,9	35	2,5
27.500 - 30.000	466	1,7	100	1,0	41	1,0	177	2,0	119	3,9	29	2,4
30.000 - 32.500	454	1,8	85	1,0	32	1,0	169	2,0	143	3,8	24	2,4
32.500 - 35.000	478	1,9	75	1,0	25	1,0	179	2,0	175	3,9	23	2,4
35.000 - 37.500	455	2,1	62	1,0	16	1,0	177	2,0	184	3,8	16	2,3
37.500 - 40.000	438	2,2	47	1,0	15	1,0	156	2,0	204	3,8	15	2,5
40.000 - 45.000	869	2,4	66	1,0	15	1,0	310	2,0	459	3,8	19	2,4
45.000 - 50.000	801	2,5	40	1,0	10	1,0	282	2,0	459	3,8	10	2,3
50.000 en meer	3.759	2,7	76	1,0	13	1,0	1.317	2,0	2.323	3,8	31	2,4
<b>Totaal</b>	<b>12.663</b>	<b>1,9</b>	<b>2.020</b>	<b>1,0</b>	<b>1.354</b>	<b>1,0</b>	<b>3.736</b>	<b>2,0</b>	<b>4.829</b>	<b>3,8</b>	<b>725</b>	<b>2,5</b>

# Bijlage 8a

## Achtergrondkenmerken reguliere toevoegingsgebruikers in percentages

		Nederlandse bevolking	Wrb- gerechtigden	Toevoegings- gebruikers	Civiel	Straf	Ambtshalve	Asiel
Geslacht*)	Mannen	49,5	47,4	53,2	45,0	81,0	83,0	69,7
	Vrouwen	50,5	52,6	46,8	55,0	19,0	17,0	30,3
Leeftijd*)	Jonger dan 15 jaar	17,2	14,2	0,5	0,5	0,3	1,1	0,2
	15 tot 25 jaar	12,2	23,3	15,4	10,8	29,9	28,8	17,6
	25 tot 35 jaar	12,1	11,7	25,1	25,0	27,0	24,1	43,2
	35 tot 45 jaar	13,8	10,2	27,1	29,2	20,6	21,9	24,8
	45 tot 55 jaar	15,1	9,6	20,0	21,6	14,6	14,9	9,8
	55 tot 65 jaar	12,9	7,7	8,1	8,8	5,5	6,2	2,4
	65 jaar of ouder	16,7	11,9	3,8	4,1	2,2	3,0	2,1
Herkomst, generatie*)	Autochtoon	78,9	70,5	52,2	52,8	49,6	49,3	0,1
	Allochtoon, eerste generatie	10,7	15,6	32,9	34,5	28,2	26,5	99,7
	Allochtoon, tweede generatie	10,4	13,9	14,9	12,7	22,1	24,1	0,2
Herkomstgroep*)	Autochtoon	78,9	70,5	52,2	52,8	49,6	49,3	0,1
	Marokko	2,2	4,1	8,6	7,8	11,7	12,4	0,2
	Turkije	2,4	4,4	6,8	7,0	6,4	5,5	0,6
	Suriname	2,1	3,0	6,7	6,3	8,1	9,4	0,2
	Nederlandse Antillen en Aruba	0,9	1,4	3,1	2,6	4,9	5,8	
	Overige niet-Westerse landen	4,2	6,3	11,7	12,2	9,4	8,0	91,3
	Overige Westerse landen	9,4	10,1	10,9	11,2	9,8	9,5	7,7
Mate van verstedelijking	Zeer sterk	19,5	24,4	32,1	31,1	36,2	36,3	23,7
	Sterk	27,9	28,3	31,0	31,0	31,6	30,6	29,5
	Matig	19,5	17,7	16,4	16,7	15,4	15,0	14,9
	Weinig	21,7	19,7	13,9	14,4	11,3	12,3	21,0
	Niet	11,5	9,8	6,5	6,8	5,3	5,5	10,7
	Onbekend	0,0	-	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3

Bijlage 8a

Burgerlijke staat	Gehuwd	40,7	30,5	29,8	35,2	13,2	9,9	26,9	
	Ongehuwd	46,5	53,6	49,1	41,3	73,1	76,3	69,8	
	Partnerschap	0,7	-	0,5	0,7	0,2	0,1		
	Gescheiden	6,9	9,1	25,5	21,7	12,9	12,8	2,4	
	Verweduwd	5,2	6,8	1,1	1,2	0,6	0,8	1,0	
Sociaaleconomische categorie van de persoon	Onbekend	0,5	-	0,9	0,6	1,9	2,1	2,8	
	Werknemer particulier bedrijf	35,3	22,4	35,4	37,9	28,3	20,8	16,1	
	ambtenaar	4,2	0,8	1,4	1,7	0,7	0,5		
	Directeur-groootaandeelhouder	1,2	0,2	0,3	0,3	0,2	0,1		
	Zelfstandige	5,7	6,5	6,7	7,2	5,8	2,7	1,2	
	Overig actief	0,7	0,7	1,1	1,1	1,0	0,9	0,1	
	Ontvanger werkloosheidsuitkering	0,9	1,1	3,0	3,3	2,2	1,4	0,3	
	Bijstandsontvanger	2,1	5,5	19,1	18,5	22,9	23,5	38,4	
	Ontvanger overige sociale voorzieningen	1,0	1,6	3,9	3,0	6,0	9,9	0,4	
	Arbeidsongeschikte	2,9	3,7	8,8	9,1	6,9	9,4	0,3	
	Pensioenontvanger tot 65 jaar	2,5	2	1,2	1,3	0,9	1,2	0,3	
	Pensioenontvanger 65 jaar e.o.	14,9	21,2	2,7	2,9	1,5	2,4	0,4	
	Student/overig niet actief/ zonder inkomen	28,2	34,4	15,5	13,0	21,8	24,9	39,8	
	Samenstelling huishouding (revisie)	Eenpersoonshuishouden	16,1	23,2	25,2	23,5	31,0	32,0	52,7
		Paar zonder kinderen	26,0	21,9	11,6	12,7	8,9	7,2	6,3
Paar met kinderen		47,7	35,0	35,4	36,7	31,6	25,4	22,7	
Eenoudergezin		7,4	15,0	21,6	23,0	17,7	15,9	12,3	
Overig meerpersoons huishouden/onbekend		2,8	4,9	6,2	4,2	10,8	19,5	6,1	
<b>Totaal aantal</b>		<b>16,773 mln</b>	<b>4,254 mln</b>	<b>289.454</b>	<b>174.560</b>	<b>46.498</b>	<b>66.161</b>	<b>13.361</b>	
<b>Aantal gekoppeld</b>		<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>197.903</b>	<b>154.297</b>	<b>39.911</b>	<b>19.666</b>	<b>1.045</b>	
				<b>68%</b>	<b>88%</b>	<b>86%</b>	<b>30%</b>	<b>8%</b>	

\*) Gekoppeld aan 2012. N= 195.489, Rest gekoppeld aan 2010. N=197.903.



# Bijlage 8b

## Achtergrondkenmerken gebruikers van mediationtoevoegingen in percentages

Geslacht*)	Mannen	36,9
	Vrouwen	63,1
Leeftijd*)	15 tot 25 jaar	5,0
	25 tot 35 jaar	30,0
	35 tot 45 jaar	39,0
	45 tot 55 jaar	19,0
	55 tot 65 jaar	5,0
	65 jaar of ouder	1,9
Herkomst, generatie*)	Autochtoon	74,5
	Allochtoon, eerste generatie	15,0
	Allochtoon, tweede generatie	10,5
Herkomstgroep*)	Autochtoon	74,5
	Marokko	2,3
	Turkije	1,9
	Suriname	3,4
	Nederlandse Antillen en Aruba	1,2
	Overige niet-Westerse landen	5,2
	Overige Westerse landen	11,4
	Gemeentegrootte	
Gemeentegrootte	Minder dan 10 000 inwoners	1,7
	10 000 - < 20 000 inwoners	8,3
	20 000 - < 50 000 inwoners	30,6
	50 000 - < 100 000 inwoners	20,6
	100 000 - < 150 000 inwoners	14,1
	150 000 - < 250 000 inwoners	13,3
	250 000 inwoners of meer	11,4
Mate van verstedelijking	Zeer sterk	18,6
	Sterk	35,8
	Matig	18,9
	Weinig	17,2
	Niet	9,5
	Onbekend	0,0

Bijlage 8b

Burgerlijke staat	Gehuwd	61,7	
	Ongehuwd	27,3	
	Partnerschap	2,2	
	Gescheiden na huwelijk	7,9	
	Gescheiden na partnerschap	0,6	
	Verweduwd na huwelijk	0,1	
Sociaaleconomische categorie van de persoon	Onbekend	0,2	
	Werknemer particulier bedrijf	59,0	
	Ambtenaar	3,6	
	Directeur-grootaandeelhouder	0,5	
	Zelfstandige	9,6	
	Overig actief	1,3	
	Ontvanger werkloosheidsuitkering	2,8	
	Bijstandsontvanger	4,7	
	Ontvanger van overige sociale voorzieningen	1,6	
	Arbeidsongeschikte	6,0	
	Pensioenontvanger tot 65 jaar	1,1	
	Pensioenontvanger 65 jaar en ouder	1,2	
	Student	3,1	
	Overig niet actief	0,1	
	Zonder inkomen	5,3	
	Samenstelling huishouding	Onbekend	0,2
		Eenpersoonshuishouden	5,8
Paar, zonder kinderen		13,0	
Paar, alleen kinderen <18		56,5	
Paar, kinderen <18 en 18 jaar en ouder		4,5	
Paar, alleen kinderen 18 jaar en ouder		4,4	
Eenouderhh, alleen kinderen <18		9,9	
Eenouderhh, kinderen <18 en 18 jaar en ouder		0,6	
Eenouderhh, alleen kinderen 18 jaar en ouder		1,0	
Paar met ander, zonder kinderen		1,4	
Paar met ander, alleen kinderen <18		0,9	
Paar met ander, kinderen <18 en 18 jaar en ouder		0,0	
Paar met ander, alleen kinderen 18 jaar en ouder		0,3	
Eenouderhh met ander, kind. <18		0,2	
Eenouderhh met ander, kind. 18 jaar en ouder		0,1	
Overig meerpersoonshuishoudens		0,9	
Bevolking in IIT		0,3	
<b>Totaal aantal</b>		<b>5.735</b>	

\*) Gekoppeld aan 2012, rest gekoppeld aan 2010.

# Bijlage 9

## Het aanbod van rechtsbijstandverleners: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 5

**Tabel B9.1 Aantal rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkte per jaar (2006 t/m 2012)**

Jaar	Aantal	Index
2006	6.997	100
2007	6.989	100
2008	7.103	102
2009	7.151	102
2010	7.332	105
2011	7.574	108
2012	7.825	112

**Tabel B9.2 Aantal rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkte per jaar (2006 t/m 2012) per rol\***

Rol	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
	%	%	%	%	%	%	%	Aantal
Advocaat	93	95	96	96	96	96	95	7.462
Mediator	5	5	6	7	7	7	7	579
Geen rol bekend	3	2	1	<1	<1	<1	<1	17
Overig**	3	1	1	<1	<1	<1	<1	3

\* Omdat sommige rechtsbijstandverleners in verschillende rollen werkzaamheden vervullen, komt het totaal boven de 100% uit.

\*\* Onder de categorie 'overig' vallen onder meer deurwaarders en bewindvoerders.

**Tabel B9.3 Aantal kantoren dat op toevoegingsbasis werkte per jaar (2006 t/m 2012)**

Jaar	Aantal actieve kantoren (GRAS)	Index	Totaal aantal kantoren (Orde)	Index
2006	2.677	100	3.656	100
2007	2.754	103	3.762	103
2008	2.828	106	3.871	106
2009	2.913	109	4.141	113
2010	3.057	114	4.307	118
2011	3.248	121	4.519	124
2012	3.467	130	4.765	130

**Tabel B9.4 Gemiddeld aantal rechtsbijstandverleners per kantoor met jaarlijks ten minste één toevoeging (2006 t/m 2012)**

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
2,6	2,5	2,5	2,5	2,4	2,3	2,3

**Tabel B9.5 Percentage rechtsbijstandverleners dat deelnam aan verschillende piketsoorten per jaar (2008 t/m 2012)\***

Soort piket	2008	2009	2010	2011	2012
Strafpiket	43	44	43	40	39
Jeugdstrafpiket	8	8	8	8	8
Psychiatrisch piket	9	9	8	8	8
Vreemdelingenpiket	9	9	9	8	7
<b>Totaal**</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>44</b>

\* Buiten beschouwing gelaten zijn piket bestuurlijke ophouding, piket tijdelijk huisverbod en WOTS-uitleveringspiket.

\*\* Dit is niet de som van de afzonderlijke piketten. Deelname aan verschillende piketsoorten naast elkaar is immers zeer gebruikelijk.

**Tabel B9.6 Verhouding tussen het aantal advocaten dat bij de Orde stond ingeschreven en het aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleende per jaar (2006 t/m 2012)**

Jaar	Aantal bij de Orde ingeschreven advocaten*	Index	Aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent	Index	Percentage verleners van gesubsidieerde rechtsbijstand op het totale aantal bij de Orde ingeschreven advocaten
2006	14.274	100	6.504	100	46
2007	14.882	104	6.630	102	45
2008	15.547	109	6.817	105	44
2009	15.938	112	6.875	106	43
2010	16.275	114	7.043	108	43
2011	16.808	118	7.255	112	43
2012	17.067	120	7.462	115	44

\* Bron: de Orde.

**Tabel B9.7 Aantal ingeschreven mediators en aantal mediators dat toevoegingen heeft behandeld per jaar (2007 t/m 2012)**

Jaar	Bij de Raad ingeschreven mediators	Index	Mediators die toevoegingen hebben behandeld	Index
2007	596	100	374	100
2008	624	105	455	122
2009	666	112	481	129
2010	768	129	509	136
2011	823	138	535	143
2012	820	138	579	155

**Tabel B9.8 Gemiddeld aantal mediationtoevoegingen per mediator (2007 t/m 2012)**

2007	12,2
2008	12,1
2009	14,3
2010	14,4
2011	13,7
2012	14,7

**Tabel B9.9 Gemiddeld aantal (reguliere) toevoegingen en lichte advies-toevoegingen per actieve rechtsbijstandverlener per jaar (2006 t/m 2012)**

Jaar	Aantal alleen regulier	Index alleen regulier	Aantal lat	Index lat	Aantal totaal	Index totaal
2006	57	100	2,4	100	59	100
2007	55	96	2,6	108	58	98
2008	57	100	2,2	92	59	100
2009	58	102	1,9	79	61	103
2010	56	99	1,3	54	59	100
2011	53	93	1,1	46	55	93
2012	55	97	1,4	56	57	97

**Tabel B9.10 Aantal rechtsbijstandverleners naar aantal afgegeven toevoegingen per jaar in percentages (2008 t/m 2012)**

Aantal toevoegingen	2008	2009	2010	2011	2012	
	%	%	%	%	Aantal	%
1 t/m 10	26	25	26	27	1.997	26
11 t/m 25	15	15	15	15	1.227	16
26 t/m 50	17	17	17	18	1.330	17
51 t/m 100	21	21	22	22	1.746	22
101 t/m 200	17	17	16	14	1.213	16
>200	5	5	5	4	312	4
<b>Totaal*</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>7.825</b>	<b>100</b>

\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

**Tabel B9.11 Aantal en percentage advocaten dat minder dan elf toevoegingen behandelde in 2012**

Aantal toevoegingen per advocaat	Aantal advocaten	Percentage advocaten	Aantal toevoegingen	Percentage toevoegingen
1	439	5,6	439	0,1
2	296	3,8	592	0,1
3	245	3,1	735	0,2
4	173	2,2	692	0,2
5	171	2,2	855	0,2
6	152	1,9	912	0,2
7	169	2,2	1.183	0,3
8	132	1,7	1.056	0,2
9	136	1,7	1.224	0,3
10	84	1,1	840	0,2
<b>Totaal</b>	<b>1.997</b>	<b>25,5</b>	<b>8.528</b>	<b>1,9</b>

**Tabel B9.12 Verdeling van de rechtsbijstandverleners naar leeftijd per jaar (2006 t/m 2012)**

Jaar	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
20-30	18	18	17	16	16	15	15
30-40	30	30	30	29	29	29	29
40-50	26	25	26	25	25	25	25
50-60	21	21	21	21	21	21	21
60 en ouder	5	6	7	8	9	10	11

**Tabel B9.13 Gemiddeld aantal toevoegingen dat rechtsbijstandverleners per jaar behandelde naar leeftijd (2008 t/m 2012)**

Jaar	2008	2009	2010	2011	2012
20 tot 30	40	41	39	34	43
30 tot 40	60	61	60	58	62
40 tot 50	67	67	63	57	58
50 tot 60	67	69	68	64	65
60 en ouder	59	60	59	53	53

**Tabel B9.14 Gemiddeld aantal beëdigingsjaren van rechtsbijstandverleners die in de jaren 2006 t/m 2012 gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden en index**

Jaar	Gemiddeld aantal beëdigingsjaren	Index
2006	12,0	100
2007	12,1	101
2008	12,2	102
2009	12,6	105
2010	12,9	108
2011	13,1	109
2012	13,4	112

**Tabel B9.15 Aantal beëdigingsjaren van rechtsbijstandverleners in cohorten (2008 t/m 2012)**

Aantal beëdigingsjaren in cohorten	2008		2009		2010		2011		2012	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0 t/m 5	1.900	27	1.826	26	1.799	25	1.800	24	1.761	23
6 t/m 10	1.503	21	1.479	21	1.509	21	1.511	20	1.550	20
11 t/m 20	1.880	26	1.912	27	1.954	27	2.083	28	2.176	28
21 t/m 30	1.108	16	1.150	16	1.177	16	1.191	16	1.237	16
31 t/m 40	445	6	519	7	601	8	662	9	706	9
41 t/m 50	18	0	23	0	33	0	44	1	51	1
>50	1	0	2	0	2	0	2	<1	2	<1
Onbekend	248	3	240	3	257	4	281	4	342	4
<b>Totaal*</b>	<b>7.103</b>	<b>100</b>	<b>7.151</b>	<b>100</b>	<b>7.332</b>	<b>100</b>	<b>7.574</b>	<b>100</b>	<b>7.825</b>	<b>100</b>

\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

**Tabel B9.16 Aantal bij de balie ingeschreven beëdigde advocaten, die in het jaar van beëdiging toevoegingen zijn gaan behandelen (2006 t/m 2012)**

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Percentage van aantal in dat jaar beëdigde advocaten	30	26	25	24	28	25	23



**Tabel B9.17 Percentage lichte adviestoevoegingen door nieuwkomers (2007 t/m 2012)**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Laatste vier jaar beëdigd	47	44	39	25	27	25
Laatste vijf jaar beëdigd	55	52	48	35	33	32

**Tabel B9.18 Aandeel doorstromers onder rechtsbijstandverleners (2006 t/m 2012)**

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Percentage rechtsbijstandverleners die in twee opeenvolgende jaren toevoegingen verleend hebben	88	88	90	89	91	91	91



# Bijlage 10

## Achterliggende cijfers rechtsbijstandsverzekeringen over 2004 t/m 2011

**Tabel B10.1 Aantal polissen en aantal huishoudens per jaar (2004 t/m 2011)\***

Jaar	Aantal polissen in duizendtallen	Index polissen	Aantal huishoudens in duizendtallen	Index huishoudens	Dekkingsgraad
2004	1.717	100	7.049	100	24%
2005	2.033	118	7.091	101	29%
2006	2.790	162	7.146	101	39%
2007	2.880	168	7.191	102	40%
2008	2.988	174	7.242	103	41%
2009	3.209	192	7.313	104	44%
2010	3.108	181	7.386	105	42%
2011	3.104	181	7.444	106	42%

\* Bron: CBS Statline en Verbond van Verzekeraars. De gegevens over 2012 waren bij het ter perse gaan van deze monitor nog niet bekend.

**Tabel B10.2 Gemiddelde jaarpremie exclusief assurantiebelasting over 2004, 2006, 2008 t/m 2012 van alle maatschappijen in overzichten Consumentenbond: het meest uitgebreide pakket\***

	2004	2006	2008	2009	2010	2011	2012
Aantal in de berekening meegenomen polissen (n-2)	22	16	33	34	32	28	28
Minimum (n)	119	148	148	120	132	165	185
Maximum (n)	253	208	234	225	241	241	251
Gemiddelde jaarpremie	166	179	191	188	197	202	205
Gemiddelde jaarpremie gecorrigeerd voor inflatie cpi	166	174	178	173	180	180	178
Index jaarpremie (2004 = 100)	100	108	115	113	119	122	123
Index jaarpremie gecorrigeerd voor inflatie cpi (2004 = 100)	100	105	107	104	108	108	107
Index jaarpremie gecorrigeerd voor inflatie rechtskundige diensten	100	103	103	98	101	104	**

\* Gezin met kinderen/Polis exclusief fiscaal recht en vermogensbeheer, met weglating van de laagste en de hoogste premies.

\*\* Nog niet bekend.

**Tabel B10.3 Gemiddelde jaarpremie over 2004, 2006, 2008 t/m 2012 voor de 13 maatschappijen die in elk overzicht voorkomen: het meest uitgebreide pakket\***

	2004	2006	2008	2009	2010	2011	2012
DAS (standaard)	181	196	218	207	(241)	(241)	(279)
Centraal Beheer Achmea	180	190	190	194	225	225	225
Aegon	171	190	193	195	205	207	225
London Verzekeringen	170	190	190	190	190	215	215
FBTO	175	185	185	185	212	212	212
Interpolis	186	180	180	205	186	200	208
ABN AMRO	129	156	177	177	192	195	202
ARAG pro recht	(193)	(201)	(219)	(225)	225	229	201
Nationale Nederlanden	178	195	185	185	185	184	201
Goudse	154	195	205	195	195	195	195
Klaverblad	139	158	174	185	193	192	195
Univé	(119)	(128)	(153)	(155)	185	175	190
OHRA	160	171	171	171	(179)	(179)	(184)
Gemiddelde jaarpremie	166	182	188	190	199	203	206
Gemiddelde jaarpremie gecorrigeerd voor inflatie	166	177	176	175	181	181	179
Index jaarpremie (2004 = 100)	100	110	113	114	120	122	124
Index jaarpremie gecorrigeerd voor inflatie (2004 = 100)	100	107	106	105	109	109	108
Index jaarpremie gecorrigeerd voor inflatie rechtskundige diensten	100	104	102	99	102	103	**

\* Gezin met kinderen/Polis exclusief fiscaal recht en vermogensbeheer, met weglating van de laagste en de hoogste premies.

\*\* Nog niet bekend.

# Bijlage 11

## Uitgaven: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 7

In tabel B11.1 is voor 2012 in kolom 2 het aantal vaststellingen per rechtsgebied weergegeven en de hoogte van de uitgaven die hiermee gemoeid zijn. In de kolom daarnaast worden de uitgaven voor EXU-declaraties vermeld, gevolgd door de totale uitgaven voor vaststellingen, inclusief de EXU-declaraties.<sup>111</sup> In de laatste kolom wordt het percentage van elk rechtsgebied op de totale uitgaven weergegeven. Onderaan in de tabel worden dezelfde cijfers weergegeven met betrekking tot de mediationtoevoegingen en de lichte adviestoevoegingen.

---

<sup>111</sup> Het gaat hier om de vaststellingen van de reguliere toevoegingen (exclusief mediationtoevoegingen en lichte adviestoevoegingen).

**Tabel B11.1 Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) per rechtsgebied op basis van het aantal vaststellingen in 2012<sup>112</sup>**

Rechtsgebied regulier	Aantal	Totale uitgaven (x 1.000)	EXU- uitgaven (x 1.000)	Totale uitgaven incl. EXU (x 1.000)	Percentage van de totale uitgaven regulier
Straf(verdachten)	88.606	88.452	40.510	128.962	33
Personen en familie	97.244	82.274	2.199	84.472	22
Straf(overig)	57.667	33.016	1.407	34.423	9
Verbintenissen	28.478	26.115	1.467	27.583	7
Asiel	27.061	25.786	179	25.964	7
Vreemdelingen	23.661	20.569	106	20.675	5
Sociale voorzieningen	25.016	20.029	35	20.064	5
Arbeid en ontslag	14.434	11.763	269	12.032	3
Sociale verzekeringen	12.485	9.974	39	10.012	3
Huur en verhuur	10.457	8.790	210	9.001	2
Bestuur (overig)	7.710	6.443	77	6.520	2
Schuldsanering	2.787	3.579	9	3.588	<1
Restgroep privaot	2.048	1.579	6	1.585	<1
Erfrecht	840	787	34	821	<1
Fiscaal	974	782	30	812	<1
Ambtenaren	627	583	23	605	<1
Wonen	717	584		584	<1
Faillissement	363	364	4	368	<1
Milieu	230	234	15	249	<1
Goederen	236	242	12	255	<1
Overig*	6	21		21	<1
<b>Totaal regulier**</b>	<b>401.647</b>	<b>341.965</b>	<b>46.632</b>	<b>388.597</b>	<b>100</b>
Mediation toevoegingen	7.710	4.192	3	4.195	
Lichte adviestoevoegingen	10.549	2.436		2.436	

\* De categorie 'Overig' is opgebouwd uit onbekende zaaksoorten, oude codes en niet-ingevulde codes.

\*\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

112 De gegevens in deze tabel zijn ontleend aan gegevensbestanden uit GRAS. Het betreft vastgestelde toevoegingen (inclusief btw), reiskosten, kosten voor eventuele opvolging en administratieve kosten (exclusief eigen bijdrage en eventuele proceskosten). Deze gegevens zijn aangeleverd door de afdeling Informatie Management (de ICT-organisatie van de Raad).

**Tabel B11.2 Gemiddelde uitgave (in euro's) per vaststelling, exclusief en inclusief EXU, uitgesplitst naar rechtsgebied op basis van het aantal vaststellingen in 2012<sup>113</sup>**

Rechtsgebied regulier	Gemiddelde uitgave per vaststelling (excl. EXU)*	Gemiddelde uitgave per vaststelling (incl. EXU)
Straf (verdachten)	998	1.455
Schuldsanering	1.284	1.287
Milieu	1.015	1.081
Goederen	1.026	1.079
Faillissement	1.002	1.014
Erfrecht	937	977
Verbintenissen	917	969
Ambtenaren	929	965
Asiel	953	959
Vreemdelingen	869	874
Personen en familie	846	869
Huur en verhuur	841	861
Bestuur (overig)	836	846
Fiscaal	803	834
Arbeid en ontslag	815	834
Wonen	815	815
Sociale voorzieningen	801	802
Sociale verzekeringen	799	802
Restgroep privaat	771	774
Straf (overig)	573	597
Overig **	3.538	3.538
<b>Totaal regulier</b>	<b>851</b>	<b>968</b>
Mediation toevoegingen	544	544
Lichte adviestoevoegingen	231	231

\* De gemiddelde vergoeding per toevoeging is berekend door de eigen bijdrage van de cliënt en de toegekende proceskostenvergoeding af te trekken van de berekende vergoeding.

\*\* De categorie 'Overig' is opgemaakt uit onbekende zaaksoorten, oude en niet-inge vulde codes.

113 De gegevens in deze tabel zijn ontleend aan gegevensbestanden uit GRAS. Het betreft vastgestelde toevoegingen (inclusief btw), reiskosten, kosten voor evt. opvolging en administratieve kosten (exclusief eigen bijdrage en eventuele proceskosten). Deze gegevens zijn aangeleverd door de afdeling Informatie Management (de ICT-organisatie van de Raad).

**Tabel B11.3 Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) op basis van het aantal vaststellingen per jaar (2008 t/m 2012)<sup>114</sup>**

Jaar	Aantal vaststellingen	Totale uitgaven (x 1.000)	EXU-uitgaven (x 1.000)	Totale uitgaven incl. EXU (x 1.000)	Gemiddelde uitgave per vaststelling	Gemiddelde uitgave per vaststelling, gecorrigeerd voor inflatie*
2008	378.207	300.168	39.839	340.007	899	899
2009	396.709	316.586	37.846	354.432	893	882
2010	402.247	331.643	41.574	373.216	928	905
2011	396.632	337.872	44.248	382.120	963	919
2012	419.906	348.593	46.635	395.228	968	901

\* Hier is gecorrigeerd voor inflatie via indexering met de consumentenprijsindex (cpi). In plaats van de cpi zouden ook de prijsindex rechtskundige diensten of de index van de stijging van advocatentarieven kunnen worden gehanteerd.

114 De gegevens in deze tabel zijn ontleend aan gegevensbestanden uit GRAS. Het betreft vastgestelde toevoegingen (inclusief btw), reiskosten, kosten voor eventuele opvolging en administratieve kosten (exclusief eigen bijdrage en eventuele proceskostenvergoeding). Deze gegevens zijn aangeleverd door de afdeling Informatie Management (de ICT-organisatie van de Raad).



# Bijlage 12

## Begeleidingscommissie

Prof. mr. dr. I. Giesen (vz.)	Hoogleraar privaatrecht, Molengraaf Instituut voor Privaatrecht, Universiteit Utrecht
M.A. Gramatikov	PhD Senior onderzoeker, Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems, Universiteit van Tilburg
Mr. H.J. Schilperoort	Hoofd Staf/directiesecretaris, Raad voor Rechtsbijstand
Dr. F.P. van Tulder	Adviseur/onderzoeker, afdeling Ontwikkeling Raad voor de rechtspraak
Mw. dr. M.J. ter Voert	Senior onderzoeker WODC, ministerie van Veiligheid en Justitie



# Bijlage 13

## Inhoudsoverzicht van de vorige monitoredities

De kern van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand bestaat uit een jaarlijkse update van de gegevens uit GRAS en de bestanden van het Juridisch Loket. Hieronder wordt per monitor aangegeven welk aanvullend onderzoek in de desbetreffende editie wordt beschreven en welke permanente uitbreidingen er in dat specifieke jaar hebben plaatsgevonden.

### **MGR 2003 (gegevens 2002)**

- Resultaten enquête onder Wrb-gerechtigden

### **MGR 2004 (gegevens 2003)**

- Herhaling resultaten enquête onder Wrb-gerechtigden uit MGR 2003
- Resultaten enquête onder actieve rechtsbijstandverleners

### **MGR 2005 (gegevens 2004)**

- Onderzoek allochtonen/autochtonen, Wrb-gerechtigden/niet Wrb-gerechtigden
- Onderzoek SCP naar prijselasticiteit rechtsbijstand
- Herhaling resultaten enquête actieve rechtsbijstandverleners MGR 2004

### **MGR Kwantitatieve gegevens 2005 (gegevens 2005)**

- Geen aanvullend onderzoek

### **MGR 2006 (gegevens 2006)**

- Resultaten enquête onder actieve rechtsbijstandverleners (herhaling 2004)

### **MGR 2007 (gegevens 2007)**

- Eerste meting klanttevredenheid van het Juridisch Loket
- Eerste koppeling GRAS aan CBS-cijfers voor achtergrondkenmerken toevoegingsgebruikers
- Eerste berekening bereik Wrb onder de Nederlandse bevolking in samenwerking met het CBS
- Herhaling resultaten enquête onder actieve rechtsbijstandverleners MGR 2006

### **MGR 2008 (gegevens 2008)**

- Enquête onder advocaten naar werking verwijzarrangement
- Enquête onder advocaten naar redenen voor beëindig deelname aan het stelsel
- Enquête onder Nederlandse bevolking naar dekkingsgraad en gebruik rechtsbijstandsverzekering en naamsbekendheid van het Juridisch Loket
- Eerste koppeling CBS-cijfers aan kenmerken loketklanten
- Eerste weergave kosten van het stelsel
- Resultaten onderzoek naar meervoudig gebruik van toevoegingen

### **MGR 2009 (gegevens 2009)**

- Tweede meting tevredenheid loketklanten
- Eerste meting premiestelling rechtsbijstandsverzekeringen
- Onderzoek naar meervoudig gebruik bij loketklanten
- Onderzoek TISCO naar Acces to Justice Index echtscheidingstoevoegingen
- Klanttevredenheidsmeting toevoegingsgebruikers

### **MGR 2010 (gegevens 2010)**

- Ervaringen en waarderingen van rechtsbijstandverleners
- Aanvullende analyse nihilstellingen
- Naamsbekendheid van het Juridisch Loket
- Beslissingen op bezwaar en beroep
- Uitsplitsing verwijzingen naar mediation bij het Juridisch Loket
- Overzicht aantal gezinspolissen rechtsbijstandsverzekeringen
- Informatie over piket- en programmakosten en uitgaven per type toevoeging

### **MGR 2011 (gegevens 2011)**

- Gebruik van Rechtwijzer
- Capita selecta Grensoverschrijdende geschillen
- Capita selecta Toevoegingen afgegeven aan minderjarigen
- Toevoeging indeling naar juridisch inhoudelijke betekenis civiel recht en bestuurs- en strafrecht bij aantallen toevoegingen en kosten

**B13.1 Overzicht onderzoek onder gebruikers van het stelsel en onder deelnemende advocaten over 2003 t/m 2012**

<b>Respondenten</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Toevoegingsgebruikers	X	X	X				X			
Rechtsbijstandverleners		X	X	X	X	X		X		X
Klanten van het Juridisch Loket					X		X			X
Nederlandse bevolking	X		X			X		X	X	



# Lijst met figuren en tabellen

## Figuren

Figuur 3.1	Aantal klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket over 2008 t/m 2012*	37
Figuur 3.2	Verdeling klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket in percentages over 2011 (vóór en na de invoering van de maatregel 'diagnose en triage') en over 2012, in percentages	40
Figuur 3.3	Aantal verwijzing naar de advocatuur in aantallen over 2008 t/m 2012	42
Figuur 3.4	Verwijzing naar advocatuur per klantactiviteit over 2011 (per jaarhelft) en 2012, in percentages	43
Figuur 3.5	Aantal mediationvoorstellen en verwijzingen naar mediation vanuit het Juridisch Loket over 2008 t/m 2012	44
Figuur 3.6	Verdeling klantactiviteiten naar rechtsgebieden over 2012*	46
Figuur 3.7	Trends van het aantal klantactiviteiten bij de vier meest voorkomende rechtsgebieden over 2008 t/m 2012	47
Figuur 4.1	Verdeling van de toevoegingen naar type over 2012*	54
Figuur 4.2	Aantal afgegeven reguliere toevoegingen, in- en exclusief lichte adviestoevoegingen en mediationtoevoegingen over 2000 t/m 2012*	55
Figuur 4.3	Verdeling van de reguliere toevoegingen over 2012 in percentages en aantallen	56
Figuur 4.4	Index van het aantal reguliere toevoegingen naar grondslag over 2000 t/m 2012*	57
Figuur 4.5	Verdeling van de reguliere toevoegingen naar de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2012*	58
Figuur 4.6	Verdeling van de afgegeven reguliere toevoegingen per rechtsgebied over 2012*	59
Figuur 4.7	Trends reguliere toevoegingen naar zes grootste rechtsgebieden waarop deze zijn afgegeven over 2008 t/m 2012*	60
Figuur 4.8	Trends reguliere toevoegingen naar de vier middelgrote rechtsgebieden, waarop die zijn afgegeven over 2008 t/m 2012*	63
Figuur 4.9	Trend van het aantal mediationtoevoegingen over 2008 t/m 2012*	64
Figuur 4.10	Trend van het aantal afgegeven lichte adviestoevoegingen over 2008 t/m 2012*	66
Figuur 4.11	Verdeling van de afgegeven lichte adviestoevoegingen per rechtsgebied over 2012*	67
Figuur 4.12	Trend aantal verstrekte subsidies medisch haalbaarheids-onderzoek over 2008 t/m 2012*	68
Figuur 4.13	Verdeling van pikethulpverlening over 2012*	69

Figuur 4.14	Verdeling naar het soort rechtsbijstand dat in het kader van piket in 2012 is verleend*	70
Figuur 4.15	Verdeling van de afgewezen aanvragen over 2010 t/m 2012*	71
Figuur 4.16	Trend van het aantal toevoegingsgebruikers, het aantal toevoegingen en het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtzoekende over 2000 t/m 2012*	74
Figuur 4.17	Trend toevoegingsgebruik onder veelgebruikers over 2008 t/m 2012*	75
Figuur 4.18	Verdeling afgegeven reguliere toevoegingen over de treden van de berekende eigen bijdrage over 2008 t/m 2012*	76
Figuur 4.19	Verdeling gebruik kortingsmaatregel over 2012	78
Figuur 4.20	Trend percentage peiljaarverleggingen over 2008 t/m 2012*	79
Figuur 4.21	Trend bereik Wrb over 2008 t/m 2012*	80
Figuur 4.22	Trend van het bereik op basis van inkomen én op basis van inkomen en vermogen over 2008 t/m 2012*	82
Figuur 4.23	Verdeling draagkracht alleenstaanden over 2012 in euro's*	83
Figuur 4.24	Verdeling draagkracht meerpersoonshuishoudens over 2012*	84
Figuur 4.25	Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal inkomen (alleenstaanden) over 2012*	85
Figuur 4.26	Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal inkomen (meerpersoonshuishoudens) over 2012*	86
Figuur 5.1	Ontwikkeling van het aantal rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkzaam was over 2006 t/m 2012*	90
Figuur 5.2	Ontwikkeling van het aantal kantoren dat op toevoegingsbasis werkte over 2008 t/m 2012*	91
Figuur 5.3	Ontwikkeling percentage rechtsbijstandverleners dat aan verschillende piketsoorten deelnam over 2008 t/m 2012*	92
Figuur 5.4	Aantal bij de Orde ingeschreven advocaten en het aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent over 2008 t/m 2012*	93
Figuur 5.5	Ontwikkeling van het aantal ingeschreven mediators en het aantal mediators dat ten minste één toevoeging per jaar behandelde over 2008 t/m 2012*	94
Figuur 5.6	Ontwikkeling van het gemiddeld aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation- en lichte adviestoevoegingen) en het gemiddeld aantal lichte adviestoevoegingen per actieve rechtsbijstandverlener over 2007 t/m 2012*	95
Figuur 5.7	Verdeling rechtsbijstandverleners naar leeftijdscategorie over 2008 t/m 2012*	97
Figuur 5.8	Gemiddelde aantal door rechtsbijstandverleners behandelde toevoegingen per leeftijdscategorie over 2008 t/m 2012*	98
Figuur 5.9	Gemiddeld aantal beëdigingsjaren van rechtsbijstandverleners, die gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden over 2008 t/m 2012*	99
Figuur 5.10	Verdeling van actieve rechtsbijstandverleners naar beëdigingsjaren over 2008 t/m 2012*	100
Figuur 5.11	In- en uitstroom van rechtsbijstandverleners over 2008 t/m 2012	101
Figuur 6.1	Ontwikkeling van het aantal gezinspolissen voor rechtsbijstand onder de Nederlandse huishoudens maal duizend over 2004 t/m 2011*	104



Figuur 6.2	Ontwikkeling van de premiestelling, berekend op basis van de integrale en de meest zuivere vergelijking (gecorrigeerd voor inflatie) over 2004 t/m 2012	107
Figuur 7.1	Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) per rechtsgebied op basis van het aantal vaststellingen over 2012*	111
Figuur 7.2	Gemiddelde* uitgave (in euro's) per vaststelling uitgesplitst naar rechtsgebied en in totaal over 2012**	112
Figuur 7.3	Gemiddelde uitgave in euro's (inclusief EXU) per vaststelling, uitgesplitst naar civiel-, bestuur- en strafrecht in 2012*	113
Figuur 7.4	Ontwikkeling van de uitgaven voor vaststellingen (in euro's x 1.000) en gemiddelde uitgave per vaststelling over 2008 t/m 2012*	114
Figuur 8.1	Ontwikkeling van het totaal aantal toevoegingen (inclusief lat en mediations) over 2000 t/m 2012	129
Figuur 8.2	Ontwikkeling van het totale aanbod van rechtsbijstandverleners (inclusief mediators) over 2000 t/m 2012	130

## Tabellen

Tabel 8.1	Samenvattend analysemodel	140
Tabel B1.1	Inkomensnormen en eigen bijdragen reguliere toevoeging per 1 januari 2012 (peiljaar 2010) in euro's	145
Tabel B1.2	Inkomensnormen en eigen bijdragen mediationtoevoeging per 1 januari 2012 in euro's	146
Tabel B1.3	Heffingvrij vermogen 2010 (het peiljaar) in euro's	146
Tabel B1.4	Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen per 1 januari 2012 in euro's	146
Tabel B1.5	Heffingvrij vermogen i.v.m. resultaatsbeoordeling 2012 in euro's	147
Tabel B2.1	Forfaitaire vergoeding advocatuur (2000 t/m 2012)	149
Tabel B4.1	Aantal klantactiviteiten per jaar (2007 t/m 2012)	155
Tabel B4.2	Aantal externe klantactiviteiten per jaar (2007 t/m 2012)	155
Tabel B4.3	Kanalen waarlangs klanten contact hebben gezocht per jaar, in percentages (2007 t/m 1e helft van 2011)	156
Tabel B4.4a	Aantal klantactiviteiten per kanaal per jaar (2007 t/m 2012)	156
Tabel B4.4b	Klantactiviteiten per kanaal per halfjaar (2011 en 2012), in aantallen en percentages	156
Tabel B4.5	Verwijzing naar advocatuur per klantactiviteit per halfjaar (2011 en 2012), in aantallen en percentages	157
Tabel B4.6	Aantal mediations uitgevoerd door geregistreerde en niet-geregistreerde mediators per jaar (2007 t/m 2012)	157
Tabel B4.7	Verwijzing naar ketenpartner per klantactiviteit over tweede helft 2011 en 2012	158
Tabel B4.8	Aantal unieke websitebezoekers per maand (2007 t/m 2012) in duizendtallen	158
Tabel B4.9	Rechtsgebieden waarop de klantactiviteiten betrekking hadden per jaar (2007 t/m 2012) in percentages	159
Tabel B4.10	Rechtsgebieden waarop de verwijzingen naar de advocatuur betrekking hadden in aantallen en percentages vóór en na de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' over 2011 (per halfjaar) en 2012	160

Tabel B6.1	Aantal afgegeven toevoegingen per jaar (2000 t/m 2012)	163
Tabel B6.2	Aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) naar grondslag per jaar (2000 t/m 2012)	164
Tabel B6.3	Rechtsgebieden waarop reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) zijn afgegeven (in aantallen) per jaar (2000 t/m 2012)	164
Tabel B6.4	Geïndexeerde ontwikkeling binnen de rechtsgebieden waarop reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) zijn afgegeven per jaar (2008 t/m 2012)	165
Tabel B6.5	Aantal mediationtoevoegingen per jaar (2007 t/m 2012)	165
Tabel B6.6	Rechtsgebieden waarop mediationtoevoegingen zijn afgegeven in aantallen per jaar (2007 t/m 2012)	166
Tabel B6.7	Rechtsgebieden waarop lichte adviestoevoegingen zijn afgegeven in aantallen per jaar (2005 t/m 2012)	166
Tabel B6.8	Bekostiging mho en verstrekking lening ten behoeve van deskundigenbericht per jaar (2006 t/m 2012)	167
Tabel B6.9	Hulpverlening verschillende piketten per jaar (2009 t/m 2012)	167
Tabel B6.10	Rechtsbijstand in het kader van strafpiket per jaar (2010* t/m 2012**)	167
Tabel B6.11	Aantal afwijzingen uitgesplitst naar afwijzingsgrond, in aantallen en percentages ten opzichte van het aantal aangevraagde toevoegingen, per jaar (2010 t/m 2012)	168
Tabel B6.12	Aantal toevoegingsgebruikers voor wie een toevoeging werd afgegeven, het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtzoekende per jaar (2000 t/m 2012)	168
Tabel B6.13	Verdeling van het aantal toevoegingen per toevoegingsgebruiker per jaar in percentages (2000 t/m 2012)	169
Tabel B6.14	Verdeling van het aantal toevoegingen per gebruiker per jaar (2011 en 2012)	169
Tabel B6.15	Gebruik van de anticumulatieregeling per jaar in percentages (2001 t/m 2012)	170
Tabel B6.16	Inschaling van reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) uitgesplitst naar de treden van de eigen bijdrage per jaar (2008 t/m 2012)	170
Tabel B6.17	Gemiddelde eigen bijdrage van toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage hebben betaald per jaar (2007 t/m 2012)	171
Tabel B6.18	Peiljaarverleggingen in percentages van het totaal aantal afgegeven toevoegingen per jaar (2008 t/m 2012)	171
Tabel B6.19	Het bereik van de Wrb per jaar (2008 t/m 2012)	171
Tabel B6.20	Het bereik van de Wrb per jaar (2008 t/m 2012)	172
Tabel B6.21	Vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) toevoegingsgebruikers (2007 t/m 2012): alleenstaanden*	172
Tabel B6.22	Vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) toevoegingsgebruikers (2007 t/m 2012): personen die deel uitmaken van een meerpersoonshuishouden*	173
Tabel B6.23	Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal jaarinkomen (alleenstaanden) (2007 t/m 2012)	173
Tabel B6.24	Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal jaarinkomen (personen in meerpersoonshuishoudens) (2007 t/m 2012)	174

Tabel B6.25	Uitsplitsing aantal reguliere toevoegingen (excl. lat en mediation) naar moduultype gehanteerd door de Raad voor Rechtsbijstand in vergelijking met de door de Raad voor de Rechtspraak gehanteerde indeling in 2012	174
Tabel B6.26	Uitsplitsing aantal reguliere toevoegingen (excl. lat en mediation) naar hoofdrechtsgebied en conform de door de Rechtspraak gehanteerde juridische indeling in 2012	175
Tabel B7.1	Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t-2=2010, zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar Wrb-grens	179
Tabel B7.2	Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t-2=2010, zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar inkomen	180
Tabel B9.1	Aantal rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkte per jaar (2006 t/m 2012)	185
Tabel B9.2	Aantal rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkte per jaar (2006 t/m 2012) per rol*	185
Tabel B9.3	Aantal kantoren dat op toevoegingsbasis werkte per jaar (2006 t/m 2012)	186
Tabel B9.4	Gemiddeld aantal rechtsbijstandverleners per kantoor met jaarlijks ten minste één toevoeging (2006 t/m 2012)	186
Tabel B9.5	Percentage rechtsbijstandverleners dat deelnam aan verschillende piketsoorten per jaar (2008 t/m 2012)*	186
Tabel B9.6	Verhouding tussen het aantal advocaten dat bij de Orde stond ingeschreven en het aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleende per jaar (2006 t/m 2012)	187
Tabel B9.7	Aantal ingeschreven mediators en aantal mediators dat toevoegingen heeft behandeld per jaar (2007 t/m 2012)	187
Tabel B9.8	Gemiddeld aantal mediationtoevoegingen per mediator (2007 t/m 2012)	187
Tabel B9.9	Gemiddeld aantal (reguliere) toevoegingen en lichte advies-toevoegingen per actieve rechtsbijstandverlener per jaar (2006 t/m 2012)	188
Tabel B9.10	Aantal rechtsbijstandverleners naar aantal afgegeven toevoegingen per jaar (in percentages) (2008 t/m 2012)	188
Tabel B9.11	Aantal en percentage advocaten dat minder dan elf toevoegingen behandelde in 2012	189
Tabel B9.12	Verdeling van de rechtsbijstandverleners naar leeftijd per jaar (2006 t/m 2012)	189
Tabel B9.13	Gemiddeld aantal toevoegingen dat rechtsbijstandverleners per jaar behandelde naar leeftijd (2008 t/m 2012)	189
Tabel B9.14	Gemiddeld aantal beëdigingsjaren van rechtsbijstandverleners die in de jaren 2006 t/m 2012 gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden en index	190
Tabel B9.15	Aantal beëdigingsjaren van rechtsbijstandverleners in cohorten (over 2008 t/m 2012)	190
Tabel B9.16	Aantal bij de balie ingeschreven beëdigde advocaten, die in het jaar van beëdiging toevoegingen zijn gaan behandelen (2006 t/m 2012)	190
Tabel B9.17	Percentage lichte adviestoevoegingen door nieuwkomers (2007 t/m 2012)	191

Tabel B9.18	Aandeel doorstromers onder rechtsbijstandverleners (2006 t/m 2012)	191
Tabel B10.1	Aantal polissen en aantal huishoudens per jaar (2004 t/m 2011)*	193
Tabel B10.2	Gemiddelde jaarpremie exclusief assurantiebelasting over 2004, 2006, 2008 t/m 2012 van alle maatschappijen in overzichten Consumentenbond: het meest uitgebreide pakket*	193
Tabel B11.1	Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) per rechtsgebied op basis van het aantal vaststellingen in 2012	196
Tabel B11.2	Gemiddelde uitgave (in euro's) per vaststelling, exclusief en inclusief EXU, uitgesplitst naar rechtsgebied op basis van het aantal vaststellingen in 2012	197
Tabel B11.3	Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) op basis van het aantal vaststellingen per jaar (2008 t/m 2012)	198
Tabel B13.1	Overzicht onderzoek onder gebruikers van het stelsel en onder deelnemende advocaten over 2003 t/m 2012	203



# Raad voor Rechtsbijstand

Toegang tot het recht is een belangrijke pijler voor een goed functionerende rechtstaat. De Raad voor Rechtsbijstand maakt zich sterk voor het belang van burgers als zij tegen juridische problemen aanlopen. Dat doet de Raad op basis van de Wet op de Rechtsbijstand. De Raad wijst rechtzoekenden de weg, bevordert een goede toegang tot het recht en stimuleert goede kwaliteit van de rechtsbijstand. Ook fungeert de Raad als kenniscentrum op het gebied van de gesubsidieerde rechtsbijstand. Hierbij is de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand (MGR) een belangrijk instrument.

Elk jaar publiceert de Raad voor Rechtsbijstand deze monitor om te beschrijven hoe de toegang tot, de vraag naar en het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand zich ontwikkelen. Door periodiek op een uniforme wijze informatie te verzamelen over een beperkt aantal indicatoren wordt inzicht geboden in trends door de jaren heen. Om tevens inzicht te bieden in de effecten van specifieke beleids- of wetswijzigingen wordt ook verslag gedaan van aanvullende onderzoeken.

