

Raad voor Rechtsbijstand

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

Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2013

Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2013

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

Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2013

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

ISBN: 9789462401594

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

© S.L. Peters, M. van Gammeren-Zoetewij & L. Combrink-Kuiters WLP 2014

Voorwoord

Voor u ligt de Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2013.

Via continue analyse van het stelsel van rechtsbijstand, heeft de Raad dankzij de vele gegevens die per toevoeging worden geregistreerd, de mogelijkheid om de vraag naar en het aanbod van rechtsbijstand goed te kunnen volgen en zich tijdig aan te passen aan veranderende omstandigheden, opdat de doelstellingen van de wet goed bewaakt kunnen worden. De Monitor Wrb is hierbij een waardevol en gewaardeerd instrument.

Voor beleidsmakers, politici en ketenpartners is de monitor ook in 2013 weer een nuttig instrument gebleken om cijfermatig onderbouwd het debat te kunnen voeren over de justitiële begroting en over de maatregelen die ertoe moeten leiden dat taakstellingen met behoud van het kwaliteitsniveau van het huidige stelsel ter hand worden genomen.

De nuldelijnsapplicaties binnen het stelsel (Rechtwijzer en internetvoorzieningen bij het Juridisch Loket) blijken te voorzien in een behoefte. In het najaar van 2014 wordt naar verwachting de sterk verbeterde versie van Rechtwijzer – versie 2.0 – in gebruik genomen. Ook voor dit digitale product, dat de Raad in samenwerking met HiiL heeft ontwikkeld, is veel belangstelling – ook vanuit het buitenland.

De continue monitoring van de stand van het stelsel is van belang ter beoordeling van de vraag of de Raad er voldoende in slaagt de doelstelling van de Wrb te realiseren door de rechtzoekende voldoende toegang te bieden tot het vinden van een oplossing voor zijn of haar juridische probleem en te borgen dat de dienstverlening binnen het stelsel van voldoende kwaliteit is. Hierbij heeft de Raad zich ten doel gesteld een zo laagdrempelig mogelijke afdoeningswijze te faciliteren die leidt tot een rechtvaardige uitkomst, tegen een zo gering mogelijke prijs.

Ook het volgen van de ontwikkeling van het aanbod vindt zijn grondslag in één van de doelstellingen van de Wet op de rechtsbijstand, wat zeker niet onbelangrijk is nu de vergoedingen van de advocatuur onderwerp van gesprek zijn.

Net als in 2012 was er ook in 2013 sprake van een toename van het beroep op het stelsel: het aantal toevoegingen steeg licht en het aantal klantactiviteiten bij het Juridisch Loket nam sterk toe. Die toename 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. Door deze maatregel worden rechtzoekenden gestimuleerd eerst langs het Juridisch Loket te gaan, alvorens zij (zo nodig) de hulp inroepen van een advocaat.

Na een daling van het bereik van het stelsel tot en met 2011 en een stabilisering in 2012 is er in 2013 opnieuw sprake geweest van een lichte daling van 35,9 naar 35,8% van de Nederlandse bevolking.

Over het jaar 2013 konden de achtergrondkenmerken van de gebruikers van het stelsel nog duidelijker in kaart worden gebracht dan voorheen. Mede dankzij de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' werd het mogelijk om van aanzienlijk meer loketklanten de gegevens te koppelen aan de bestanden van het CBS.

Het aanbod van rechtsbijstandverleners is verder gestegen. Per 1 januari 2012 en 1 oktober 2013 werd de vergoeding aan advocaten verlaagd. Het is zeer wel denkbaar, dat dit zou kunnen leiden tot een verminderd animo onder advocaten om deel te nemen aan het stelsel. Dit mogelijke effect is (vooralsnog) echter niet merkbaar.

Uit een herhaling van het periodieke klanttevredenheidsonderzoek, gehouden onder toevoegingsgebruikers, blijkt dat klanten de dienstverlening van rechtsbijstandsverleners opnieuw als ruim voldoende beoordelen.

De Raad maakt een transitie door van een controlerende, bureaucratische organisatie naar een dienstverlenende partner die werkt op basis van vertrouwen. In 2013 heeft er opnieuw een forse uitbreiding plaatsgevonden van het aantal High Trust-kantoren, in de aanloop naar een landelijke invoering van High Trust. High Trust behelst een nieuwe, eenvoudiger en snellere manier van het aanvragen van toevoegingen, die gebaseerd is op transparantie, vertrouwen en begrip. Daarnaast is medio 2012 het Webportaal online gegaan, waarmee advocaten een groot deel van hun toevoegingen digitaal kunnen aanvragen en volgen. Hiermee wordt beoogd de door advocaten als zodanig ervaren 'bureaucratische rompslomp' te verminderen. Meer dan 90% van de advocaten maakt inmiddels gebruik van het Webportaal. De beoordeling van de dienstverlening van de Raad door advocaten is dankzij deze vernieuwingen fors gestegen.

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 blijkt dan ook in een behoefte te voorzien. Bij congresbezoek van raadsmedewerkers en voor buitenlands bezoek biedt het een handzaam cijfermatig overzicht van de Nederlandse gesubsidieerde rechtsbijstand over de afgelopen jaren.

De kracht van de monitor ligt in het op eenduidige wijze genereren van cijfers op basis van gegevens van zowel klanten als rechtsbijstandverleners en het Juridisch Loket gedurende een langere periode, waardoor trends zichtbaar kunnen worden

gemaakt en voorspellingen kunnen worden gedaan aangaande de rechtsbijstand in de toekomst. 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 ten slotte uit naar de begeleidingscommissie, die op constructieve en deskundige wijze onder leiding van de nieuwe voorzitter, Bert Niemeijer, heeft bijgedragen aan het tot stand komen van deze monitor.

Utrecht, juni 2014

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 en er worden ook veelvuldig bepaalde afkortingen gebruikt. In deze paragraaf worden deze begrippen gedefinieerd en veelgebruikte afkortingen verklaard.

Afkortingen

A.A.-procedure:	Algemene asielprocedure
AC:	aanmeldcentrum
AMvB:	Algemene Maatregel van Bestuur
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
HiiL:	Hague Institute for the Internationalisation of Law
HJL:	het Juridisch Loket
Lat:	lichte adviestoevoeging; bestemd voor de verlening van rechtsbijstand in zaken van relatief eenvoudige aard
MGR:	Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand
NAW:	naam adres woonplaats gegevens
NMI:	Nederlands Mediation Instituut
NOvA:	de Nederlandse Orde van Advocaten
RvdR:	Raad voor de Rechtspraak
SSB:	Sociaal Statistisch Bestand
UWV:	Uitvoeringsorgaan werknemersverzekeringen
Wet VIValt:	Verklaring Inkomen en Vermogen Alternatief
Wet BOPZ:	Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen
Wmo:	Wet maatschappelijke ondersteuning
WODC:	Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum
WOTS:	Wet overdracht tenuitvoerlegging strafvonnis
Wrb:	Wet op de rechtsbijstand
ZSM:	'Zo Spoedig Mogelijk': project ten behoeve van een versnelde afdoening van strafzaken
Zzp'er:	Zelfstandige zonder personeel

Begrippen

- *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 euro 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:
 - *rechtkundige 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 en bestaande uit het geven van eenvoudige juridische adviezen (waarbij geen sprake is van vertegenwoordiging, 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, mediators¹ 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 advocaat voor de door hem verleende rechtsbijstand na beëindiging van de zaak.

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.

- *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 (serieus) juridisch probleem.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Definities en afkortingen	7
Inhoudsopgave	11
1 Inleiding	15
1.1 Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand	17
1.1.1 Het project Rechtwijzer	17
1.1.2 Het Juridisch Loket	17
1.1.3 Rechtsbijstand op basis van een toevoeging	19
1.1.4 Mediation op basis van een toevoeging	22
1.2 Taakstellingen van de kabinetten Balkenende IV en Rutte I en II en de visie van de Raad hierop	22
1.2.1 De bezuinigingsplannen van de voorgaande kabinetten en het huidige kabinet	23
1.3 Recente ontwikkelingen in wet-, regelgeving en beleid binnen het stelsel	24
1.4 Overige voor het stelsel relevante ontwikkelingen	26
2 Het gebruik van nuldelijns-rechtshulpvoorzieningen	29
2.1 Achtergrond project Rechtwijzer	29
2.2 Het echtscheidings- en ouderschapsplan	32
2.3 Rechtwijzer 2.0	33
2.4 Nuldelijnsrechtshulpverlening via de website van het Juridisch Loket	34
2.5 Enquêteresultaten betreffende de nuldelijnsvoorzieningen	35
3 Het gebruik en de gebruikers van de eerstelijnsrechtshulp van het Juridisch Loket	37
3.1 De dienstverlening van het Juridisch Loket	37
3.1.1 Activiteiten van het Juridisch Loket	37
3.1.2 Wijze van contact	40
3.1.3 Informatie verstrekken en verwijzen	43
3.1.4 Rechtsgebieden	48
3.1.5 Naamsbekendheid van het Juridisch Loket	49
3.2 Achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket	50
3.3 Capita selecta: twee voorzieningen in de eerste lijn	50
4 Het gebruik en de gebruikers van toevoegingen	55
4.1 Afgegeven toevoegingen	55
4.1.1 Totaal aantal afgegeven toevoegingen	55

4.1.2	Ontwikkeling van het aantal afgegeven reguliere toevoegingen	57
4.1.3	Ontwikkeling van de mediationtoevoegingen	65
4.1.4	Ontwikkeling van het aantal lichte adviestoevoegingen	66
4.1.5	Voorziening deskundigenbericht	68
4.2	Toevoegingsgebruik per cliënt	69
4.2.1	Aantal toevoegingsgebruikers en meervoudig gebruik	70
4.2.2	De eigen bijdrage	73
4.2.3	Anticumulatieregeling	75
4.2.4	Kortingsmaatregel 'diagnose en triage'	75
4.2.5	Toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage is betaald	76
4.2.6	Peiljaarverlegging	76
4.2.7	Inning en restitutie	77
4.3	Gebruikers van toevoegingen	79
4.3.1	Het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking	79
4.3.2	Vastgestelde draagkracht toevoegingsgebruikers	82
4.3.3	Vergelijking tussen de verdeling van toevoegingsgebruikers en Wrb-gerechtigden over de eigenbijdragecategorieën	84
4.3.4	Achtergrondkenmerken van de gebruikers van toevoegingen	86
4.4	Bezwaar en beroep	89
4.5	Piketten	90
5	Het aanbod van rechtsbijstandverleners	93
5.1	De rechtsbijstandverleners	93
5.1.1	Aantal rechtsbijstandverleners	93
5.1.2	Rol van de rechtsbijstandverleners	94
5.2	De advocaten	94
5.2.1	Aantal toevoegingen per advocaat	95
5.2.2	Het verloop onder advocaten	98
5.2.3	Ervaring advocaten	99
5.2.4	Piket	100
5.2.5	Specialisatie van advocaten	101
5.2.6	Aantal advocatenkantoren dat op toevoegingsbasis werkt	102
5.2.7	Geslacht advocaten	103
5.2.8	Leeftijd advocaten	103
5.3	De mediators	105
5.4	Resultaten van de periodieke enquête onder toevoegingsgebruikers	106
5.4.1	Ervaringen van toevoegingsgebruikers	107
5.4.2	Klanttevredenheid toevoegingsgebruikers	115
6	Ontwikkelingen op het gebied van rechtsbijstandsverzekeringen	119
6.1	Aantal gezinspolissen	119
6.2	Ontwikkeling premiestelling	121
6.3	Enquêteresultaten rechtsbijstandsverzekeringen	123
7	Uitgaven	125
7.1	Uitgaven voor vaststellingen per rechtsgebied	126
7.2	Gemiddelde uitgave per vaststelling	127

7.3	Gemiddelde uitgave per vaststelling naar rechtsgebieden zoals gehanteerd in de rechtspraak	128
7.4	Ontwikkeling in uitgaven voor vaststellingen	128
7.5	Verdeling uitgaven over rechtsbijstandverleners	129
7.6	Verdeling uitgaven over inkomenstreden	130
7.7	Verdeling uitgaven over toevoegingsgebruikers	130
8	Nabeschuwing	131
	Toegankelijkheid	132
	Vraag en aanbod	143
	Kwaliteit	151
	Eindbalans	159
	Literatuur	161
	Bijlage 1	165
	Inkomen, vermogen en eigen bijdrage in 2013 voor en na de inwerking-treding van de AMvB (Taakstelling II) op 1 oktober 2013	
	Bijlage 2	169
	Forfaitaire vergoeding advocatuur	
	Bijlage 3	171
	De bezuinigingsmaatregelen van de overheid in chronologische volgorde	
	Bijlage 4	177
	Het Juridisch Loket: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 3	
	Bijlage 5	183
	Achtergrondkenmerken van klanten van het Juridisch Loket	
	Bijlage 6	185
	Het gebruik en de gebruikers van toevoegingen: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 4	
	Bijlage 7	199
	Het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking	
	Bijlage 8a	203
	Achtergrondkenmerken reguliere toevoegingsgebruikers naar grondslag	
	Bijlage 8b	205
	Achtergrondkenmerken reguliere toevoegingsgebruikers indeling rechtspraak: bestuurs-, civiel- en strafrecht	
	Bijlage 8c	207
	Achtergrondkenmerken gebruikers van mediationtoevoegingen in percentages	

Bijlage 9	209
Het aanbod van rechtsbijstandverleners: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 5	
Bijlage 10	215
Achterliggende cijfers rechtsbijstandsverzekeringen over 2004 t/m 20125	
Bijlage 11	217
Uitgaven: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 7	
Bijlage 12	223
Methode van onderzoek klanttevredenheidsonderzoek toevoegingsgebruikers bij hoofdstuk 5	
Bijlage 13	227
Begeleidingscommissie	
Bijlage 14	229
Inhoudsoverzicht van de vorige monitoreditie	
Inhoudsoverzicht van de vorige monitoreditie	229
Lijst met figuren en tabellen	231

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 zicht te krijgen op de ontwikkeling van het stelsel, heeft het ministerie de Raad in 2003 opdracht gegeven tot het opzetten van een periodiek registratiesysteem (verder te noemen 'de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand (MGR)'). Middels 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 13). 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 er geen concrete aanbevelingen voor beleid worden gedaan.

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 zoals de economische crisis leiden tot een toe- dan wel afname van het aantal personen dat om rechtsbijstand verzoekt 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 uitwerking op de vraag. Op de derde plaats is de rechtsstructuur van invloed op de vraag naar rechtsbijstand. Stelselwijzigingen, zoals in dit hoofdstuk beschreven, zullen 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 dit inleidende 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 zogenoemde nuldelijnsvoorziening binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand oftewel de websites en applicaties die behoren tot het project Rechtwijzer alsook de website van het Juridisch Loket.

Hoofdstuk 3 bevat een cijfermatig overzicht van de eerstelijnswerkzaamheden die door de vestigingen van het Juridisch Loket in 2013 zijn uitgevoerd. Wat was de aard van de dienstverlening en voor welke problemen riepen de loketklanten zoal hulp in? Daarnaast worden in dit hoofdstuk de achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket gepresenteerd.

Hoofdstuk 4 bevat informatie over *de vraag* naar en het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand in de tweedelij. De aantallen en specificaties van de afgegeven toevoegingen én de ontwikkeling van toevoegingen over de afgelopen jaren worden benoemd en zichtbaar gemaakt. Daarnaast bevat dit hoofdstuk de achtergrondkenmerken van de toevoegingsgebruikers. Tevens worden gegevens gepresenteerd over meervoudig gebruik, piketdiensten en de berekende en betaalde eigen bijdragen. Ook is er in dit hoofdstuk 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 gegeven over rechtsbijstandverleners die in de afgelopen jaren minimaal één toevoeging behandelden. Ook wordt aandacht besteed aan de in- en uitstroom van rechtsbijstandverleners die op toevoegingsbasis werken. Daarnaast worden in dit hoofdstuk de uitkomsten weergegeven van een onder toevoegingsgebruikers gehouden enquête, waarin zij geconsulteerd werden over de rechtsbijstandverlener(s) met wie ze te maken hadden gehad.

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

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

Ten slotte bevat hoofdstuk 8 een nabeschuiving, waarin aan de hand van een aantal thema's inzichtelijk wordt gemaakt in hoeverre in 2013 aan de doelstellingen van de Wrb is voldaan.

In bijlage 14 is te zien welke thema's er per monitor zijn aangesneden. Een terugkerend onderdeel van de monitor zijn de enquêtes die afgenomen worden onder gebruikers van het stelsel en onder advocaten die deelnemen aan het stelsel. In tabel B14.1 van bijlage 14 zijn de in het verleden afgenomen enquêtes onder de diverse doelgroepen schematisch weergegeven.

1.1 Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand

Nuldelijnsrechtshulp wordt omschreven als rechtshulpvoorzieningen waar (nog) geen (rechts)hulpverlener bij betrokken is en die digitaal plaatsvindt. Gesubsidieerde rechtsbijstand wordt binnen het stelsel in de nulde lijn verstrekt door Rechtwijzer en de website van het Juridisch Loket. In de eerste lijn wordt gesubsidieerde rechtsbijstand verstrekt via 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, bewindvoerders Wsnp en een enkele deurwaarder vallen hieronder.

1.1.1 Het project Rechtwijzer

De Raad blijft zich sterk maken voor de ontwikkeling van innovatieve Web-based toepassingen om burgers behulpzaam te zijn bij het oplossen van hun geschillen. 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. Met de site rechtwijzer.nl kan de burger zelf actief aan de slag om een oplossing te vinden voor zijn conflict of probleem. Waar nodig, wordt hij doorverwezen naar de juiste persoon of instantie.

De Raad werkt thans met HiiL (Hague Institute for Internationalisation of Law) aan de uitwerking en verdere invulling van nieuwe innovaties aan Rechtwijzer, waarbij allereerst een online platform voor stimulering van (zelf)hulp, mediation en geschilbeslechting in scheidingszaken wordt ontwikkeld en geïmplementeerd: Rechtwijzer 2.0.

Dit platform stimuleert rechtzoekenden om samen aan de oplossing van hun probleem te werken. Het wordt een neutraal digitaal platform, waar partijen, indien gewenst door juridische dienstverleners, worden bijgestaan om in gezamenlijk overleg duurzame afspraken te maken aangaande scheidingsgerelateerde zaken (denk aan woonsituatie, kinderen, kinderalimentatie, partneralimentatie, boedelscheiding (bezittingen en schulden). Naar verwachting zal eind juli 2014 een eerste versie van het project live gaan.

1.1.2 Het Juridisch Loket

Rechtzoekenden kunnen terecht bij één van de 30 vestigingen van de landelijke stichting het Juridisch Loket voor vraagverheldering, informatie en advies en zo nodig verwijzingen naar een advocaat, een mediator of naar andere personen en instanties. Door een landelijk dekkend netwerk heeft elke rechtzoekende een Juridisch Loket binnen bereik.² Rechtzoekenden kunnen op diverse manieren contact leggen met het Juridisch Loket. De belangrijkste contactmogelijkheid is het landelijke telefoonnummer (0900-8020). Daarnaast kunnen rechtzoekenden

² Er is tevens een buitenspreekuur in Terneuzen en er zijn spreekuurvoorzieningen in een aantal penitentiaire instellingen.

langs bij de balie of een afspraak maken voor het spreekuur voor *face-to-face*-contact, of gebruikmaken van de centrale website (www.juridischloket.nl), die voorziet in de mogelijkheid om via e-mail of een chatsessie een vraag te stellen. Ook wordt er in toenemende mate gebruik gemaakt van de 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. 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. Bij het spreekuur is in beginsel wél een globale inkomenstoets geïndiceerd. 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 hiertoe 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.

Rechtzoekenden worden gestimuleerd zo veel mogelijk gebruik te maken van het Juridisch Loket bij het oplossen van juridische problemen. Per 1 juli 2011 is hiertoe de maatregel 'diagnose en triage' in werking getreden. De redenering was destijds dat meer rechtsvragen en -problemen in een vroegtijdig stadium kunnen worden afgevangen of via een doeltreffender route kunnen worden opgelost wanneer zij eerst aan het Juridisch Loket worden voorgelegd. Men verwachtte dat door deze versterkte filterfunctie van het Juridisch Loket er in de toekomst minder toevoegingen nodig zouden zijn. Rechtzoekenden worden gestimuleerd eerst langs het Juridisch Loket te gaan door hen een korting van 52 euro 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.

In combinatie met de kortingsregeling is de eigen bijdrage generiek verhoogd met 25 euro, waarmee deze – na aftrek van de korting van 52 euro – 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 buiten de maatregel. 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 en 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.

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 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 eventueel 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 rechtspersoon³ – 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, de entreetoets van de Orde met goed gevolg hebben afgelegd of een 'verklaring kantoororganisatie' kunnen overleggen. Op zaken op het gebied van (jeugd)straf-, asiel-, vreemdelingen-, psychiatrie-, personen- en familierecht of internationale kinderontvoering te kunnen behandelen, moeten advocaten bovendien beschikken over een speciale aantekening. Per 1 juli 2014 zullen nieuwe kwaliteitseisen voor het mogen behandelen van slachtofferzaken in werking treden. Toevoegingen kunnen worden afgegeven voor advisering⁴ 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 (achteraf) of

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

4 Volgens art. 12 Bvr: 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.

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 een toevoeging aanvragen.

De toevoegingsgebruiker dient voor de aan hem afgegeven toevoeging een eigen bijdrage te betalen aan de advocaat. 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 begin 2013 minimaal 129 euro en maximaal 796 euro (zie bijlage 1). Met ingang van 1 oktober 2013 zijn de eigen bijdragen, als gevolg van bezuinigingen, generiek verhoogd.⁵ Sinds dat moment bedroeg de eigen bijdrage minimaal 193 euro en maximaal 811 euro. Voor (echt)scheidingszaken gold nog een extra verhoging, daar is de minimaal te betalen eigen bijdrage 335 euro en de maximaal te betalen eigen bijdrage 837 euro sinds 1 oktober 2013 (zie bijlage 1).

De advocaat ontvangt, naast de eigen bijdrage van de cliënt, van de Raad een forfaitaire vergoeding, afhankelijk van het type zaak. Deze bedroeg per 1 januari 2013, omgerekend naar een uurtarief, 106,99 euro per uur (zie bijlage 2). Dit bedrag is met ingang van 1 oktober 2013, als gevolg van bezuinigingen, verlaagd naar 104,85 euro en zal in de toekomst mogelijk verder worden verlaagd. De hoogte van het uurtarief werd tot nu toe jaarlijks geïndexeerd en staat vermeld in het Besluit vergoedingen rechtsbijstand 2000 (Bvr).

Toevoegingsgebruikers aan wie binnen een periode van zes maanden na afgifte van de eerste toevoeging één of meer volgende toevoegingen worden verleend, kregen tot 1 oktober 2013 een korting van 50% voor de tweede, derde en vierde toevoeging. Voor eventuele daaropvolgende toevoegingen binnen die termijn, werd geen korting verleend. Deze zogenaamde anticumulatieregeling is komen te vervallen bij de inwerkingtreding van de AMvB Taakstelling II op 1 oktober 2013. Met de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' (1 juli 2011) was de anticumulatieregeling alleen nog van toepassing indien de rechtzoekende over een diagnosedocument beschikte.

De Raad beoordeelt het resultaat 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

5 Op 1 oktober 2013 trad de AMvB Taakstelling II in werking.

vordering voor 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.⁶

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 nabestaanden van ernstige gewelds- of zedenmisdrijven die een civiele vordering tegen de dader willen instellen. Daarnaast kunnen bepaalde toevoegingsgebruikers, zoals gedetineerden en minderjarigen (de zogenoemde 'have-nots'), worden vrijgesteld van betaling van de eigen bijdrage (nihilstelling).

De lichte adviestoevoeging is in het leven geroepen als tussenvoorziening tussen het spreekuuradvies van het Juridisch Loket en de reguliere toevoeging. De toevoegingsgebruiker betaalt voor een lichte adviestoevoeging een lagere eigen bijdrage dan voor een reguliere toevoeging. Deze bijdrage bedroeg in 2013 42 of 77 euro (vanaf 1 oktober 76 of 127 euro), afhankelijk van het inkomen. 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, bij 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 alsnog worden omgezet in een reguliere toevoeging.

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 bij de beoordeling van deze bewerkelijke zaken.

6 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.

1.1.4 Mediation op basis van een toevoeging

Rechtzoekenden kunnen ook voor mediation een toevoeging aanvragen. Hierbij gelden dezelfde wettelijke regelingen die hierboven beschreven zijn voor wat betreft inkomens- en vermogensgrenzen, anticumulatie, nihilstellingen en resultaatsbeoordeling. 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 namens hen 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. Om de drempel naar mediation te verlagen voor cliënten die niet voor een toevoeging in aanmerking komen, hanteren veel mediators een verlaagd instaptarief voor het eerste gesprek.

Rechtzoekenden betalen voor een mediationtoevoeging een lagere eigen bijdrage dan voor een reguliere toevoeging. Afhankelijk van hun inkomen betaalden rechtzoekenden in 2013 52 of 103 euro (zie bijlage 1).

Ook mediators mogen alleen op toevoegingsbasis werken indien zij voldoen aan de door de Raad gestelde toelatingseisen. Zo moeten zij NMI-gecertificeerd zijn 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, zoals het kunnen omgaan met escalerend gedrag. Voor het mogen behandelen van familiezaken gelden extra voorwaarden.

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

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 (1.2.1) en welke veranderingen recentelijk in het stelsel hebben plaatsgevonden (1.2.2). Tevens wordt ingegaan op de overige wijzigingen die in 2013 op het gebied van de gesubsidieerde rechtsbijstand in wet- en regelgeving zijn doorgevoerd, op relevante ontwikkelingen in flankerend beleid en op de visie van de Raad op al deze ontwikkelingen (1.2.3).

1.2.1 De bezuinigingsplannen van de voorgaande kabinetten en het huidige kabinet

De uitgaven die worden besteed aan toevoegingen zijn in de loop der jaren – ten opzichte van 2000 - sterk⁷ gestegen. Dit kwam enerzijds door een stijging van de vergoeding aan de advocatuur⁸ 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 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.

Daarnaast is de financiële druk op het stelsel verder toegenomen naar aanleiding van de zaak *Salduz*: op basis van de ontstane jurisprudentie hebben verdachten het recht 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.⁹

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.¹⁰ Per 1 oktober 2013 is de AMvB (Taakstelling II) in werking getreden, waarin deze bezuinigingen een plek hebben gekregen (zie alinea hieronder).¹¹

Besluit aanpassing eigen bijdragen rechtzoekenden en vergoedingen rechts-bijstandverleners (AMvB Taakstelling II)

Dit Besluit bevat een aantal maatregelen waarmee wordt beoogd besparingen op de uitgaven voor gesubsidieerde rechtsbijstand te realiseren, namelijk:¹²

- een generieke verhoging van de eigen bijdrage;
- een extra verhoging van de eigen bijdrage bij echtscheiding/beëindiging samenwoningen aanverwante zaken;
- opnieuw een eigen bijdrage bij het vragen van een tweede of volgend deskundigenoordeel en bij toestemming voor het besteden van extra uren;

7 In hoeverre er sprake is van uit de hand lopende kosten, daar wordt verschillend over gedacht, zie Arlman & Lohman (2013).

8 Van 69,88 euro per forfaitair punt in 2000 naar 106,99 euro in 2013.

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

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

11 Besluit van 10 september 2013, *Stb.* 2013, 345.

12 Oorspronkelijk was er ook een maatregel waarmee een lagere vergoeding bij een kennelijke afdoening van zaken werd geregeld, maar deze is komen te vervallen.

- afschaffing van de anticumulatiebepaling;
- verlaging van het basisbedrag voor de berekening van de toevoegingsvergoedingen.

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, de heer Teeven, acht een stelselherziening van de gesubsidieerde rechtsbijstand noodzakelijk. Naar aanleiding van een door hem opgesteld consultatiepaper zijn er beleidsvoornemens die een structurele bezuiniging van jaarlijks 85 miljoen euro moeten bewerkstelligen.¹³ Eén van de voornemens is om de poortwachtersfunctie binnen het stelsel te versterken. Het Juridisch Loket zal hierin een taak toebedeeld krijgen. Ter verkenning van dit traject, zijn in het voorjaar van 2014 pilots gestart.

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.

1.3 Recente ontwikkelingen in wet-, regelgeving en beleid binnen het stelsel

Inschrijvingsvoorwaarden personen- en familierecht

Op basis van nieuwe eisen mogen per 1 januari 2013 uitsluitend 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 hiertoe 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 jaar) en opleidingspunten (5 per jaar) op dit rechtsgebied en zich bereid verklaarden 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.

Nieuwe kwaliteitseisen voor het behandelen van slachtofferzaken

Om voor slachtoffers van onder meer gewelds- en zedenmisdrijven een goede en snelle toegang tot een gespecialiseerde slachtofferadvocaat mogelijk te maken, is hiertoe in samenwerking met het ministerie van Veiligheid en Justitie, Slachtofferhulp

13 Brief staatssecretaris Teeven van Veiligheid en Justitie 'Stelselvernieuwing rechtsbijstand', 12 juli 2013.

Nederland, het Landelijk Advocaten Netwerk Zeden Slachtoffers (LANZS), de vereniging voor Letselschade Advocaten (LSA), de Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP), de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA) en de Raad een pilot opgezet. De hiervoor genoemde organisaties hebben ingestemd met een voorstel van de Raad voor het stellen van inschrijvingsvoorwaarden voor letsel- en slachtofferzaken.

Deze voorwaarden treden op 1 juli 2014 in werking.

Inschrijvingsvoorwaarden mediators

De grote landelijke verenigingen van mediators hebben zich verenigd in de 'Mediatorsfederatie Nederland'. Deze federatie houdt vanaf 1 januari 2014 het register van mediators bij en bewaakt de kwaliteit van mediation in Nederland. De federatie neemt deze taak over van het Nederlands Mediation Instituut. De inschrijvingsvoorwaarden van de Raad om rechtshulp te mogen verlenen op basis van een toevoeging, zijn in overeenstemming gebracht met de voorwaarden die de federatie hanteert. Alle mediators die aangesloten zijn bij de MFN moeten ofwel het assessment, ofwel de peer review van het NMI of de Stichting Kwaliteit Mediators met goed gevolg hebben afgelegd, willen zij toevoegingen verlenen. Daarnaast moeten zij in het laatste geval ook negen mediations in drie jaar hebben behandeld, vóór datum van inschrijving bij de Raad.

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 te stroomlijnen. Met een snellere en eenvoudigere procedure 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 het webportaal.

High Trust

De aanvraag van een toevoeging werd in het verleden 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.¹⁴ Om de controlelast te verminderen, heeft de Raad vervolgens ingezet op het bereiken van een samenwerking gebaseerd op transparantie, vertrouwen en begrip. Deze samenwerking die uitgaat van pro-activiteit en *compliance* is inmiddels de meest gangbare werkwijze geworden van het aanvragen van toevoegingen. Eind 2013 werd ruim 60% van alle toevoegingen afgegeven aan 1.100 kantoren die werken op basis van *High Trust*. Onderzoek onder de advocaten van het klantpanel van

¹⁴ Zie Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2006 (paragraaf 1.3.1, p. 18).

de Raad¹⁵ laat zien dat de klantwaardering onder advocaten enorm is toegenomen sinds deze samenwerking tot stand is gekomen.

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*-samenwerking zijn twee controlevarianten mogelijk:

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

Webportaal

Via het webportaal 'Mijn RvR' kunnen advocaten vanaf 2012 zowel hun toevoegingsaanvragen als hun declaraties grotendeels digitaal indienen en kunnen zij de besluiten van de Raad hierop inzien. Inmiddels wordt meer dan 90% van de aanvragen op deze wijze ingediend.

1.4 Overige voor het stelsel relevante ontwikkelingen

Informatie-uitwisseling tussen de Raad en de Orde

De Raad en de Orde hebben in 2012 een informatieprotocol afgesloten waarin is vastgelegd dat zij meer informatie met elkaar zullen uitwisselen teneinde het toezicht op advocaten binnen het stelsel te verbeteren. De Raad en de lokale deken, 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.

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, opdat slachtoffers,

¹⁵ De Raad doet regelmatig onderzoek onder klanten. Met dit doel heeft de Raad in 2012 een klantpanel opgericht waarin onder meer advocaten en burgers participeren.

verdachte(n) en de samenleving sneller weten waar ze aan toe zijn. Hiertoe is, na een periode van pilots in 2011, de nieuwe werkwijze 'Zo Spoedig Mogelijk (ZSM)' landelijk ingevoerd, waarbij een aanzienlijke versnelling in het afdoeningsproces kan worden gerealiseerd.

Door ZSM kan het strafrecht selectief worden ingezet. Als er andere oplossingen voorhanden zijn waarmee een gang naar de strafrechter kan worden voorkomen, kan daar in een vroeg stadium door politie en OM toe besloten worden. ZSM is een snelle, maar vooral andere manier van werken: vanaf het moment dat een zaak op de 'ZSM-tafel' binnenkomt, kijken het OM, de politie, reclassering, Slachtofferhulp en de Raad voor de Kinderbescherming er gezamenlijk naar. Waar mogelijk en gewenst, wordt een zaak door de officier van justitie afgedaan met bijvoorbeeld een boete of strafbeschikking. Hiertegen kan men verzet aantekenen op basis van een toevoeging. Het doel is naar de meest 'betekenisvolle' en dus effectieve interventie te zoeken waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de belangen van zowel het slachtoffer, de verdachte en de samenleving. Ook als een verdachte voor de rechter moet verschijnen, is er sprake van een versnelling: de verdachte krijgt direct een dagvaarding uitgereikt.

Automatisering verwerking piketmeldingen

De Raad heeft per 1 juni 2013 een nieuw elektronisch piketrooster in gebruik genomen.

Advocaten kunnen hun beschikbaarheid en verhinderdata via een webportal kenbaar maken. Met het programma kunnen tevens piketmeldingen vanuit de politie volledig automatisch en elektronisch worden gerouteerd naar de piketadvocaten, die een bericht op hun smartphone krijgen. Dat maakt bellen en faxverkeer goeddeels overbodig.

In 2013 is de werkwijze digitale piketmelding per e-mail ingevoerd in de regio's Zeeland, Brabant, Limburg, Noord-Nederland, Oost-Nederland en Den Haag. In de loop van 2014 gaan ook Amsterdam, Rotterdam, Midden-Nederland en Noord-Holland over op de nieuwe werkwijze.

De piketafdeling van de Raad is gehuisvest in regiokantoor 's-Hertogenbosch. Er is een stuurgroep ingesteld, waarvan de politie en de Orde deel uitmaken.

2 Het gebruik van nuldelijnsrechtshulpvoorzieningen

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het gebruik van enkele websites die (mede) door de Raad zijn ontwikkeld. Rechtzoekenden met een juridisch probleem kunnen deze sites gebruiken voor informatie, advies en/of ondersteuning.

Het doel van deze websites en applicaties is om de toegang tot het recht te vergroten en de zelfredzaamheid van burgers te versterken en hun afhankelijkheid van professionals te verkleinen. Zo krijgen ze meer controle over het proces en een beter inzicht in hun eigen positie en mogelijke oplossingen. Vandaar dat er kan worden gesproken van een 'nuldelijnsfunctie' in de Nederlandse rechtshulpketen. Paragraaf 2.1 biedt achtergrondinformatie en kerngetallen over de ontwikkelingen en uitgangspunten van Rechtwijzer en enkele aanvullende rekentools. In paragraaf 2.2 wordt meer informatie gegeven over het echtscheidings- en ouderschapsplan, aangevuld met de gebruikscijfers. In paragraaf 2.3 wordt het project Rechtwijzer 2.0 beschreven en in paragraaf 2.4 de nuldelijnshulpverlening via het Juridisch Loket. Tot besluit van dit hoofdstuk worden in paragraaf 2.5 de resultaten weergegeven van een enquête, gehouden onder toevoegingsgebruikers, die betrekking heeft op de diverse websites.

2.1 Achtergrond project Rechtwijzer

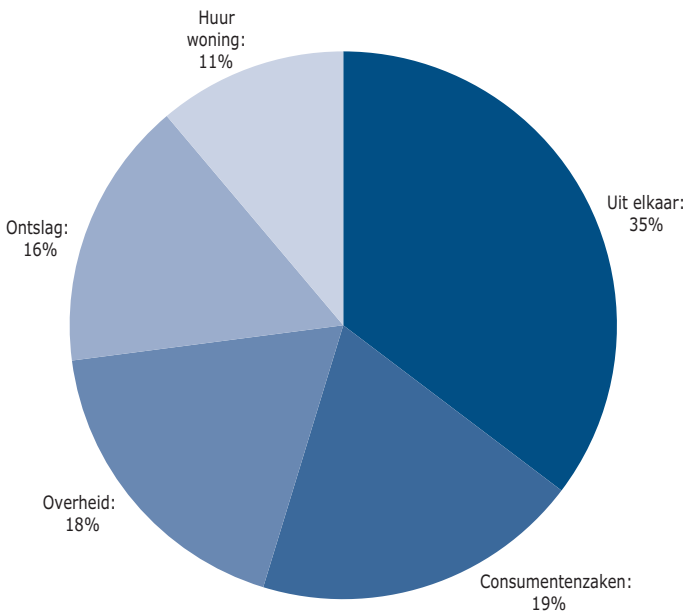
In 2005 is de Raad, in samenwerking met de Universiteit van Tilburg, het project Rechtwijzer gestart, waarmee de burger tips, hulpmiddelen en adviezen krijgt aangereikt die hem kunnen helpen bij het oplossen van een probleem of conflict dat speelt. Dat kan enerzijds het (deels) zelf oplossen van het probleem of conflict zijn: door hem hiervoor praktisch gereedschap aan te reiken, door hem te stimuleren zelf het gesprek met de ander aan te gaan en/of samen oplossingen te bedenken. De burger wordt daarbij op verschillende manieren aangezet tot zelfreflectie, zelfredzaamheid en oplossingsgericht denken.

Anderzijds geven de websites en de applicaties informatie over welke hulpverleners of conflictoplossers hem het beste kunnen bijstaan bij de oplossing van zijn probleem of conflict, gelet op de aard van het conflict/probleem en het stadium waarin het conflict dan wel het probleem zich bevindt. De focus ligt hierbij op alternatieve en laagdrempelige geschiloplossing: mediation, geschillencommissies, etc.

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

In september 2007 werd de eerste website gelanceerd: rechtwijzer.nl. Op deze website kunnen burgers, via het beantwoorden van vragen over hun conflict of probleem, een advies krijgen. Op basis van dit advies kan de burger zelf in actie komen. Op de site Rechtwijzer.nl kan informatie worden gezocht aan de hand van vijf categorieën die elk een probleemgebied bestrijken, te weten: 'Uit elkaar', 'Ontslag', 'Consumentenzaken', 'Huurwoning' en 'Overheid'. Het gebruik van een bepaalde categorie kan worden afgemeten aan de hand van het aantal maal dat de startpagina werd bezocht. In onderstaande figuur is de verdeling van het aantal gebruikers over de vijf categorieën weergegeven.

Figuur 2.1 Rechtwijzer.nl: verdeling naar bezochte categorieën in percentages over 2013



In oktober 2010 volgde de website echtscheidingsplan.nl, waarmee burgers die voornemens zijn te scheiden, de mogelijkheid geboden wordt om samen een echtscheidings- en/of ouderschapsplan op te stellen (zie verder paragraaf 2.2). De bezoekers treffen op deze website verschillende hulpmiddelen aan zoals de Kinderalimentatierekentool, de pensioencalculator en een interactieve film over het doen van een 'scheidingsmelding'.¹⁶ Dit is de wijze waarop de scheidingswens van één van de partners kenbaar gemaakt wordt aan de andere partner, een belangrijk onderdeel van het scheidingsproces. Verder is op de site een verwijzing gemaakt naar een speciale pagina, bedoeld voor kinderen van wie de ouders een scheidingsproces doormaken: ouders-uit-elkaar.nl, met onder meer een film over het kinderverhoor.

¹⁶ Hierbij bepaalt de kijker zelf wat hij/zij ziet. Bij scheidingsmelding of ten aanzien van de partner kan bijvoorbeeld voor man of een vrouw worden gekozen. De film past zich daarop aan.

In 2011 volgde de website wijzeruitelkaar.nl, bedoeld voor mensen die aarzelen om hun voorgenomen scheiding door te zetten en voor mensen die reeds gescheiden zijn, maar daarna tegen problemen aanlopen.

In 2012 is rechtwijzer.nl bij het onderdeel scheiden uitgebreid met een stappenplan, waarmee de burger inzicht krijgt in het scheidingsproces en de verschillende stappen die gezet moeten worden. Hoewel de nadruk ligt op het zelfstandig oplossen, wordt de gebruiker daar waar nodig verwezen naar een deskundige.

De ontwikkeling van rechtwijzer.nl is vanaf het begin ingericht als een iteratief proces, waarbij de uitkomsten van individuele gebruikerstests, focusgroepen en expertmeetings worden meegenomen. 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 problemen waar zij eventueel tegenaan lopen.

In de onderstaande tabellen is een aantal beschikbare gegevens voor vier van de voornoemde applicaties/tools weergegeven over de laatste vijf maanden van 2013: Rechtwijzer.nl, Wijzeruitelkaar.nl, KART en de pensioencalculator.¹⁷

Tabel 2.1a Rechtwijzer.nl, 25 juli t/m 31 december 2013

Aantal bezoekers	65.411
Aantal unieke bezoekers	52.938 (81%)
Gemiddeld aantal geraadpleegde pagina's	4,49
Gemiddelde bezoekduur	2 minuten
Percentage bezoekers dat uitsluitend de startpagina raadpleegt	1,3%

Tabel 2.1b Echtscheidingsplan.nl: Kinderalimentatietool KART, 25 juli t/m 31 december 2013

Aantal bezoekers	10.527
Aantal unieke bezoekers	8.804 (84%)
Gemiddeld aantal geraadpleegde pagina's	7,27
Gemiddelde bezoekduur	5,5 minuten
Percentage bezoekers dat uitsluitend de startpagina raadpleegt	0,5%

¹⁷ De cijfers zijn verkregen met behulp van Google Analytics waarmee vanaf 25 juli 2013 het gebruik is gemeten. Van de overige sites zijn geen gegevens verzameld. Als unieke bezoeker wordt beschouwd: degene die vanaf een bepaald IP-adres ten minste eenmaal de startpagina heeft bezocht.

Tabel 2.1c Echtscheidingsplan.nl: Pensioencalculator, 25 juli t/m 31 december 2013

Aantal bezoekers	1.696
Aantal unieke bezoekers	1.368 (81%)
Gemiddeld aantal geraadpleegde pagina's	3,36
Gemiddelde bezoekerduur	1,5 minuten
Percentage bezoekers dat uitsluitend de startpagina raadpleegt	0,8%

Tabel 2.1d Wijzeruitelkaar.nl, 25 juli t/m 31 december 2013

Aantal bezoekers	1.160
Aantal unieke bezoekers	991 (85%)
Gemiddeld aantal geraadpleegde pagina's	4,26
Gemiddelde bezoekerduur	3 minuten
Percentage bezoekers dat uitsluitend de startpagina raadpleegt	1,6%

In 2013 kende rechtwijzer.nl tussen 25 juli en 31 december ruim 65.000 bezoekers. Vanwege de aangescherpte cookiewetgeving is het aantal bezoekers van rechtwijzer.nl over een groot deel van 2012 en 2013 onbekend. In de jaren daarvoor was er een stijgende trend zichtbaar in het aantal bezoekers van rechtwijzer.nl. In 2011 bezochten ongeveer 145.000 mensen de website.

Zestig procent van alle bezoekers van Rechtwijzer komt via de site rvr.org binnen en ruim een kwart via de site juridischloket.nl.

2.2 Het echtscheidings- en ouderschapsplan

Het echtscheidings- en ouderschapsplan maakt deel uit van echtscheiding.nl en is in 2012 uitgebreid met verschillende functionaliteiten, zoals het onderdeel 'Betrekken van de kinderen' binnen het Ouderschapsplan en de gewijzigde Pensioencalculator, die ook buiten het plan te gebruiken is.

Niet alleen gehuwden kunnen gebruik maken van de mogelijkheid een echtscheidings- en/of ouderschapsplan op te stellen, maar ook geregistreerde partners en samenwoners. In 2013 zijn er in totaal 8.908 nieuwe dossiers aangemaakt via echtscheidingsplan.nl. In 2012 kon alleen over de laatste twee maanden van 2012 worden gerapporteerd over het aantal nieuw aangemaakte dossiers. In deze twee maanden waren dat er 1.424. Ter vergelijking: in de laatste twee maanden van 2013 werden er 1.307 nieuwe dossiers aangemaakt.

Opvallend is dat 69% van alle dossiers uitsluitend op de dag van aanmaak lijkt te zijn gebruikt.¹⁸

Tevens is er een tweetal interactieve films tot stand gekomen (over het doen van een scheidingsmelding en over hoe online mediation werkt) en is de startpagina vernieuwd. In 2012 is gewerkt aan een film over het hoorrecht voor kinderen vanaf 12 jaar, die laat zien wat kinderen kunnen verwachten wanneer ze gebruik maken van het recht om gehoord te worden.

2.3 Rechtwijzer 2.0

In 2013 is in samenwerking met HiiL (Hague Institute for Internationalisation of Law) het project Rechtwijzer 2.0 gestart. Rechtwijzer 2.0 heeft als doel om de zelfredzaamheid van rechtzoekenden te bevorderen en de effectiviteit van (juridische) interventies te verhogen tegen lagere kosten.

Het eerste terrein waarop Rechtwijzer 2.0 zal worden ingezet, betreft echtscheiding. In Rechtwijzer 2.0 worden de bestaande applicaties Rechtwijzer en het Echtscheidings- en Ouderschapsplan (echscheidingsplan.nl) geïntegreerd en uitgebreid met vier belangrijke opties. Zo krijgt met de mogelijkheid om:

- een (gecertificeerde) professional in te schakelen op verschillende onderdelen;
- een (bindend) oordeel te verkrijgen van een deskundige;
- een review aan te vragen van de door partijen samen tot stand gebrachte afspraken;
- zich aan te melden voor nazorg (in een later stadium).

De burger die voornemens is te scheiden kan met Rechtwijzer 2.0 zijn volledige scheiding regelen. Bij het aanmaken van een dossier krijgt hij toegang tot Rechtwijzer en daarmee tot relevante informatie over scheiden, hulpmiddelen en de mogelijkheid tot het samen met zijn (ex-)partner opstellen van een scheidingsplan. Na het doorlopen van een digitale intake (waarin o.a. de zelfredzaamheid, de mate van het nog kunnen communiceren met de (ex-)partner en de mate van escalatie gemeten worden), krijgt hij een advies over hoe hij zijn scheiding het beste kan regelen. Mogelijk is dat zowel hij en zijn (ex-)partner een hoge mate van zelfredzaamheid bezitten, waardoor ze in principe samen – met ondersteuning van Rechtwijzer 2.0 – tot de voor scheiding noodzakelijke afspraken kunnen komen.

Partijen kunnen, indien zij dat wensen, binnen Rechtwijzer 2.0 een dialoog starten met een mediator of verzoeken om een bindende beslissing van een professional op één of meer geschilpunten. De kosten daarvan zijn gefixeerd en transparant: de gebruiker heeft op ieder moment inzicht in de kosten die gemaakt worden. Dit

¹⁸ Hierbij is alleen gekeken naar de dossiers die meer dan een half jaar geleden zijn aangemaakt.

laat overigens onverlet dat het de rechter is die uiteindelijk de echtscheiding zal uitspreken.

Na het maken van alle voor de scheiding noodzakelijke en door de gebruikers gewenste afspraken rond hun scheiding, beoordeelt een professional het scheidingsplan (de *review*). Deze kwaliteitstoets is vooralsnog verplicht voor deze gebruikers van Rechtwijzer 2.0. Tijdens de beoordelingsfase worden de door partijen gemaakte afspraken getoetst: zijn de afspraken zowel juridisch als praktisch (denk aan financiën) haalbaar en uitvoerbaar? Bij deze review is ook het formeel in gang zetten van de scheiding inbegrepen. In de toekomst kunnen de kosten daarvan dalen wanneer de verplichte gang naar de rechter vervalt.

In de toekomst zal Rechtwijzer 2.0 worden uitgebreid met een zogenaamd nazorggedeelte. Bij gewijzigde omstandigheden of wanneer er problemen ontstaan bij het nakomen van de gemaakte afspraken, biedt Rechtwijzer 2.0 partijen opnieuw toegang tot relevante informatie, tools en professionele hulp.

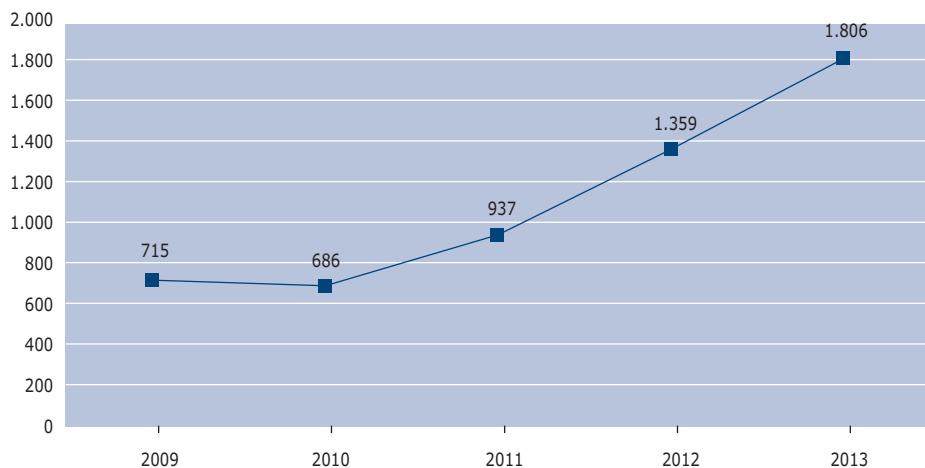
Na de oplevering van het onderdeel echtscheiding van Rechtwijzer 2.0, zullen de andere rechtsgebieden, zoals huur- en consumentenrecht, volgen.

2.4 Nuldelijnschulpverlening via de website van het Juridisch Loket

Uit de jaarrapportage van het Juridisch Loket blijkt dat er in 2013 in totaal ongeveer 1,8 miljoen 'maandelijks unieke' bezoekers waren van de website.¹⁹ Dit zijn er opnieuw meer dan in het voorgaande jaar, toen er 1,4 miljoen unieke bezoekers waren (zie tabel B4.8, bijlage 4), bijna een verdubbeling ten opzichte van 2012. Deze bezoekers hebben in 2013 in totaal 6,7 miljoen pagina's geraadpleegd.²⁰

19 Elke maand wordt de teller op nul gezet, waarmee 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.

20 Het aantal geraadpleegde pagina's laat zich lastig vergelijken over de jaren heen, omdat de website regelmatig wordt aangepast. Dit heeft invloed op het aantal geraadpleegde pagina's.

Figuur 2.2 Maandelijks unieke bezoekers van de website van het Juridisch Loket

Een verklaring voor de stijging van het aantal bezoekers sinds 2011 ligt mogelijk in het feit dat eind 2010 de vindbaarheid van de website is vergroot middels enkele technische aanpassingen. Naar aanleiding van de uitkomsten van het gebruikersonderzoek (maart 2011) is in juni 2011 de opmaak van de website verbeterd, waarmee 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 is ook beoogd de gebruiksvriendelijkheid ervan te vergroten. 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, die verwijzen naar informatie op de website. Sinds eind 2011 is het voor de websitebezoekers ook mogelijk om op eenvoudige wijze de *content* van de website te delen via de sociale media. Doel is zowel de zichtbaarheid als de vindbaarheid van de website te vergroten en een hoger bezoekersaantal te genereren.²¹

2.5 Enquêteresultaten betreffende de nuldelijnsvoorzieningen

In de online enquête, die in het najaar van 2013 onder toevoegingsgebruikers is afgenomen (zie verder paragraaf 5.4 en bijlage 12), is ook een aantal vragen gesteld met betrekking tot het gebruik van Rechtwijzer en andere applicaties die door de Raad zijn ontwikkeld. In tabel 2.2 zijn hiervan de resultaten weergegeven. De enquêtevragen hadden betrekking op de mate van gebruik onder de respondenten en de duidelijkheid van de website. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het hier om de mening van een klein aantal mensen gaat.

²¹ Uit het jaarverslag van het Juridisch Loket blijkt dat het aantal vragen dat via Facebook binnenkwam, te weten 183, is verdubbeld ten opzichte van 2012. Ook via Twitter stellen klanten regelmatig juridische vragen.

Uit onderstaande tabel blijkt dat de websites van de Raad en/of van het Juridisch Loket elk door 37% van de ondervraagden wel eens werden bezocht. Ongeveer 40% van de ondervraagden had geen enkele van deze sites bezocht. Alle sites werden als voldoende duidelijk beoordeeld.

Tabel 2.2 Gebruik en oordeel over duidelijkheid nuldelijnsapplicaties (n=200)

Applicatie	Percentage van de respondenten die de desbetreffende applicatie hebben bezocht	Percentage van de bezoekers die aangaven de applicatie voldoende duidelijk te vinden
Website het Juridisch Loket	37	95
Website Raad voor Rechtsbijstand	37	92
Rechtwijzer	15	91
Echtscheidingsplan	11	89
Ouderschapsplan	13	95
Wijzer uit elkaar	3	100
Ouders uit elkaar	4	86

3 Het gebruik en de gebruikers van de eerstelijnsrechtshulp van het Juridisch Loket

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het gebruik en de gebruikers van het Juridisch Loket.²² Paragraaf 3.1 betreft de dienstverlening van het Juridisch Loket, waarin de cijfers van 2013 zullen worden vergeleken met die van de voorgaande jaren. Het jaar 2011 was een bijzonder jaar, omdat per 1 juli van dat jaar de maatregel 'diagnose en triage' werd ingevoerd. Zoals reeds in hoofdstuk 1 is vermeld, kunnen toevoegingsgebruikers vanaf die datum een korting verkrijgen van 50²³ euro op de eigen bijdrage die verschuldigd is voor een toevoeging, mits ze eerst langs het Juridisch Loket zijn geweest en van daaruit 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. In paragraaf 3.2 worden de achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met twee capita selecta, waarin twee andere voorzieningen worden besproken waar rechtsbijstand in de eerste lijn wordt verleend: de rechts-en wetswinkels en het Sociaalraadsliedenwerk.

3.1 De dienstverlening van het Juridisch Loket

In deze paragraaf wordt onder meer beschreven dat het Juridisch Loket in 2013 opnieuw meer klantactiviteiten heeft geregistreerd dan in de voorafgaande jaren en dat de belangrijkste kanalen waarlangs de klanten contact zochten met het loket, net als voorheen, de telefoon en de balie waren. Verder maken de cijfers vanaf 1 juli 2011 duidelijk welke effecten de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' hebben gehad: het aantal klantactiviteiten en vooral het aantal verwijzingen naar de advocatuur zijn hierdoor gestegen. De meeste hulpvragen hadden betrekking op het arbeids- en ontslagrecht, het personen- en familierecht en het verbintnissenrecht.

3.1.1 Activiteiten van het Juridisch Loket

In totaal zijn er door alle 30 vestigingen van het Juridisch Loket samen ruim 978.000 'klantactiviteiten' uitgevoerd in 2013. Dit betekent dat de loketmedewerkers

22 De gegevens in dit hoofdstuk zijn hoofdzakelijk ontleend aan bestanden met gegevens uit het registratiesysteem van het Juridisch Loket (Webtop).

23 Korting bij de start van de maatregel was 50 euro. Per 1 januari 2013 is dit bedrag verhoogd naar 52 euro.

in 2013 ruim 978.000 maal een bepaalde activiteit hebben uitgevoerd ten behoeve van een klant. Vóór de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' werden de handelingen van het Juridisch Loket weergegeven in de vorm van 'klantcontacten'. Tot 1 juli 2011 werden de contacten geregistreerd op basis van de vier verschillende kanalen waarlangs de contacten konden verlopen, te weten: 'balie', 'telefoon', 'spreekuur' of 'e-mail'. Na 1 juli 2011 worden klantactiviteiten als volgt geregistreerd: 'balie', 'telefoon 0900', 'spreekuur', 'e-mail', 'chat', 'telefoon overig' (voorheen grotendeels onderdeel van telefoon), 'overleg wederpartij' of 'uitzoekwerk'.

Een klantactiviteit kan plaatsvinden via 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 hulpvraag waarmee een klant het Juridisch Loket benadert. Zo kan een baliebezoek aanleiding geven tot overleg met de wederpartij, zoals bijvoorbeeld bij mediation het geval is, of tot uitzoekwerk (zie box 3.1). 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 telefoongesprek met een klant, die via het centrale 0900-nummer binnenkomt.

Telefoon overig

Het voeren van een telefoongesprek 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.

Zaakmomenten

Overleg wederpartij

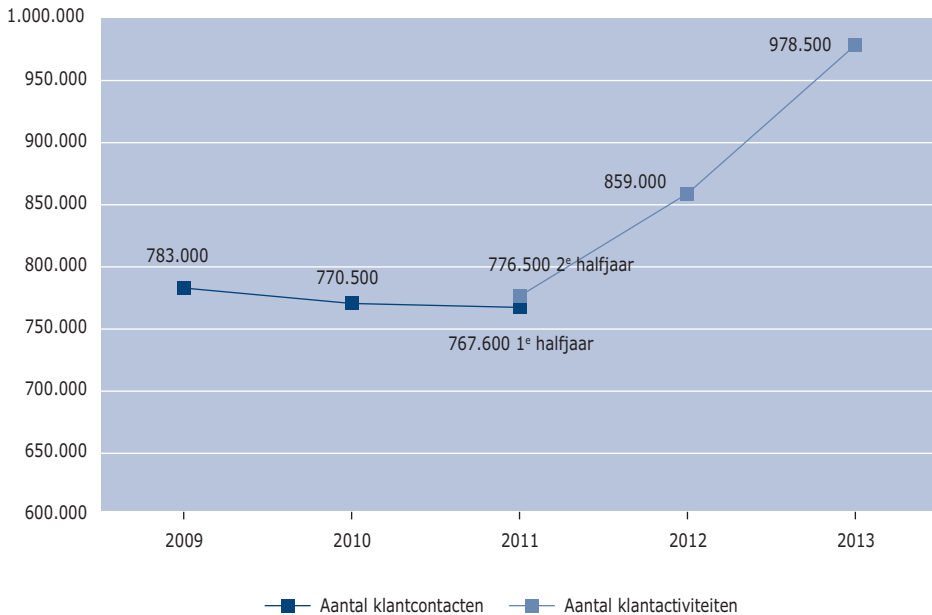
Het voeren van telefoongesprekken met de wederpartij(en) van de loketklant.

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 2011 vonden er tot 1 juli ruim 384.000 klantcontacten plaats. Deze aantallen zijn, door de veranderde registratiewijze, niet één op één vergelijkbaar met de aantallen klantactiviteiten die sindsdien worden geregistreerd. Dit aantal bedroeg in de tweede helft van 2011 ruim 388.000. Om toch een vergelijking mogelijk te maken, zijn in figuur 3.1 beide halfjaarcijfers van 2011 geëxtrapoleerd naar jaarcijfers (respectievelijk 767.600 en 776.500).

Figuur 3.1 Aantal klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket over 2009 t/m 2013*



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

Het aantal klantactiviteiten in 2013, het tweede volledige kalenderjaar volgend op de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage', ligt opnieuw fors hoger dan het geëxtrapoleerde aantal van het eerste halfjaar nadat de maatregel van kracht werd (de tweede helft van 2011: 776.490). Deze stijging kan grotendeels worden toegeschreven aan de invoering van de maatregel 'diagnose en triage'. Er wordt opnieuw vaker naar de advocaat verwezen dan in het voorgaande jaar, vermoedelijke vanwege de grotere bekendheid van de maatregel.

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 en op het buitenspreekuur dat eenmaal per week in Terneuzen wordt gehouden. In 2013 vonden er opnieuw

minder (ongeveer 3.500²⁴) klantactiviteiten plaats op locaties buiten de loketten dan in het voorafgaande jaar.²⁵ De sterke daling 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 externe activiteiten.²⁶ In de eerste helft van 2011 was er nog sprake van een licht stijgende trend. In tabel B4.2 van bijlage 4 zijn de cijfers over de afgelopen jaren weergegeven.

3.1.2 Wijze van contact

De juridisch medewerkers registreren elk contact dat zij met een klant hebben of werk dat ze ten behoeve van een klant verrichten naar klantactiviteit (voor 1 juli omschreven als 'klantcontact'). Het Juridisch Loket hecht er belang aan om van zo veel mogelijk klanten de persoonlijke gegevens te registreren. Het beleid van het Juridisch Loket om bij iedere klantactiviteit de (klant)gegevens te registreren, blijkt in de praktijk echter niet altijd haalbaar.

Door de nieuwe werkwijze, die gehanteerd wordt na de implementatie van 'diagnose en triage', wordt al veel vaker dan voorheen een aantal gegevens geregistreerd, zoals de adresgegevens en het burgerservicenummer (bsn). Wettelijk gezien mag het Juridisch Loket alleen het bsn gebruiken als het om de uitwisseling van persoonsgebonden gegevens gaat. Bij een verwijzing deelt het Juridisch Loket persoonsgebonden gegevens met de Raad. In dat geval mag ook het bsn van de klant gevraagd worden. Wanneer de gegevens over 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). In 2013 waren van bijna 788.000 klantactiviteiten de bijbehorende klantgegevens bekend, dat is 80% van het totaal aantal klantactiviteiten.

In 2013 is voor het eerst door het Juridisch Loket gerapporteerd over een aantal unieke klanten aan de hand van de NAW-gegevens, het geslacht en de geboortedatum of van het bsn. Hun aantal wordt voor dat jaar geschat op ruim 524.000. Een klant van het Juridisch Loket wordt als uniek bestempeld wanneer hij of zij in het lopende kalenderjaar niet eerder contact met het Juridisch Loket heeft gehad. Een deel van de klanten van het Juridisch loket blijft echter anoniem. Bij deze anonieme contacten kan er geen feitelijke vaststelling plaatsvinden van een eventueel volgend contact en moet er dus met een aanname worden gewerkt. Alle anonieme contacten die zijn geregistreerd op één van de vier grootste toegangskanalen – balie, spreekuur, telefoon 0900 en e-mail – worden als uniek meegeteld. Dit leidt feitelijk tot een *overschatting* van het aantal unieke klanten,

24 In 2012 waren dit er nog 4.200, in 2011 ruim 6.400 en in 2010 ruim 7.600.

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

26 Deze daling wordt vooral veroorzaakt door de opheffing van het ICR (Informatiecentrum rechtspraak 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. In 2013 waren er in het geheel geen klantactiviteiten meer.

omdat het aannemelijk is dat er ook anonieme klanten zijn die vaker terugkomen en dus ten onrechte meermaals worden meegeteld.

Het CBS heeft ten behoeve van de achtergrondkenmerken 332.000 unieke klanten kunnen koppelen aan SSB/GBA bestanden (zie verder paragraaf 3.2 voor de resultaten van deze koppeling). Dit betreft feitelijk een onderschatting van het aantal unieke klanten, omdat anonieme contacten niet kunnen worden gekoppeld en er van alle geregistreerde klanten ook nog een deel afvalt, omdat er geen match ontstaat met de gegevens van het GBA/SSB. Op basis van het voorgaande kan worden geconcludeerd dat het exacte aantal unieke loketklanten onbekend is, maar dat we mogen aannemen dat dit aantal ergens tussen de 332.000 (het aantal unieke klanten berekend door het CBS) en de 524.000 (het aantal gerapporteerde klanten van HJL) zal liggen.

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

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.

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 als één klantactiviteit onder 'telefoon 0900' geregistreerd.²⁷ Voorheen was hier sprake van een klantcontact.

Klant 2 heeft eveneens een probleem met zijn werkgever. Deze persoon stuurt een e-mailbericht naar het Juridisch Loket. Dit bericht wordt als één klantactiviteit onder '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 als één klantactiviteit onder 'telefoon 0900' geregistreerd. Tijdens het telefoongesprek blijkt de zaak echter gecompliceerder te zijn dan het zich, op basis van het e-mailbericht, liet aanzien. Om de klant goed te kunnen helpen, wordt hij door de juridisch medewerker uitgenodigd voor het spreekuur. Wanneer de klant ter spreekuur verschijnt, wordt dat gesprek geregistreerd onder 'spreekuur' als één klantactiviteit. Dit bezoek leidt tot wat uitzoekwerk. De hulpvraag met betrekking tot één probleem wordt in dit geval geregistreerd onder 'e-mail', 'telefoon 0900', 'spreekuur' en 'uitzoekwerk', zijnde vier klantactiviteiten.

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

27 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', waardoor de verdelingen van de bestaande kanalen van vóór en na die datum niet meer vergelijkbaar zijn.²⁸

In absolute aantallen is de stijging van het aantal klantactiviteiten sterk beïnvloed door de categorie 'uitzoekwerk'. Deze nam in 2013 met 29.500 (36%) toe ten opzichte van 2012 tegen een gemiddelde toename van alle klantactiviteiten in 2013 ten opzichte van 2012 met 119.500 (14%). 'Balie', 'telefoon' en 'e-mail' namen met 10 tot 15% toe.

Er zijn twee verklaringen voor de toename van de activiteit 'uitzoekwerk'. De eerste is dat een juridisch medewerker door de aanhoudende toename van het aantal klanten minder tijd heeft om tijdens bijvoorbeeld een telefoongesprek of baliecontact zaken voor een klant uit te zoeken. Dit vindt vaker dan voordien op een later tijdstip plaats en wordt daarom vaker apart geregistreerd. De tweede verklaring is dat door de nadruk die gelegd wordt op diagnose en triage een juridisch medewerker zo veel als mogelijk zal proberen een klant niet door te verwijzen en dat vereist soms extra uitzoekwerk.

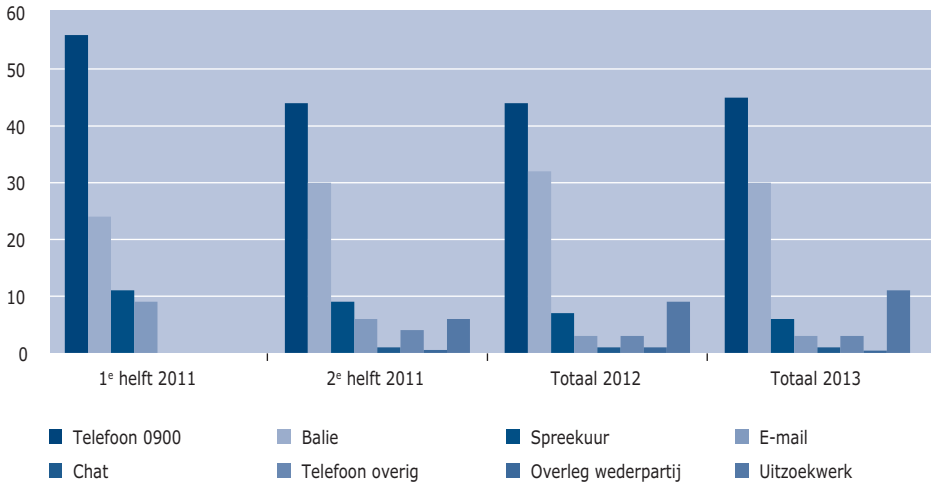
De procentuele verdeling van de klantactiviteiten aan de hand van de nieuwe registratie is weergegeven in figuur 3.2. Ter vergelijking met de situatie vlak vóór de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage', is hieraan het eerste halfjaar van 2011 toegevoegd. Voor de absolute aantallen wordt verwezen naar de tabellen B4.4a en B4.4b, bijlage 4. De vier hoofdkanalen waarlangs de klantcontacten/klantactiviteiten lopen, zijn ondanks de gewijzigde registratie, nog steeds goed te vergelijken. De nieuwe klantactiviteiten komen pas vanaf de 2^e helft van 2012 voor.

Uit figuur 3.2 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 rond de 30%, terwijl het aandeel van de klantactiviteit 'telefoon 0900' terugliep van 56% naar 44 à 45% na de inwerkingtreding van de maatregel. 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'.²⁹

28 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.

29 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.

Figuur 3.2 Verdeling klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket in percentages over de beide jaarthelften van 2011 (vóór en na de invoering van de maatregel 'diagnose en triage') en over 2012 en 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie de tabellen B4.4a en B4.4b, bijlage 4.

In de praktijk wordt een aanzienlijk deel van de documenten op basis van telefonische informatie verstrekt. Uit een enquête onder toevoegingsgebruikers blijkt dat minder dan de helft van de respondenten die door een advocaat naar het Juridisch Loket wordt verwezen, daadwerkelijk langsgaat bij het Juridisch Loket voor een diagnosedocument (zie paragraaf 5.4 waar de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek onder toevoegingsgebruikers worden beschreven).

3.1.3 Informatie verstrekken 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 2013 bestond 80% van alle werkzaamheden van het Juridisch Loket hieruit.

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 2013 bij 6% van het totaal aantal klantactiviteiten van het Juridisch Loket. Ondanks de percentuele daling (zie figuur 3.2) van spreekuurcontacten van 7 naar 6% vonden er in 2013 ruim 1.600 meer spreekuren plaats ten opzichte van 2012.

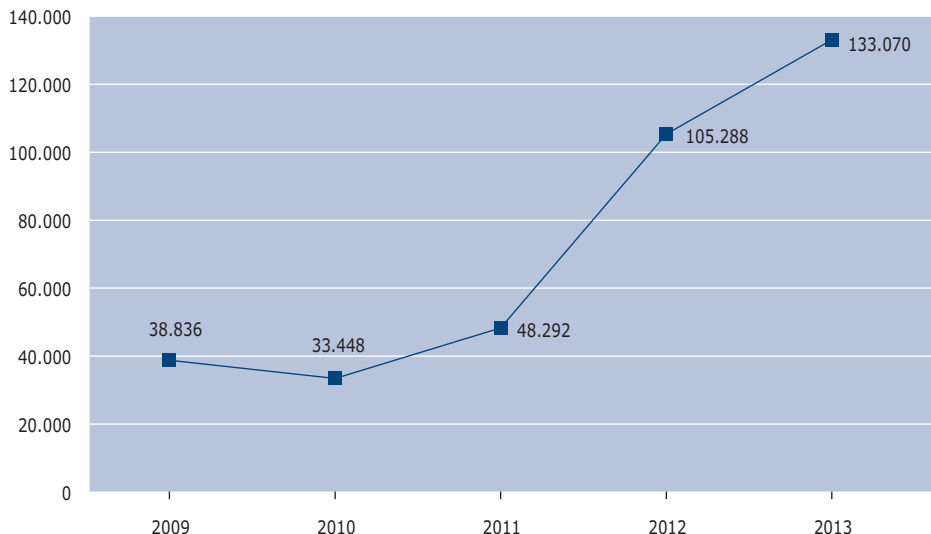
Wanneer duidelijk is dat de klant een advocaat, mediator of een geheel andere vorm van hulp nodig heeft voor het oplossen van zijn hulpvraag, wordt hij hiernaar doorverwezen. In 2013 bestond 12% van alle werkzaamheden uit het verwijzen naar een advocaat of mediator. Vanaf 1 juli 2011 wordt ook het aantal klanten dat

wordt verwezen naar andere ketenpartners geregistreerd (3% van de output). In de onderstaande 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 mediation en de verwijzingen naar de ketenpartners.

Verwijzingen naar de advocatuur

Tot 1 juli 2011 was het beleid van het Juridisch Loket er in toenemende mate op gericht om zo veel mogelijk zaken intern af te handelen, bij voorkeur via het kanaal waarlangs de klanten waren binnengekomen. Daarnaast werden juridisch medewerkers steeds bekwaamer in het afhandelen van vragen, wat zich vertaalde in een afname van het aantal verwijzingen. Tot 1 juli 2011 werden er 16.000 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 105.000 maal naar een advocaat verwezen (voor heel 2011 was dit ruim 48.000 maal). In 2013 steeg dit aantal verder door naar ruim 133.000 verwijzingen.³⁰ 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 2009 t/m 2013



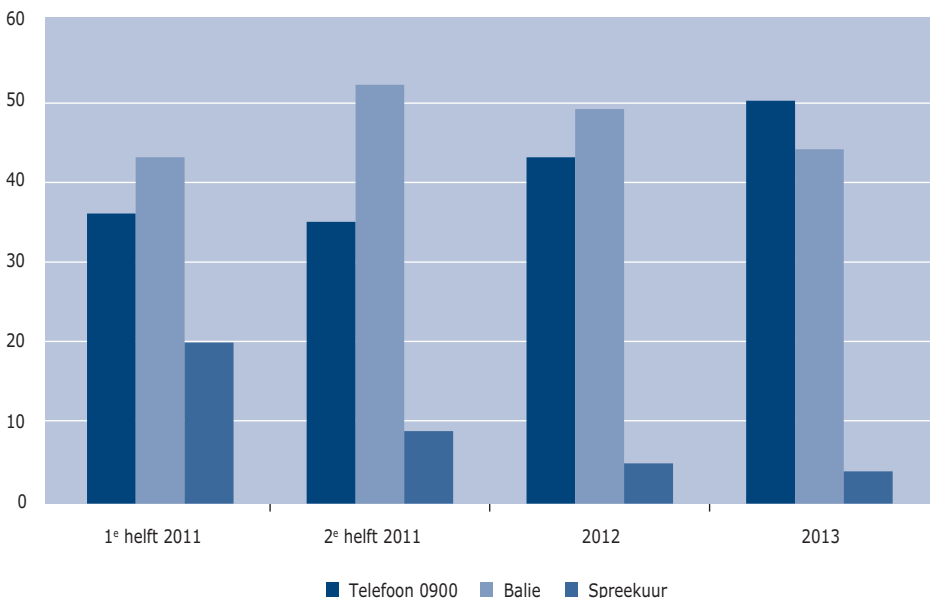
³⁰ In tegenstelling tot de eerder beschreven klantactiviteiten, waarbij voor een bepaald probleem meerdere werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd, gaat het hier om de producten die het Juridisch Loket levert. Per probleem kan maar eenmaal worden verwezen.

De toename na 1 juli 2011 kan worden toegeschreven aan de invoering van de maatregel 'diagnose en triage'. Sindsdien is immers – behoudens enkele gedefinieerde uitzonderingen – een contact met het Juridisch Loket noodzakelijk wil men aanspraak kunnen maken op de korting op de eigen bijdrage.

In figuur 3.4 is weergegeven vanuit welke klantactiviteit de verwijzing naar de advocaat plaatsvindt. 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%). Hoewel ook in 2012 de meeste verwijzingen naar de advocatuur nog via de balie plaatsvonden (49%), is het aandeel van telefonische verwijzingen naar de advocatuur fors gestegen van 35% (in de tweede helft van 2011, net na de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage') naar 43% in 2012. Het relatieve aandeel verwijzingen via het spreekuur is, mede hierdoor, fors teruggelopen (van 20% vóór de invoering van de maatregel naar 5% in 2012). In 2013 is het beeld echter gekanteld: 50% van alle verwijzingen komt via de telefoon tot stand en 44% via de balie (zie tabel B4.5, bijlage 4).

In absolute zin is het aantal verwijzingen via de balie nog wel gestegen, van ruim 51.000 in 2012 naar bijna 59.000 in 2013. Het aantal verwijzingen via het spreekuur lag in 2013 ongeveer 400 lager dan in 2012.

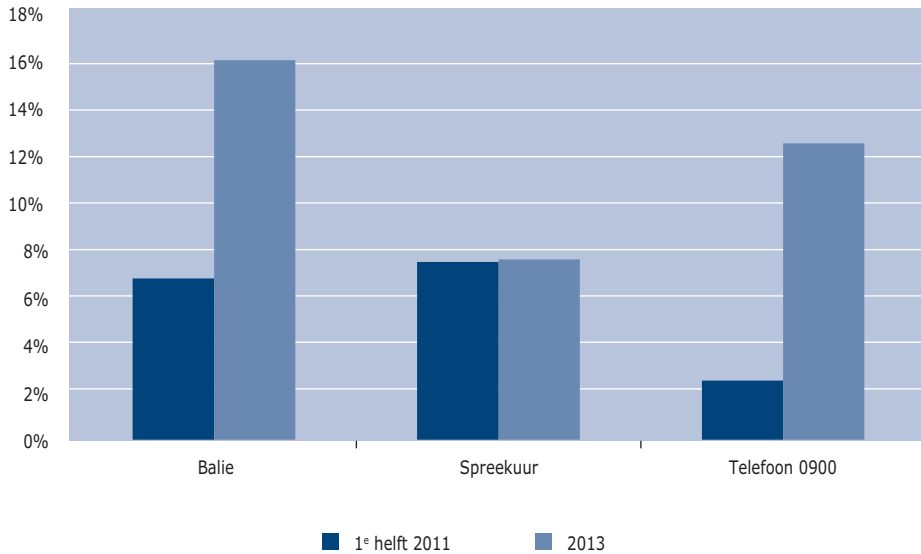
Figuur 3.4 Verdeling verwijzingen naar de advocatuur over de klantactiviteiten 'telefoon', 'balie' en 'spreekuur' over 2011 (per jaarhelft), 2012 en 2013, in percentages*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B4.5, bijlage 4.

Uit figuur 3.5 blijkt dat de toename van het aantal verwijzingen vanuit het Juridisch Loket naar de advocatuur relatief de grootste impact heeft gehad op de invulling van het baliewerk en de telefoon (0900)-contacten.

Figuur 3.5 Percentage verwijzingen naar de advocatuur per klantactiviteit 'telefoon', 'balie' en 'spreekuur' over de 1^e helft van 2011 en 2013

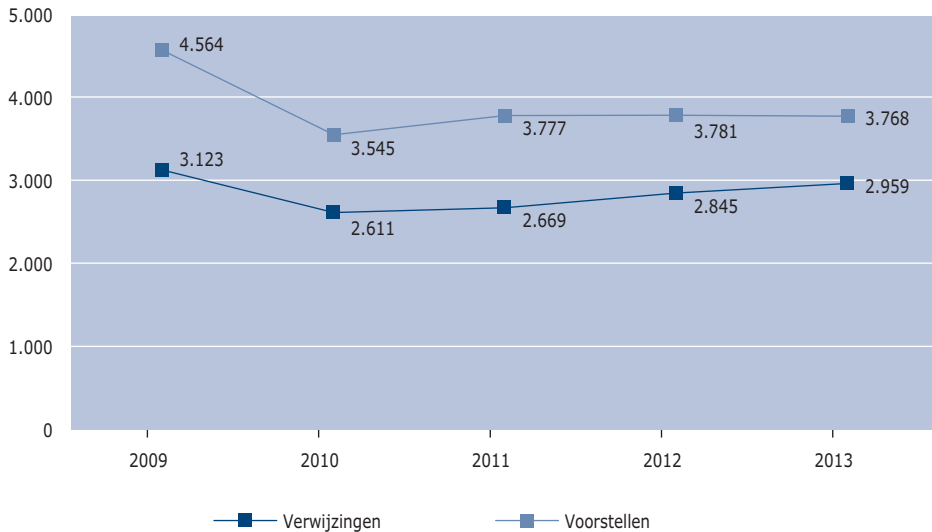


In bijna de helft van alle verwijzingen naar de advocatuur ging het om een kwestie op het gebied van het personen- en familierecht (zie, voor de achterliggende cijfers, tabel B4.9, bijlage 4).

Verwijzing naar mediation

Het Juridisch Loket kan een klant ook naar een mediator verwijzen. Hiertoe wordt ook contact gezocht met de wederpartij van de klant. In figuur 3.6 is te zien dat het aantal mediationvoorstellen aan de wederpartij van de klant in 2013 ongeveer gelijk was aan dat in 2012 en dat het aantal verwijzingen vanaf 2010 continu licht gestegen is (zie tabel B4.6, bijlage 4).

Figuur 3.6 Aantal mediationvoorstellen aan wederpartij en verwijzingen naar mediation vanuit het Juridisch Loket over 2009 t/m 2013*



*Voor de onderliggende cijfers, zie tabel B4.6, bijlage 4.

Na contact van het Juridisch Loket met beide partijen, bleek er in ruim 150 gevallen geen behoefte meer te zijn aan mediation, bijvoorbeeld omdat de communicatie tussen beide partijen weer op gang was gekomen, waarna zij veelal zelfstandig tot een oplossing konden komen van hun geschil of conflict. In bijna 3.000 gevallen kwam het daadwerkelijk tot mediation (79% van de voorstellen aan beide partijen). Ook dit percentage is over de afgelopen jaren vrij constant gebleven. De gerealiseerde mediations zijn zowel uitgevoerd door mediators die bij de Raad zijn ingeschreven (2.721 mediations) als door niet bij de Raad geregistreerde mediators (84 mediations).

Het overgrote deel (98%) van alle mediations had ook in 2013 betrekking op het personen- en familierecht.

Verwijzing naar ketenpartners

Een juridisch medewerker dient, op basis van de probleemomschrijving van een specifieke 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 verwijzen naar ketenpartners. Te denken valt hierbij aan sociaal raadslieden, het maatschappelijk werk, een rechtsbijstandverzekering of één van de consumentenorganisaties.

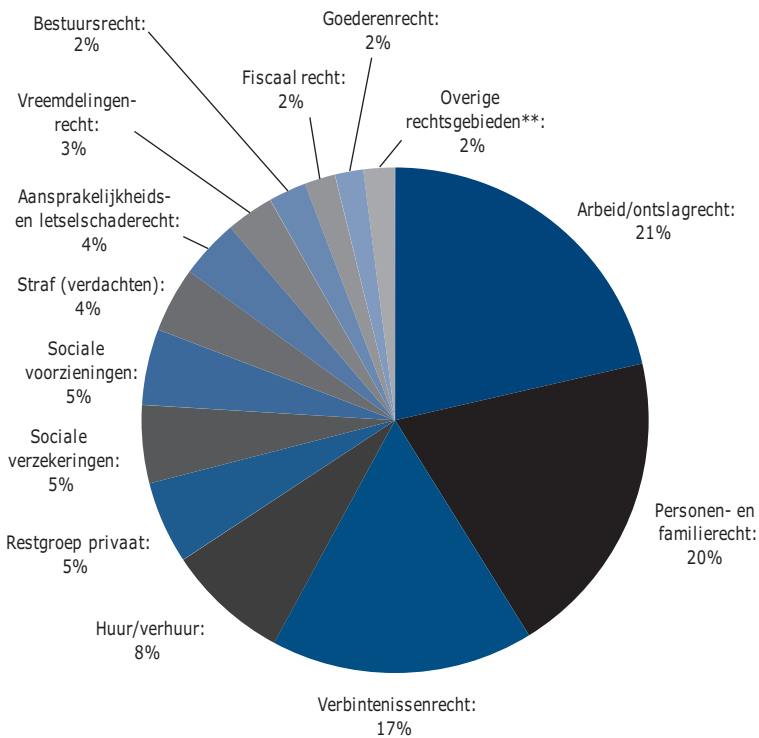
Verwijzingen naar ketenpartners worden pas sinds 1 juli 2011 geregistreerd, waardoor vergelijking met eerdere jaren niet mogelijk is. In 2013 is het aantal verwijzingen naar de ketenpartners licht gedaald van ruim 31.5000 naar ruim 29.000 verwijzingen.

In de verdeling over de klantactiviteiten zijn nauwelijks verschuivingen opgetreden ten opzichte van 2012 (zie, voor de achterliggende cijfers, tabel B4.7, bijlage 4).

3.1.4 Rechtsgebieden

De activiteiten die het Juridisch Loket uitvoert ten behoeve van de klanten, hebben vooral betrekking op het arbeids- en ontslagrecht (21%), personen- en familierecht (20%), verbintenissenrecht (17%) en huurrecht (8%). Ten opzichte van eerdere jaren zijn er, ondanks de introductie van de maatregel 'diagnose en triage', nauwelijks verschuivingen opgetreden in de verdeling per rechtsgebied.

Figuur 3.7 Verdeling klantactiviteiten naar rechtsgebieden over 2013*

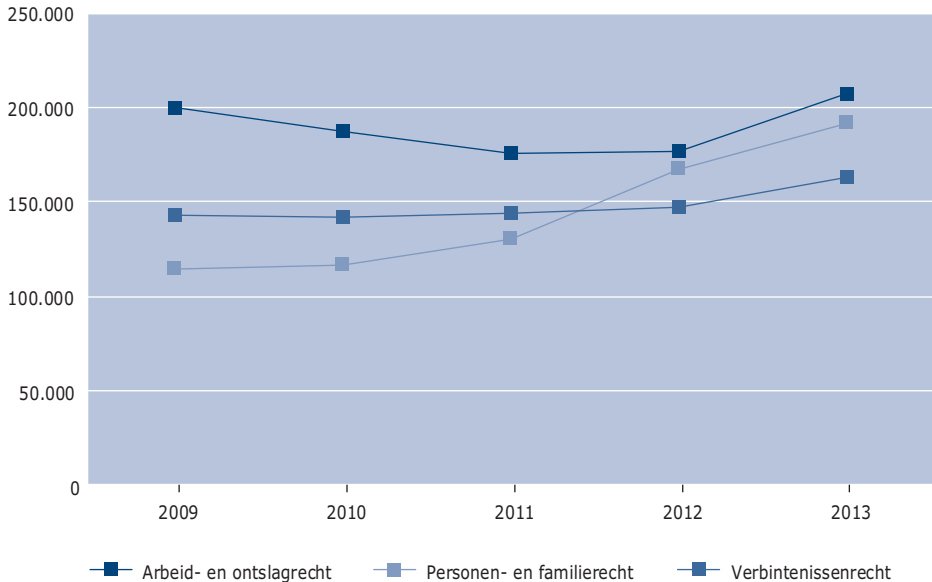


* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B4.8, bijlage 4.

** De categorie 'Overige rechtsgebieden' bestaat uit ambtenarenrecht, erfrecht, faillissementsrecht en straf (niet-verdachten).

In figuur 3.8 is het verloop van het aantal klantactiviteiten, dat betrekking had op de drie belangrijkste rechtsgebieden (arbeids- en ontslagrecht, personen- en familierecht en verbintenissenrecht) per rechtsgebied weergegeven. Alle drie de curven laten over 2013 een gelijkmatige toename zien.

Figuur 3.8 Trends van het aantal klantactiviteiten betreffende de drie meest voorkomende rechtsgebieden over 2009 t/m 2013



3.1.5 Naamsbekendheid van het Juridisch Loket

Er zijn de afgelopen jaren enkele onderzoeken uitgevoerd naar de naamsbekendheid van het Juridisch Loket, te weten in 2008 en in 2010. In februari 2008 wist 47% van de ondervraagden van het bestaan van het Juridisch Loket (zie MGR 2008, p. 38) in 2010 was dit percentage gestegen naar ruim 50%.

De naamsbekendheid was het grootst onder mensen die in de voorgaande 12 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.

Uit een enquête die in 2013 onder toevoegingsgebruikers is gehouden (zie verder paragraaf 5.4), blijkt dat het Juridisch Loket voor een kwart van hen de informatiebron is geweest bij het vinden van de advocaat die uiteindelijk de (gesubsidieerde) rechtsbijstand verleend heeft. Bij de vorige meting in 2009 was dit nog 14%. Ook gaf 16% te kennen bij het Juridisch Loket voor het eerst te zijn geattendeerd op de mogelijkheid van het aanvragen van een toevoeging. In 2009 gaf 9% aan hier via het Juridisch Loket op geattendeerd te zijn. In ongeveer 10% van alle gevallen blijkt dat de keuze voor een bepaalde advocaat te herleiden valt tot diegene die het Juridisch Loket heeft geselecteerd of voorgesteld.

3.2 Achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket

In deze paragraaf worden de achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket beschreven. Deze zijn verkregen door de klantgegevens uit het registratiesysteem Webtop over het jaar 2013 te koppelen aan het meest recente Sociaal Statistisch Bestand (SSB)/GBA. Op deze manier konden 331.577 unieke loketklanten worden gekoppeld, waardoor een beeld ontstaat van de loketklant betreffende geslacht, leeftijd, etniciteit, woonomgeving (d.w.z. gemeentegrootte/mate van verstedelijking), burgerlijke staat, sociaaleconomische kenmerken en type huishouden. De achterliggende cijfers van deze paragraaf zijn in bijlage 5 weergegeven. Omdat niet alle loketklanten kunnen worden gekoppeld, is enige 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. Deze klanten kunnen 1 op 1 worden gekoppeld. Bij de overige registratiewijzen (NAW-gegevens, geslacht en/of leeftijd is een goede match niet altijd mogelijk. De klanten van het Juridisch Loket vormen geen doorsnede van de Nederlandse bevolking: bepaalde groepen of specifieke eigenschappen zijn oververtegenwoordigd. Zo behoren loketklanten relatief vaak tot de groep eenpersoons- of eenouderhuishoudens, zijn ze veelal van het vrouwelijk geslacht, tussen de 25 en 55 jaar oud, behoren ze relatief vaak tot de groep eerste generatie niet-Westerse allochtonen³¹ en zijn ze veelal afkomstig uit grotere gemeenten (>100.000 inwoners) dan wel (zeer) sterk verstedelijkte gebieden. Loketklanten zijn – in vergelijking met de gemiddelde Nederlander – relatief vaak ongehuwd/gescheiden en minder vaak weduwe/weduwnaar. Ook ontvangen zij vaker enigerlei soort van uitkering. 'Werknemers' zijn oververtegenwoordigd onder de loketklanten; ontvangers van een pensioenuitkering en (daarmee samenhangend) klanten van 65 jaar of ouder zijn ondervertegenwoordigd.

3.3 Capita selecta: twee voorzieningen in de eerste lijn

Naast het Juridisch Loket zijn er nog andere door de overheid gesubsidieerde voorzieningen die gericht zijn op het verlenen van rechtsbijstand in de eerste lijn aan mensen met juridische kwesties. Dit zijn de rechts- en wetswinkels die (een deel van hun) subsidie ontvangen van de Raad en de sociaal raadslieden die door de gemeenten in stand worden gehouden. Deze monitor besteedt via twee capita selecta aandacht aan deze twee vormen van eerstelijnsrechtshulp.

31 De loketklanten met als herkomstgeneratie 'tweede generatie allochtoon' zijn slechts licht oververtegenwoordigd.

Box 3.3 Rechts- en wetswinkels³²

In de jaren '70 richtten maatschappelijk geëngageerde rechtenstudenten rechtswinkels op om te voorzien in de 'leemte in het recht'. Die leemte was ontstaan doordat de toenmalige advocatuur onvoldoende geïnteresseerd was in het bieden van sociale rechtshulp. Vooral burgers die weinig te besteden hadden, bleven daardoor verstoken van rechtshulp. Rechtswinkels boden (gratis) sociale rechtshulp aan, waarmee ze voorzagen in een grote behoefte. Voor veel rechtswinkeliers was dit een manier om zich in te zetten voor een rechtvaardiger samenleving en het recht te benutten als een instrument ter verkleining van machtsongelijkheid. Wellicht geïnspireerd door de rechtswinkels, kwam ook de sociale advocatuur langzamerhand tot ontwikkeling (in de vorm van sociale advocatencollectieven) en ontstonden er Bureaus voor Rechtshulp (de voorloper van het Juridisch Loket). De professionalisering van de sociale rechtshulp leidde ertoe dat het belang van de rechtswinkels voor de toegang tot recht geleidelijk aan afnam. Toch bleven veel rechtswinkels rechtshulp bieden naast de sociale advocatuur en de Bureaus voor Rechtshulp. Daarnaast vervulden de rechtswinkels (vooral in de jaren '70 en '80) een belangrijke rol als kweekvijver voor de sociale advocatuur en de Bureaus voor Rechtshulp.

Rechtswinkels bieden de burger tegen relatief geringe kosten laagdrempelige toegang tot het recht en vormen een aanvulling op de sociale advocatuur, het Juridisch Loket en Rechtwijzer. Er bestaat een grote diversiteit tussen de rechtswinkels onderling. Zo zijn er grote rechtswinkels in de grotere steden, waar jaarlijks duizenden rechtsproblemen de revue passeren en soms zelfs betaalde medewerkers zijn aangesteld om de dienstverlening te stroomlijnen. Daarnaast zijn er ook kleine rechtswinkels in dorpen of kleinere steden, waar, doorgaans, niet veel meer dan honderd rechtsproblemen per jaar worden afgehandeld. Ook zijn er rechtswinkels die zijn opgegaan in een grote welzijnsinstelling. Het landelijke platform Rechtswinkels Nederland meldt op zijn site dat er in Nederland zo'n 80 rechtswinkels bestaan, verdeeld over 87 locaties.³³

Een deel van de rechtswinkels heeft een relatie met de universiteit, hetgeen verklaart waarom met name studenten van de juridische faculteiten deze rechtswinkels bemensen. Het komt overigens ook voor dat een advocaat aan een rechtswinkel is verbonden als adviseur. Tot zover is er weinig verschil met de rechtswinkels zoals die zich begin jaren '70 manifesteerden. De laatste jaren wordt echter wel een verschil in focus zichtbaar, waarmee de huidige rechtswinkels duidelijk afwijken van hun voorgangers uit de beginjaren: huidige rechtswinkeliers richten zich vooral op het oplossen van het individuele probleem van hun cliënt en niet of nauwelijks op het verhelpen van de structurele problemen die hieraan ten grondslag liggen. Een groot deel van de rechtswinkels krijgt subsidie van gemeenten en/of universiteiten en/of de Raad. Door bezuinigingen komen deze subsidies echter steeds vaker onder druk te staan.

³² Deze informatie is afkomstig van mr. E. Borghs van de Raad voor Rechtsbijstand.

³³ www.platformrechtswinkels.nl.

Box 3.4 Sociaal raadsliedenwerk (Srw)³⁴

Organisatie

De sociaal raadslieden bieden sociaaljuridische hulp- en dienstverlening bij problemen op het gebied van belastingen (toeslagen en inkomstenbelasting), inkomen, huisvesting, arbeid, consumentenzaken en juridische geschillen. De top drie van onderwerpen, waarvoor hulp wordt ingeschakeld, is: toeslagen, sociale zaken en consumentenzaken. Sociaal raadslieden werken vanuit gemeentelijke organisaties, buurthuizen, welzijnsorganisaties en Algemeen Maatschappelijk Werk. Sociaal raadslieden zijn niet landelijk georganiseerd, maar opereren op gemeentelijke basis. Elke gemeente kan deze voorziening op geheel eigen wijze inrichten; sommigen gemeenten bieden deze voorziening in het geheel niet aan en andere gemeenten hebben daarentegen meerdere vestigingen.

De meeste sociaal raadslieden zijn georganiseerd in de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR). De LOSR had, in 2013, 70 leden (bureaus), waarvan de meeste onder de maatschappelijke dienstverlening vallen, een klein gedeelte is ondergebracht bij (grote) gemeenten (deze vestigingen bedienen de meeste klanten) en een klein aantal als zelfstandig bureau Srw gevestigd is in kleinere gemeenten. LOSR heeft een werkingsgebied van zo'n 9 miljoen inwoners in 150 gemeenten. Een belangrijke taak van de LOSR is het signaleren van actuele ontwikkelingen richting de overheid, waarmee de klanten van sociaaljuridische dienstverleners veelvuldig worden geconfronteerd. Het gaat hierbij veelal om (onvoorziene) gevolgen van nieuwe wet- en regelgeving.

Deze eerstelijnsvoorziening is gratis en zonder verwijzing toegankelijk. In principe wordt de hulpvraag in één contact afgedaan, tenzij de problematiek meer hulp eist. De sociaal raadslieden zijn bevoegd namens de hulpvrager te handelen en mogen contact opnemen met uitvoeringsinstanties en overheden. Sociaal raadslieden zijn ook betrokken bij formulierenbrigades, wijk-infowinkels en Wmo-loketten.

De sociaal raadslieden zijn aangesloten bij de MOgroep, dat is de landelijke branchevereniging van welzijn en maatschappelijke dienstverlening. Hieronder vallen onder meer maatschappelijk werk, schuldhulpverlening en sociaal raadslieden. De doelstelling van de MOgroep is om de belangen van deze organisaties te behartigen en hun ondersteuning te bieden (faciliterende functie).

Cijfers

De meest recente cijfers over klantcontacten van het Srw stammen uit 2012. De cijfers die bij de MOgroep bekend zijn, laten zien dat er jaarlijks ruim 450.000 klantcontacten plaatsvinden (2012).

Soort werk

Het sociaal raadsliedenwerk richt zich vooral op *face-to-face* contact, waar het Juridisch Loket meer gericht is op digitale en telefonische afhandeling van zaken. Sociaal raadslieden hebben daarnaast meer bevoegdheden dan medewerkers van HJL: zo kunnen ze cliënten ondersteunen bij het schrijven van brieven of kunnen ze contact opnemen met instanties namens de cliënten. Kortom: zij kunnen 'echt' actie ondernemen voor hun cliënten. Veelal komt het werk van sociaal raadslieden neer op het bezwaar aantekenen tegen een beslissing van een overheidsinstantie (zoals sociale dienst en belastingdienst). Hulpvragen zijn meestentijds te herleiden tot problemen rond het verkrijgen van een toeslag.

Sociaal raadslieden zijn echte generalisten in die zin dat zij van veel verschillende (ook niet-juridische) zaken iets afweten; daarnaast zijn ze vaak gespecialiseerd op een bepaald rechtsgebied, zoals toeslagen. Als de kennis 'in huis' ontoereikend is voor het probleem (zie hieronder), dan worden klanten doorgestuurd naar het Juridisch Loket of een advocaat. Sociaal raadslieden hebben een hbo- of universitaire opleiding genoten.

³⁴ Informatie afkomstig van MOgroep.

Soort klant

Sociaal raadslieden krijgen vooral mensen uit de lagere inkomensgroep aan hun desk. Klanten zijn veelal laaggeletterd, uitkeringsgerechtigd en relatief vaak allochtoon. Omdat de maatschappij steeds complexer wordt, neemt het aantal mensen dat hulp en/of advies nodig heeft, ook toe. Sociaal raadslieden krijgen in toenemende mate te maken met mensen bij wie er sprake is van multiproblematiek en dan vooral in de financiële sfeer (door de aanhoudende recessie kampen steeds meer mensen met schulden).

Een verschil tussen sociaal raadslieden en het Juridisch Loket is dat de eerste gedeeltelijk een andere groep klanten bedient dan HJL. Dat heeft te maken met de locatie waar de instanties doorgaans gevestigd zijn. Waar HJL een landelijke dekking heeft en vooral op centrale locaties in de steden te vinden is, zoals in het centrum en/of vlakbij het station, bevinden de vestigingen van sociaal raadslieden zich meestal middenin woonwijken. Het gevolg daarvan is dat sociaal raadslieden laagdrempeliger en toegankelijker kunnen zijn voor een bepaalde groep klanten. Mensen die hun eigen wijk nauwelijks verlaten, zullen niet snel bij HJL terecht komen; voor hen is sociaal raadsliedenwerk een goede voorziening.

Een ander verschil tussen de klanten van het Juridisch Loket en klanten van sociaal raadslieden is dat de laatste groep vaker zonder werk zit en minder zelfredzaam is. Het kost de medewerkers bij sociaal raadslieden soms een groot gedeelte van hun spreekuur om überhaupt boven tafel te krijgen wat het probleem van de klant is; soms komen klanten met tassen vol enveloppen en papieren binnen. Vaak worden klanten vanuit de schuldhulpverlening naar sociaal raadslieden gestuurd om de schulden inzichtelijk te maken.

4 Het gebruik en de gebruikers van toevoegingen

In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens verslag gedaan van de ontwikkeling van het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand op toevoegingsbasis (par. 4.1), het toevoegingsgebruik per cliënt (par. 4.2), de kenmerken van toevoegingsgebruikers (par. 4.3), de mate waarin rechtzoekenden in bezwaar en beroep gaan (par. 4.4) en het gebruik van de piketten (par. 4.5).³⁵

De cijfers hebben betrekking op 2013. Indien wordt gesproken over trends, dan beslaat dit meestal de periode van de laatste vijf jaar (2009 tot en met 2013), tenzij er gegronde redenen zijn om over een andere periode te rapporteren. In bijlage 6, waarin alle achterliggende cijfers van dit hoofdstuk staan weergegeven, 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. Bij toevoegingen zijn drie hoofdcategorieën te onderscheiden: reguliere toevoegingen, mediationtoevoegingen en lichte adviestoevoegingen.³⁶ Paragraaf 4.1.1 besteedt aandacht aan de ontwikkeling van het aantal afgegeven toevoegingen in zijn totaliteit, paragraaf 4.1.2 aan de ontwikkelingen van het aantal afgegeven reguliere toevoegingen, paragraaf 4.1.3 aan de ontwikkelingen van het aantal afgegeven mediationtoevoegingen en de rechtsgebieden waarop deze zijn afgegeven en in paragraaf 4.1.4 aan de ontwikkelingen van het aantal lichte adviestoevoegingen en de rechtsgebieden waarop deze zijn afgegeven. Ten slotte volgt in 4.1.5 informatie over voorzieningen deskundigenbericht.

4.1.1 Totaal aantal afgegeven toevoegingen

Het aantal afgegeven toevoegingen, waarvan de ontwikkelingen in deze paragraaf worden beschreven, is het saldo van het aantal aangevraagde toevoegingen en het aantal afgewezen toevoegingen.

35 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. 4.3 is door mw. I. Engelhard, statistisch analiste bij het CBS, een koppeling gemaakt met gegevens uit de GBA en het Sociaal Statistisch Bestand.

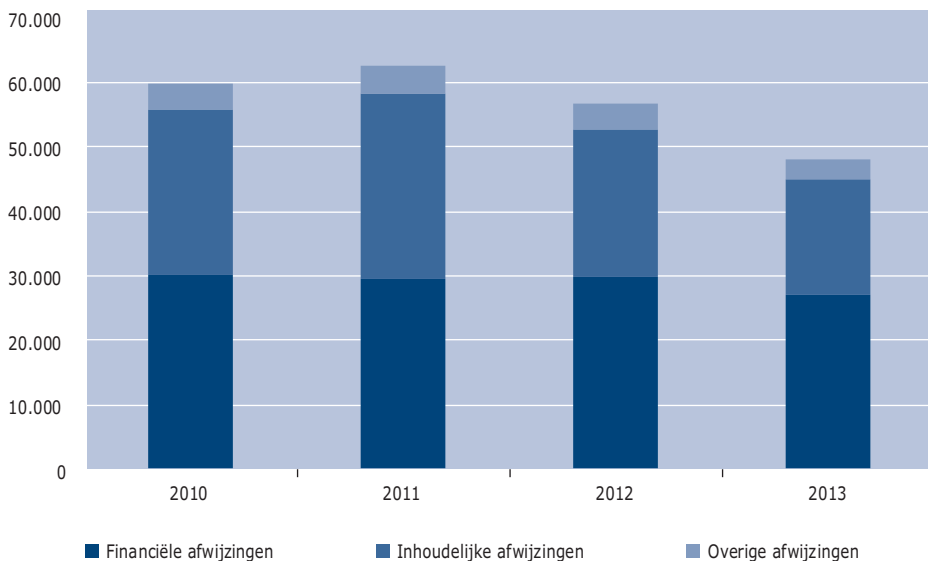
36 In eerdere edities van de MGR vielen de mediationtoevoegingen onder de reguliere toevoegingen. Vanwege een wijziging in de registratie van mediationtoevoegingen, worden deze vanaf juni 2012 afzonderlijk in beeld gebracht.

Aanvragen en afwijzingen

Niet alle toevoegingen die worden aangevraagd, worden ook daadwerkelijk afgegeven. In 2013 werd 9,6% van alle aangevraagde toevoegingen afgewezen. Dit percentage is lager dan in 2012 en dat hangt samen met de High Trust-werkwijze (zie hieronder), die sinds 2010 bij steeds meer kantoren is doorgevoerd en daarmee op een toenemend aantal advocaten en toevoegingsaanvragen van toepassing is. De Raad kent verschillende gronden op basis waarvan een aanvraag kan worden afgewezen. Een afwijzing kan plaatsvinden 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 een (inhoudelijke) afwijzing 'op bereik' plaatsvinden. Dit betekent dat de aanvraag betrekking heeft op activiteiten die geschaard kunnen worden onder een eerder afgegeven toevoeging. Inhoudelijke afwijzingen komen in afnemende mate voor, omdat bij High Trust, na een financiële toets, de toevoeging automatisch wordt verstrekt en pas na afloop de controle plaatsvindt. In december 2013 werd ruim 60% van alle toevoegingen op High Trust-basis afgegeven. Wanneer de vergoeding van een toevoeging onterecht blijkt te zijn afgegeven, wordt deze bij controle achteraf ingetrokken.

In figuur 4.1 is het aantal afwijzingen, uitgesplitst naar grondslag, over de afgelopen vier jaar weergegeven.

Figuur 4.1 Verdeling naar afwijzingsgrond over 2010 t/m 2013*

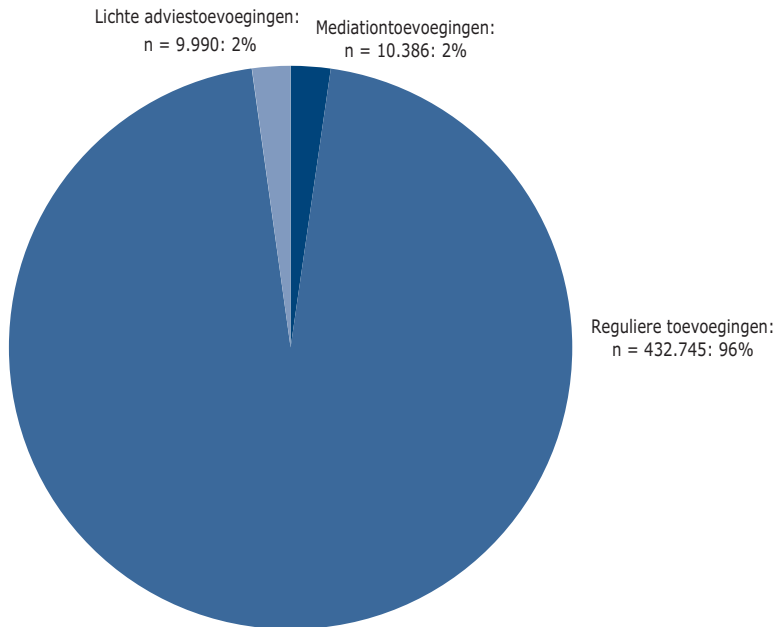


* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.1, bijlage 6. Cijfers over 2009 zijn niet beschikbaar.

Aantal afgegeven toevoegingen

Het aantal afgegeven toevoegingen is in 2013 nauwelijks toegenomen ten opzichte van 2012. In 2013 zijn er in totaal iets meer dan 453.000 toevoegingen afgegeven, dat is 0,8% meer dan in 2012. Vanaf 2000 tot en met 2012 was er in de regel sprake van een toename van het aantal afgegeven toevoegingen (zie figuur 4.3), waarop de jaren 2007, 2010 en 2011 een uitzondering vormden.³⁷ In 2013 bestond het merendeel van de afgegeven toevoegingen (96%) uit reguliere toevoegingen. Daarnaast werd 2% afgegeven als lichte adviestoevoeging en 2% als mediantoevoeging. Deze verdeling is inzichtelijk gemaakt in figuur 4.2.

Figuur 4.2 Verdeling van de toevoegingen naar type over 2013 (n=453.121)*



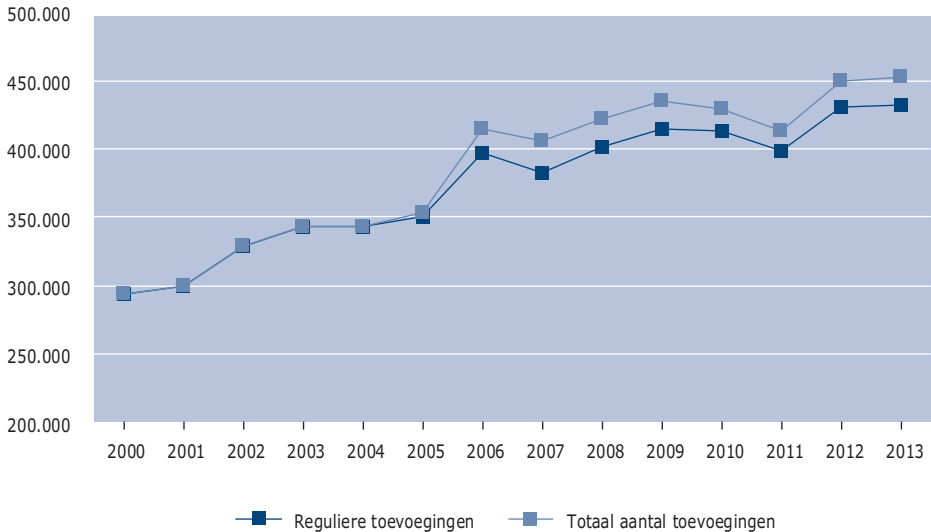
* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.2, bijlage 6.

4.1.2 Ontwikkeling van het aantal afgegeven reguliere toevoegingen

In 2013 werden er in totaal ruim 432.000 reguliere toevoegingen afgegeven, dat is 0,5% meer dan in het jaar daarvoor. Omdat de reguliere toevoegingen 96% van het totaal aantal toevoegingen uitmaken, volgen de ontwikkelingen hierin logischerwijs de trend van het totaal aantal afgegeven toevoegingen (zie figuur 4.3).

³⁷ In 2006 was er een relatief grote toename van het aantal afgegeven toevoegingen en in 2007 een daaropvolgende afname. Dit valt te verklaren uit een wijziging van de inkomensroosters bij de inwerkingtreding van de Wet VIValt (zie hiervoor ook de MGR 2007).

Figuur 4.3 Aantal afgegeven reguliere toevoegingen, in- en exclusief lichte adviestoevoegingen en mediationtoevoegingen over 2000 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.2, bijlage 6.

In de volgende subparagrafen worden de reguliere toevoegingen, uitgesplitst naar heffing eigen bijdrage, indeling van de Rechtspraak en rechtsgebied, beschreven.

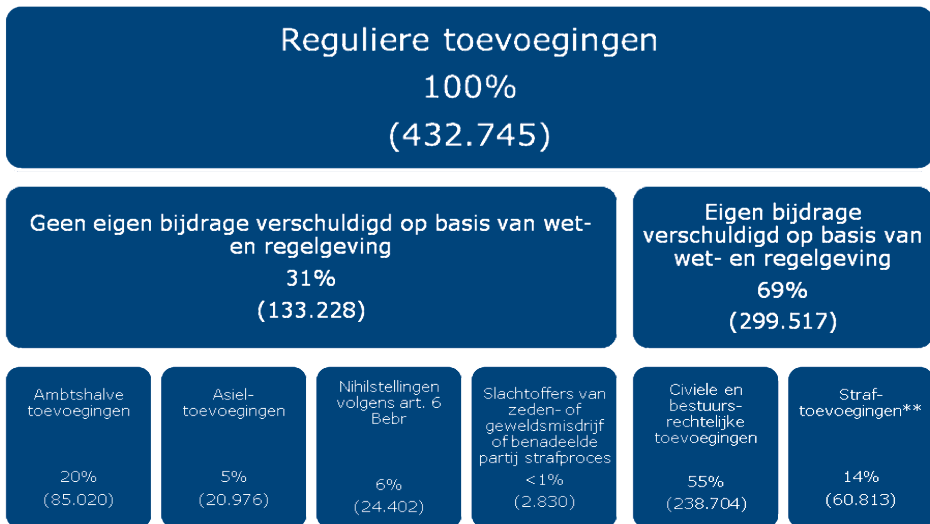
Uitsplitsing naar heffing van de eigen bijdrage

Binnen de reguliere toevoegingen kan onderscheid worden gemaakt tussen toevoegingen waarvoor op basis van wet- en regelgeving geen eigen bijdrage verschuldigd is en toevoegingen waarvoor dat wel het geval is (zie figuur 4.4). Of een toevoegingsgebruiker een eigen bijdrage moet betalen, hangt af van de aard van de zaak waarvoor de toevoeging wordt afgegeven. Enerzijds gaat het om toevoegingen die op last van de rechter worden afgegeven (de zogenaamde ambtshalve toevoeging)³⁸ en om toevoegingen aan asielzoekers. Anderzijds betreft het toevoegingen waarvan de gebruikers op basis van overige wet- en regelgeving worden vrijgesteld van het betalen van een eigen bijdrage. De eigen bijdrage voor deze toevoegingen 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 voor een echtscheiding of wanneer het gaat om een minderjarige met een bijzonder curator.

38 Waaronder veel toevoegingen waarbij sprake is van verdenking van een strafbaar feit (de zogenaamde strafrechtelijke zaken-verdachten); in 2013 betrof dit 51% van alle ambtshalve toevoegingen.

Ook slachtoffers van een zeden- of geweldsmisdrijf of een benadeelde partij in een strafproces hoeven geen eigen bijdrage te betalen op basis van art. 44 lid 4 Wrb. Al deze groepen staan in figuur 4.4 weergegeven onder de noemer 'Geen eigen bijdrage verschuldigd op basis van wet- en regelgeving'.

Figuur 4.4 Verdeling van de reguliere toevoegingen naar heffing eigen bijdrage over 2013, in percentages en aantallen*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.3, bijlage 6.

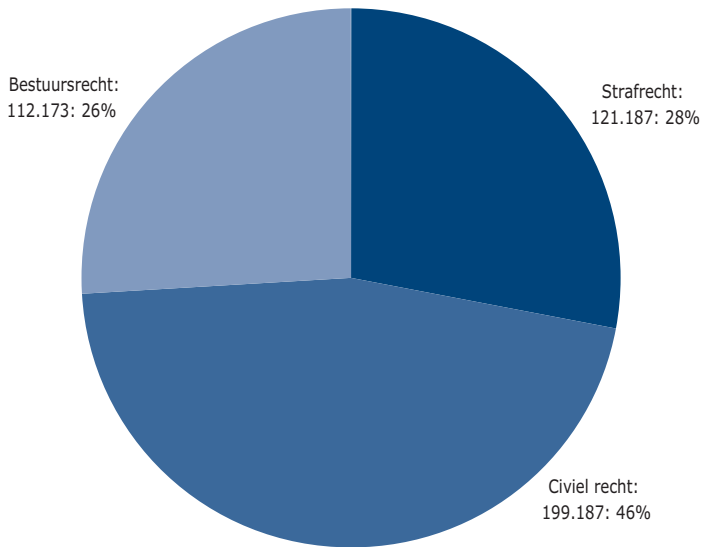
** Onder deze toevoegingen valt een groep cliënten die na afloop van de zaak alsnog kan worden vrijgesteld van het betalen van een eigen bijdrage. Het gaat daarbij om verdachten die zijn vrijgesproken.

Uitsplitsing toevoegingen naar rechtsgebieden zoals gehanteerd in de Rechtspraak³⁹

In het algemeen wordt door juristen en door de Rechtspraak de volgende indeling gebruikt, die is gebaseerd 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 over de verschillende rechtsgebieden, zoals gehanteerd in de Rechtspraak, is figuur 4.5 opgenomen.

39 De uitsplitsing naar moduultype/grondslag, voorheen in de tekst van hoofdstuk 4 beschreven, is opgenomen in de tabellen B6.3 en B6.4a.

Figuur 4.5 Uitsplitsing van de reguliere toevoegingen naar de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2013 (n=432.745)*



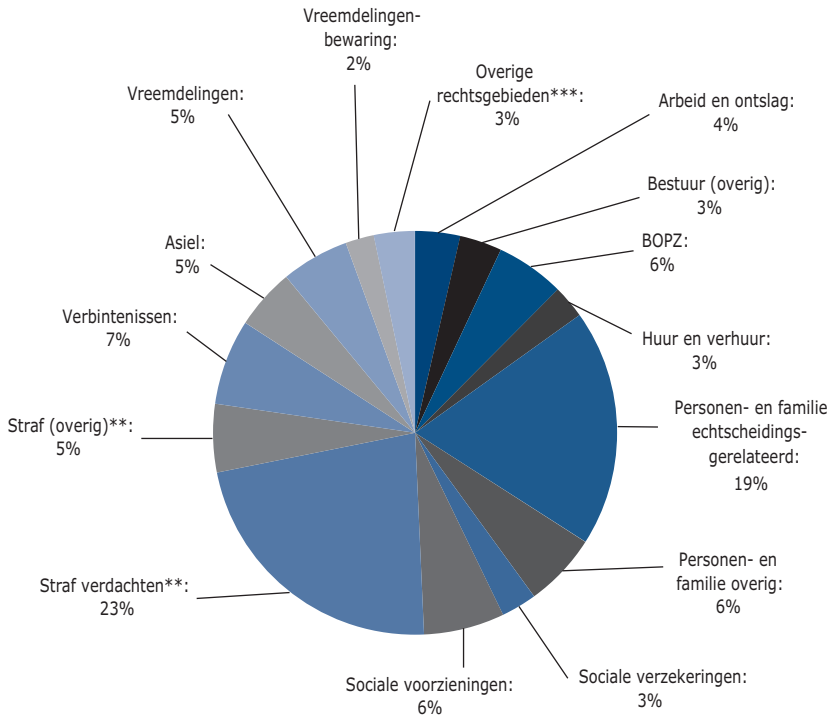
* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.4a, bijlage 6. Er zijn 198 toevoegingen niet toe te wijzen en in deze uitsplitsing derhalve achterwege gelaten.

Civielrechtelijke toevoegingen maken bijna de helft uit van alle toevoegingen; strafrecht en bestuursrecht omvatten elk ruim een kwart van alle toevoegingen.

Uitsplitsing naar rechtsgebied

Bij een uitsplitsing van reguliere toevoegingen naar rechtsgebied ontstaat het beeld in figuur 4.6.

Figuur 4.6 Uitsplitsing van de afgegeven reguliere toevoegingen naar rechtsgebied over 2013*



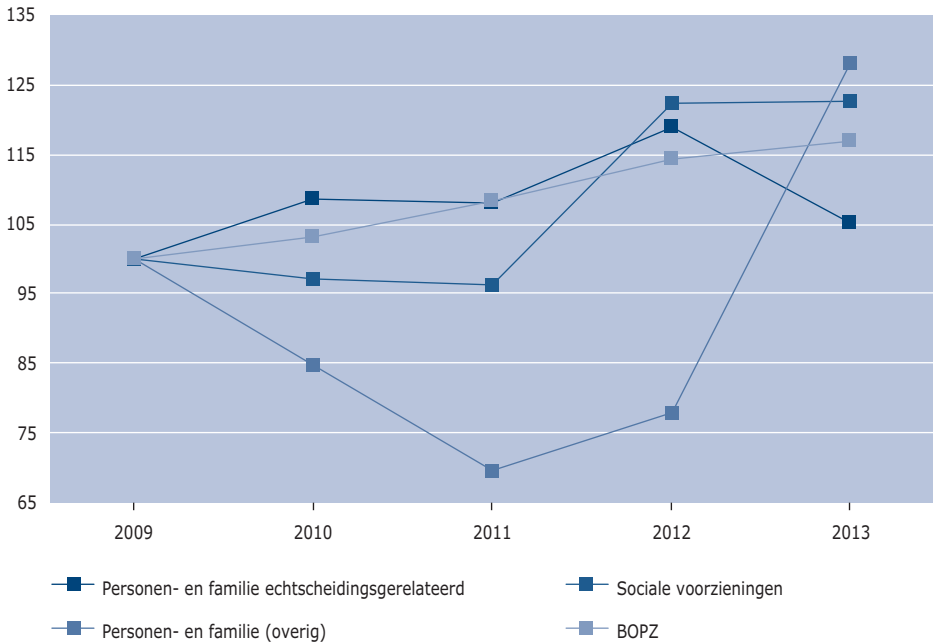
* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.5, bijlage 6.

** Niet te verwarren met het meer juridische begrip strafrecht dat in figuur 4.5 gebruikt is. Zie tabellen B6.3 en B6.4a, bijlage 6.

*** Overige rechtsgebieden omvatten toevoegingen voor restgroep *privaat, schuldsanering, erfrecht, fiscaal, wonen, faillissement, goederen, ambtenaren, wet tijdelijk huisverbod, milieu en onbekend of onjuist ingevuld*.

In figuur 4.7 staan de trends afgebeeld van de reguliere toevoegingen die zijn afgegeven op een aantal grote rechtsgebieden die ook in box 4.1 worden beschreven (zie verder). Omdat op deze rechtsgebieden absoluut gezien veel toevoegingen worden afgegeven, zullen ontwikkelingen binnen deze rechtsgebieden vanzelfsprekend ook veel invloed hebben op de totale trend van het aantal afgegeven reguliere toevoegingen. De trends over de laatste vijf jaar laten een zeer divers beeld zien.

Figuur 4.7 Ontwikkeling toevoegingen van een aantal grote rechtsgebieden over 2009 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.5a en b, bijlage 6.

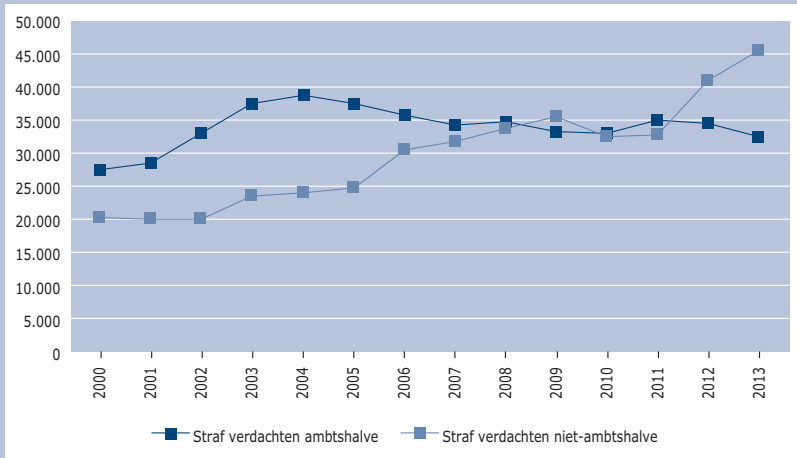
In box 4.1 worden de ontwikkelingen beschreven binnen de reguliere toevoegingen voor wat betreft de twee grootste rechtsgebieden én voor enkele rechtsgebieden waar opmerkelijke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden die het vermelden waard zijn.

Box 4.1 Ontwikkelingen binnen de reguliere toevoegingen voor wat betreft de grootste en meest vermeldenswaardige rechtsgebieden

Strafrecht

Met ingang van 2012 is er een opvallend sterke stijging zichtbaar van het aantal straftoevoegingen inzake misdrijven afgegeven aan meerderjarigen. Een nadere uitsplitsing van deze categorie leert dat deze stijging met name de categorie niet-ambtshalve toevoegingen 'straf verdachten' betreft (zie figuur 4.8). Het gaat hierbij om verdachten van misdrijven. Deze verdachten zijn, in afwachting van hun proces, op enig moment tijdens de voorlopige hechtenis (inverzekeringstelling, bewaring of gevangenhouding) op vrije voeten gesteld.

Figuur 4.8 Ontwikkeling straftoevoegingen inzake misdrijven over 2000 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.6, bijlage 6.

De cijfers van het OM en van de Rechtspraak laten echter in 2012 en 2013 geen stijging zien. Dit maakt de toename binnen deze categorie toevoegingen des te opmerkelijker. Er zijn dus geen strafrechtelijke dagvaardingen of rechtbankzaken bijgekomen, maar er zijn *wel* meer toevoegingen afgegeven.

Het aantal afgegeven toevoegingen voor jeugdstrafzaken is in de afgelopen vijf jaar gedaald. Deze daling ging echter *wel* samen met een dalende instroom bij het OM en bij de rechtspraak.

Mogelijke verklaringen voor de toename

Experts binnen de strafrechtketen kunnen bij navraag geen duidelijke verklaringen geven voor de toename die zichtbaar is bij het aantal niet-ambtshalve straftoevoegingen. Het is voorstelbaar dat bepaalde ontwikkelingen in de afgelopen periode binnen de strafrechtketen tot onvoorziene gedragseffecten hebben geleid. Te denken valt daarbij aan de Salduzjurisprudentie en de nieuwe ZSM-handelwijze. Door deze twee ontwikkelingen is de interactie in de beginfase tussen verdachte, advocaat en het OM wezenlijk veranderd. Doordat de afdoening in de regel sneller plaatsvindt, zou een zeker *sense of urgency*-effect kunnen optreden, waardoor een verdachte wellicht meer geneigd is een advocaat te benaderen.

Doordat advocaten vaker dan voorheen op het politiebureau aanwezig zijn en meer verdachten daadwerkelijk een advocaat consulteren, weten de verdachten die op vrije voeten worden gesteld en zelf in een advocaat moeten voorzien, gemakkelijker (opnieuw) de weg naar een advocaat te vinden op het moment dat de dagvaarding of strafbeschikking letterlijk op de mat valt, terwijl de verdachte anders wellicht zonder procesvertegenwoordiging het proces in zou gaan.

Een andere verklaring voor de toename van het aantal strafrechtelijke toevoegingen zou kunnen liggen in het toegenomen meervoudig gebruik van dit soort toevoegingen in het algemeen (zie tabel 4.1).

Tabel 4.1 Gemiddeld aantal toevoegingen per verdachte voor misdrijven over 2009 t/m 2013

Jaar	Gemiddeld aantal toevoegingen per unieke verdachte	Aantal unieke verdachten
2009	1,20	29.778
2010	1,18	27.435
2011	1,20	27.336
2012	1,26	32.730
2013	1,32	34.545

Ten slotte zou een verklaring kunnen zijn dat met de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' bij het Juridisch Loket de eigen bijdrage voor straf toevoegingen automatisch met 25 euro omlaag is gegaan, zonder dat een verdachte daar iets extra's voor hoeft te doen. Dit kan een drempelverlagende uitwerking hebben.

Personen- en familierecht

De curven op het gebied van personen- en familierecht vertonen door de jaren heen een wisselend verloop. In 2013 is er bij de echtscheidingsgerelateerde toevoegingen een lichte daling zichtbaar na een toename in 2012. Deze daling lijkt onder meer te worden veroorzaakt door een verschuiving van de eerstgenoemde soort toevoegingen naar mediation. Wanneer de toevoegingen voor echtscheiding als geheel bekeken worden (inclusief de mediatie toevoegingen, waarvan vrijwel alle toevoegingen betrekking hebben op echtscheidingsgerelateerde problematiek), ligt het aantal in 2013 nauwelijks hoger dan in 2012.

Daarnaast is tot en met 2012 sprake geweest van gedeeltelijke registratie van reguliere ots-toevoegingen onder toevoegingen voor ouderlijk gezag en voogdijsaken binnen de echtscheidingsgerelateerde toevoegingen. Reguliere ots-toevoegingen worden per 1 januari 2013 onder een aparte code geregistreerd die sindsdien onder de categorie 'personen- en familierecht overig' valt. Deze groep toevoegingen valt daarom in 2013 hoger uit dan in 2012.

Het aantal toevoegingen voor curatele/bewindstellingen van meerderjarigen lijkt, ten slotte, snel toe te nemen. Dit komt door beleidswijzigingen bij zorginstellingen en ziekenhuizen, die steeds meer om vormen van bewind vragen bij vooral oudere cliënten. De trend van familierechtelijke procedures bij de rechtbank laten een vergelijkbaar beeld zien met het aantal toevoegingen voor personen- en familierecht.⁴⁰

Sociale voorzieningen

In 2013 was het aantal toevoegingen op het rechtsgebied 'sociale voorzieningen', net als in 2012, relatief hoog in vergelijking met de jaren ervoor. Het aantal bijstandsuitkeringen voor personen tot de AOW-leeftijd was in 2013 hoger dan in voorgaande jaren.⁴¹ Dit lijkt in 2013 te leiden tot een stijging van het aantal toevoegingen. Ook het aantal rechtzaken voor bijstand nam toe.⁴²

40 Bron: Jaarverslag RvdR.

41 Bron: CBS statline cijfers t/m juli 2013. Aangegeven is dat de stijging verklaard kan worden doordat de (al geruime tijd groter wordende groep) langdurig werklozen nu doorstromen van werkloosheidsuitkeringen naar bijstandsuitkeringen.

42 Bron: Jaarverslag RvdR.

Schuldsanering

Een (gedeeltelijke) verklaring voor de stijging van het aantal toevoegingen voor schuldsanering is de toename van het aantal dwangakkoorden, moratoria en voorlopige voorzieningen bij de rechtbank.⁴³ Een ander deel van de stijging kan worden verklaard uit het feit dat bewindvoerders per 1 januari 2013 toevoegingen mogen aanvragen voor verzoekschriftprocedures.

BOPZ

De curve van BOPZ-toevoegingen laat sedert jaren een (continu) stijgende lijn zien, waarbij het aantal gedwongen opnames leidend is.⁴⁴ Het aantal zaken voor BOPZ bij de rechtbank is eveneens toegenomen in 2013.⁴⁵

Vreemdelingenrecht, vreemdelingenbewaring en asiel

De daling van het aantal asieltoevoegingen (en (hoger) beroepen) is groter dan vooraf werd geschat en vloeit deels voort uit een daling van het aantal asielverzoeken eind 2012 en begin 2013. Halverwege de zomer van 2013 nam het aantal asielverzoeken weer toe. Die stijging is nog niet terug te vinden in een stijging van het aantal toevoegingen. Deels wordt dit veroorzaakt door het feit dat de IND de productie nog niet heeft aangepast aan de nieuwe omstandigheden en deels wordt de stijging getemperd door het feit dat de zogenaamde nareizigers (familieleden die zich bij een erkend statushouder mogen vestigen) sinds half januari 2013 niet meer het asielproces hoeven te doorlopen.

De instroom bestaat bovendien voor een relatief groot deel uit Syriërs en Eritreërs. Asielverzoeken uit die landen kennen een hoog inwilligingspercentage. Als gevolg daarvan valt het aantal zaken waarin (hoger) beroep wordt aangetekend ook lager uit. Daarnaast is er op het moment geen sprake van een verordening om de tijdelijke vergunning van mensen met een bepaalde nationaliteit massaal in te trekken (zoals een paar jaar geleden met de Iraakse nationaliteit het geval was).

Het aantal toevoegingen voor vreemdelingenbewaring is afgenomen. De gedaalde bezetting in vreemdelingenbewaring past binnen het beleid van staatssecretaris Teeven van Veiligheid en Justitie dat bewaring uitsluitend toegepast dient te worden als ultimum remedium.⁴⁶

4.1.3 Ontwikkeling van de mediationtoevoegingen

In 2013 zijn er 10.386 mediationtoevoegingen afgegeven, 22% meer dan in 2012.⁴⁷ In figuur 4.9 wordt de trend van het aantal mediationtoevoegingen weergegeven. Sinds 2009 is er sprake van een stijgende trend.

43 Bron: Jaarverslag RvdR.

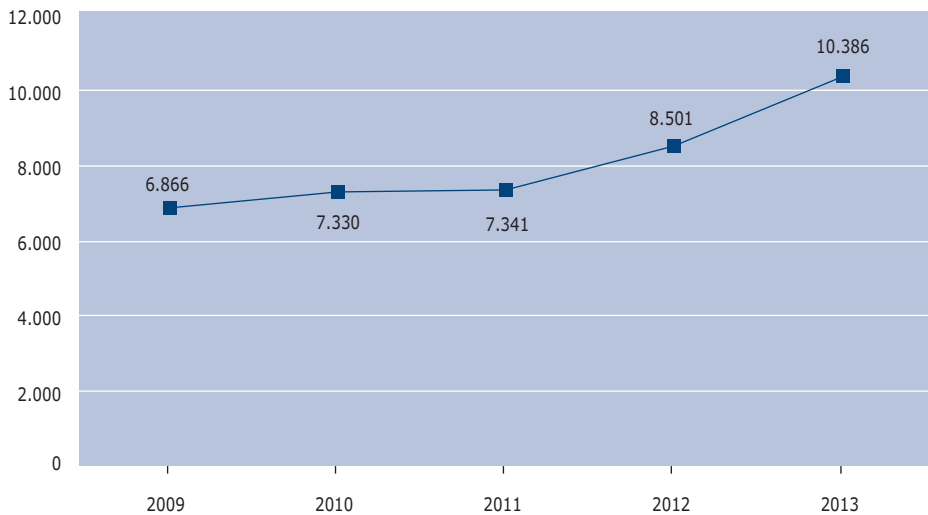
44 Bron: Tijdschrift voor Psychiatrie 55 (2013) 1, p. 45-55, Stijging van het aantal gedwongen opnames in België en Nederland: een epidemiologische analyse.

45 Bron: Jaarverslag RvdR.

46 Bron: Rapportage Vreemdelingenketen over 2013.

47 Het gaat hier om minder dan 10.386 mediations, omdat het voorkomt dat beide partijen in een conflict een toevoeging aanvragen (bron: GRAS).

Figuur 4.9 Trend van het aantal mediationtoevoegingen over 2009 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.7, bijlage 6.

Een mogelijke verklaring voor de stijgende trend van het aantal mediationtoevoegingen 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 mogelijk als mediationtoevoeging afgegeven. De cliënt is hiervoor een lagere eigen bijdrage verschuldigd.

Mediationtoevoegingen per rechtsgebied

Bijna alle mediationtoevoegingen hebben betrekking op het rechtsgebied 'personen- en familierecht' (99%, zie tabel B6.8, bijlage 6); de overige rechtsgebieden spelen slechts een marginale rol. Van alle 10.386 mediationtoevoegingen betrof verreweg het grootste deel (94%) een zogenoemde 'verlengde mediation'. Dit zijn mediations waar ten minste vier uur tijd aan besteed is.

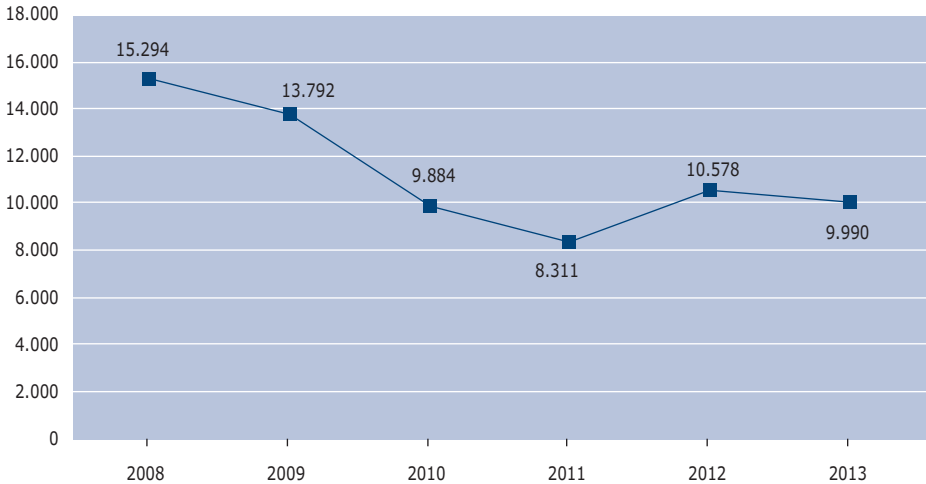
4.1.4 Ontwikkeling van het aantal lichte adviestoevoegingen

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 zou worden gedaan aan de toegankelijkheid van het stelsel na de afschaffing van de verlengde spreekuurvoorziening van de toenmalige Bureaus Rechtshulp. 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.⁴⁸

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

In 2013 werden er 9.990 lichte adviestoevoegingen afgegeven, dat is 6% minder dan in 2012. De laatste jaren daalde het aantal lichte adviestoevoegingen bijna continu (zie figuur 4.10), met uitzondering van 2012.

Figuur 4.10 Trend van het aantal afgegeven lichte adviestoevoegingen over 2008 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.9, bijlage 6.

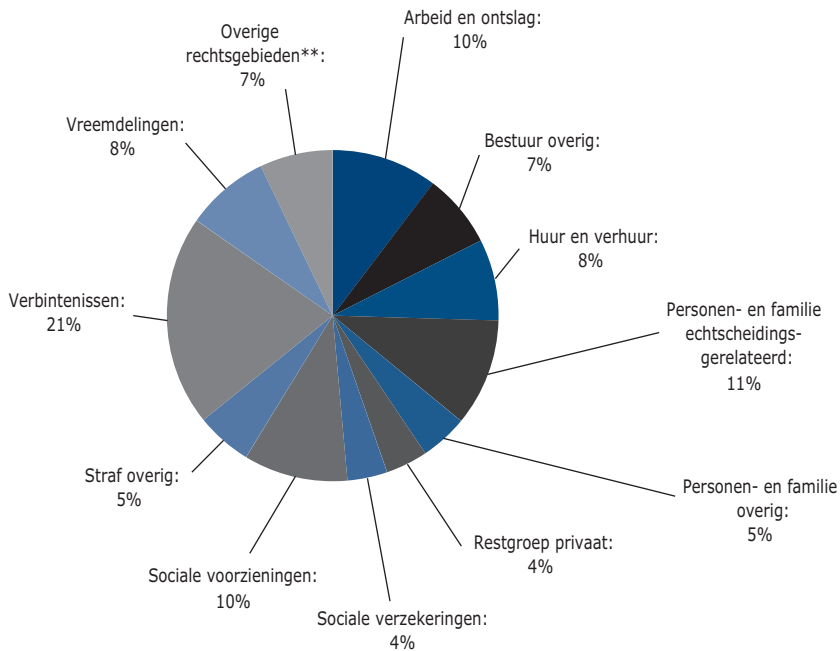
Sinds de inwerkingtreding van de Wet stelselherziening op 1 juli 2009, is de eigen bijdrage die toevoegingsgebruikers moeten betalen voor een lichte adviestoevoeging verhoogd en geldt er een inkomenstoets voor het verkrijgen van een lichte adviestoevoeging. Hiermee komt het voordeel van de lat boven een toevoeging met een bijdrage in de laagste trede grotendeels te vervallen. De cijfers over 2012 laten echter een behoorlijke toename van het aantal lichte adviestoevoegingen zien ten opzichte van 2011 en 2010. In 2013 is wederom een daling zichtbaar.

Lichte adviestoevoegingen per rechtsgebied

Meer in detail is de grootste absolute toename te vinden bij bestuursrecht, verbintenissenrecht, vreemdelingenrecht, (ver)huur woonruimte en algemene bijstand (meer dan 150). Daarnaast is de toename van het aantal lichte adviestoevoegingen bij geschillen/klachtzaken van gedetineerden opvallend te noemen.

De verdeling van lichte adviestoevoegingen over de verschillende rechtsgebieden wordt weergegeven in figuur 4.11. De lichte adviestoevoeging werd het vaakst afgegeven op het terrein van het verbintenissenrecht (21%).

Figuur 4.11 Verdeling van de lichte adviestoevoegingen naar rechtsgebied in 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.9, bijlage 6.

** De verzamelcategorie 'overige rechtsgebieden' omvat straf verdachten, asiel, schuldsanering, erf, fiscaal, faillissement, wonen, ambtenaren, goederen, BOPZ, vreemdelingenbewaring en wet tijdelijk huisverbod.

4.1.5 Voorziening deskundigenbericht

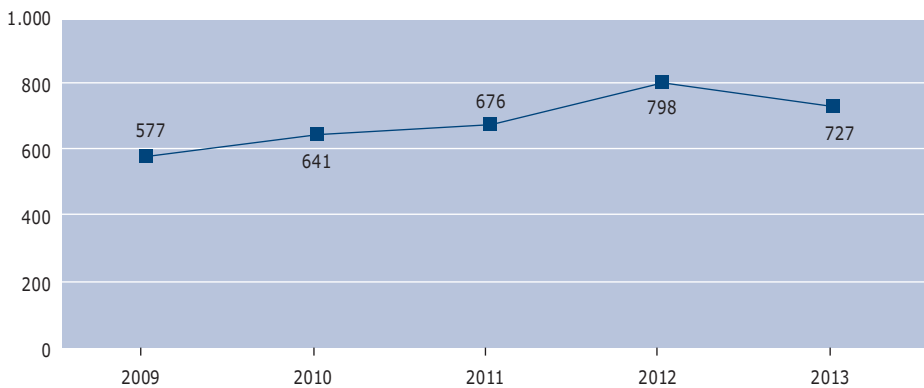
Sinds 2005 voert de Raad, namens de minister van (Veiligheid en) Justitie, de subsidieregeling medisch haalbaarheidsonderzoek uit (de *quick scan*) en de voorfinanciering voor deskundigenberichten in letselschadezaken. Deze regelingen zijn bedoeld om te voorkomen dat rechtzoekenden met letselschade wegens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

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

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

causaliteit.⁵⁰ Op grond van deze voorziening kunnen rechtzoekenden die onder de Wrb vallen, voor een bedrag van 200 euro, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting, een mho laten uitvoeren. In 2013 heeft de Raad ruim 700 subsidies voor een mho verstrekt (zie figuur 4.12). Het aantal subsidies nam in 2013 voor het eerst sinds jaren enigszins af. Anderzijds bestaat er een voorschotregeling om de kosten van de benodigde deskundigenberichten te kunnen voldoen. Hiervoor kan maximaal 3.000 euro worden geleend. Indien de procedure ten gunste van de eisende partij uitvalt, kan de lening worden afgelost met behulp van een schadevergoeding. Van dit type lening zijn er 16 verstrekt in 2013.

Figuur 4.12 Trend aantal verstrekte subsidies medisch haalbaarheidsonderzoek over 2009 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.10, bijlage 6.

4.2 Toevoegingsgebruik per cliënt

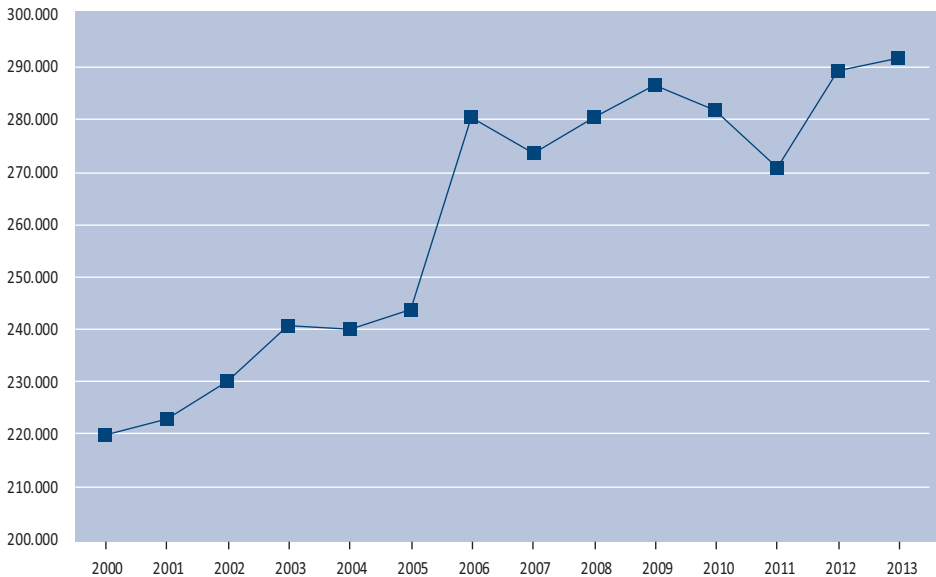
In deze paragraaf worden kerncijfers weergegeven over het aantal toevoegingsgebruikers, het aantal toevoegingen per cliënt en over het meervoudig gebruik. Vervolgens komen de (al dan niet door de cliënt te betalen) eigen bijdrage aan de orde en regelingen als anticumulatie, korting en inning en restitutie. De hiernavolgende gegevens zijn niet onderscheiden naar reguliere toevoegingen, mediantoevoegingen en lichte adviestoevoegingen, tenzij anders vermeld.

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 bestaat 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.

4.2.1 Aantal toevoegingsgebruikers en meervoudig gebruik

In 2013 werd aan ruim 290.000 cliënten ten minste één toevoeging afgegeven.⁵¹ Dit aantal is met 1% toegenomen ten opzichte van 2012.

Figuur 4.13 Trend van het aantal toevoegingsgebruikers over 2000 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.11, bijlage 6.

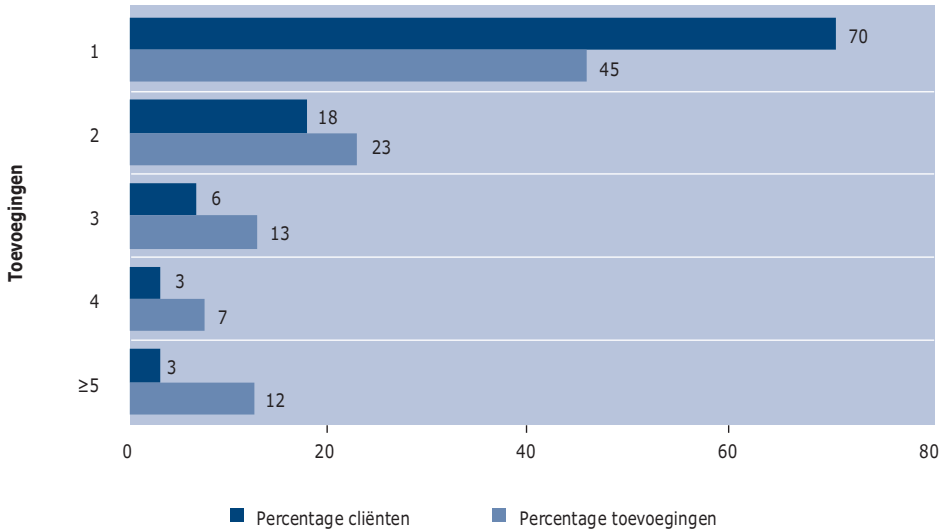
De toename van het aantal toevoegingsgebruikers met 1% in 2013, ging samen met een stijging van 1% van het aantal afgegeven toevoegingen. Hieruit volgt dat het gemiddeld aantal toevoegingen gelijk is gebleven. Het gemiddeld aantal afgegeven toevoegingen per toevoegingsgebruiker is in de jaren 2009 tot en met 2013 gestegen van 1,52 naar 1,55; dit is een toename van 2% (zie figuur 4.14).⁵² De verdeling van het aantal toevoegingen over het aantal toevoegingsgebruikers is door de jaren heen licht gewijzigd: er is sprake van een geleidelijke afname van

51 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.

52 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 2012 en januari 2013 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.

enkelvoudig gebruik en een toename van meervoudig gebruik. Had in 2009 71% van alle toevoegingsgebruikers één toevoeging, in 2013 is dat gedaald naar 70% (zie tabel B6.12, bijlage 6).

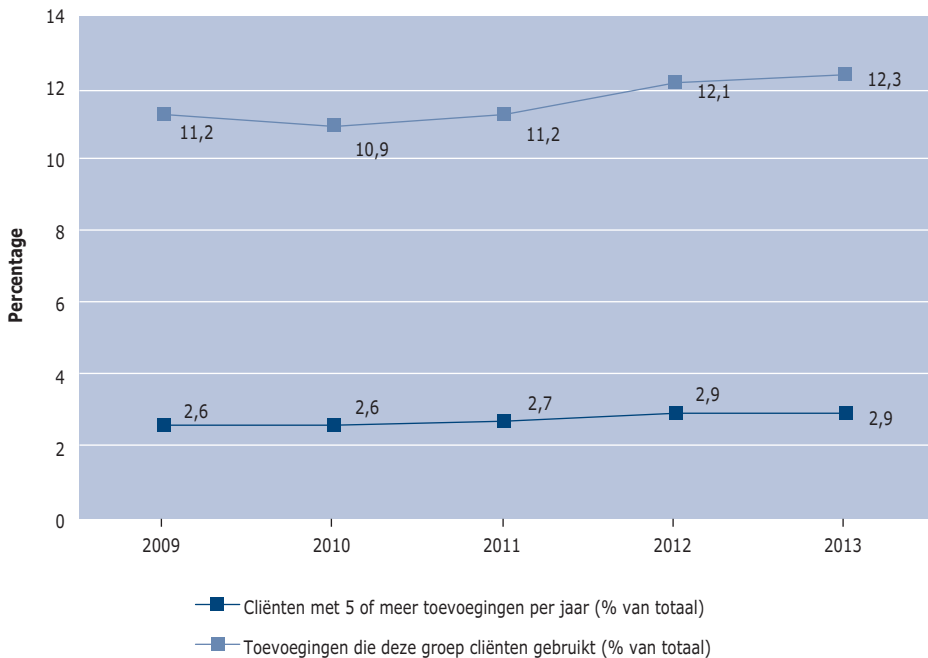
Figuur 4.14 Verhouding aantal toevoegingen en aantal cliënten over 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.12, bijlage 6.

Een kleine groep cliënten gebruikt binnen het stelsel relatief veel toevoegingen. Uit figuur 4.14 en tabel B6.14 (bijlage 6), blijkt dat er in 2013 in totaal 55.862 toevoegingen (dat is 12,3% van het totaal aantal toevoegingen) zijn afgegeven aan 8.573 meervoudig gebruikers met vijf of meer toevoegingen (dit is 2,9% van het totaal aantal toevoegingsgebruikers). In figuur 4.15 is de trend weergegeven van het toevoegingsgebruik onder veelgebruikers met vijf of meer toevoegingen, over de laatste vijf jaren. Hieruit blijkt dat in 2013 de mate van veelgebruik iets is toegenomen, terwijl het relatieve aantal veelgebruikers ongeveer gelijk is gebleven.

Figuur 4.15 Trend toevoegingsgebruik onder veelgebruikers over 2009 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.13, bijlage 6.

Bij meervoudig gebruik hebben de toevoegingen in 80% van de gevallen betrekking op één en hetzelfde rechtsgebied. In zo'n 16% van de gevallen gaat het om toevoegingen voor twee rechtsgebieden en in zo'n 4% om drie (tot maximaal zes) rechtsgebieden.

De aard van de problematiek lijkt van invloed te zijn op de mate van meervoudig gebruik. Bij een klant met minimaal één bestuursrechtelijke toevoeging, ligt het gemiddeld aantal afgegeven toevoegingen hoger dan bij een klant met minimaal één straftoevoeging. Een klant met ten minste één civielrechtelijke toevoeging maakt relatief het minst meervoudig gebruik van het stelsel, te weten gemiddeld 1,5 maal. Voor strafrechtelijk toevoegingen is dat 1,8 en voor bestuursrechtelijke toevoegingen 2,1 maal.⁵³

In tabel 4.2 wordt voor de rechtsgebieden waarop de meeste toevoegingen worden afgegeven, inzichtelijk gemaakt bij welke rechtsgebieden er relatief vaak sprake is van meervoudig gebruik dan wel enkelvoudig gebruik.

53 Dit betekent dat er ook buiten dit deelgebied sprake is of kan zijn van één of meerdere toevoegingen.

Tabel 4.2 Mate van meervoudig toevoegingsgebruik per rechtsgebied

Relatief vaak sprake van meervoudig gebruik	Relatief vaak sprake van enkelvoudig gebruik
Sociale voorzieningen	Arbeidsrecht
Sociale verzekeringen	Huurrecht
Bestuur overig	Verbintenissenrecht
Straf verdachten	Personen- en familierecht
Vreemdelingen en asiel	
Straf overig	

De toevoegingen bij de rechtsgebieden waar meervoudig gebruik relatief vaak voorkomt, behelzen relatief vaak een nihilstelling of ambtshalve toevoeging of een lage eigen bijdrage. Dit roept de vraag op of het verschil in meervoudig gebruik wellicht toe te schrijven is aan een verschil in prijsprikkel die van de hoogte van de te betalen eigen bijdrage uitgaat.

4.2.2 De eigen bijdrage

Aan een toevoegingsgebruiker die geen toevoeging op last krijgt, wordt na de toets op inkomen en vermogen een voor hem geldende eigen bijdrage opgelegd. Bij aanvraag van een toevoeging wordt een rechtzoekende, op basis van zijn inkomen, ingedeeld in één van de vijf treden van de eigen bijdrage: de zogenaamde berekende eigen bijdrage. Deze berekende eigen bijdrage wordt nadien gecorrigeerd voor anticumulatie (zie hoofdstuk 1, paragraaf 1.1.3 en verder paragraaf 4.2.3). Sinds de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' per 1 juli 2011 wordt er bij afgifte van de toevoeging een korting verleend (in 2013: 52 euro) op de door de cliënt te betalen eigen bijdrage, op voorwaarde dat de cliënt een diagnosedocument van het Juridisch Loket kan overleggen waarin hij wordt doorverwezen naar een advocaat.

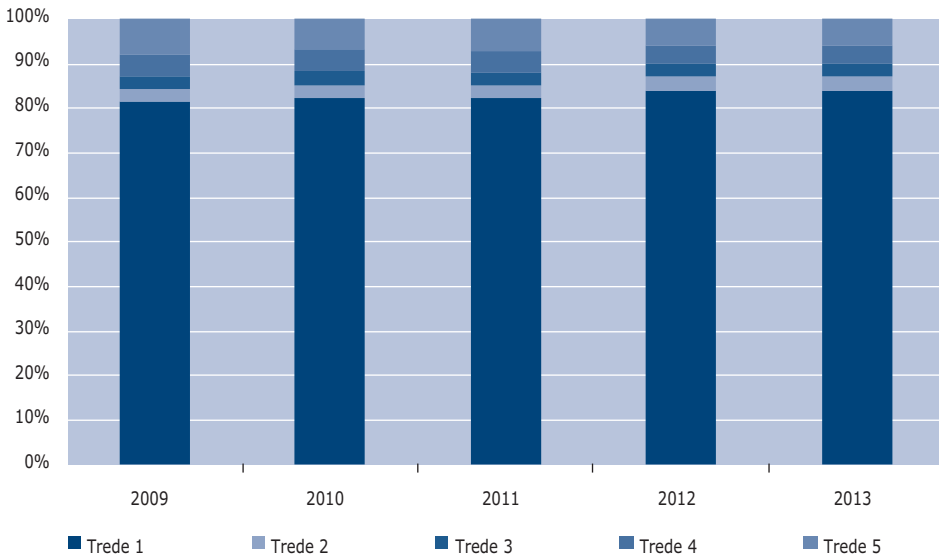
In een aantal gevallen komen toevoegingsgebruikers in aanmerking voor een vrijstelling van de eigen bijdrage op basis van wet- en regelgeving (art. 6 Bebr of 44 lid 4 Wrb), anders dan ambtshalve of asiel.⁵⁴ De eigen bijdrage wordt na dergelijke correcties 'betaalde eigen bijdrage' genoemd. Dit is het bedrag dat de toevoegingsgebruiker aan de rechtsbijstandverlener geacht wordt te betalen. Aan beide soorten eigen bijdrage, de berekende en betaalde, 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.

⁵⁴ Zie paragraaf 4.1.2.

Berekende eigen bijdrage

In figuur 4.16 is voor de reguliere toevoegingen (exclusief lichte adviestoevoegingen en mediationtoevoegingen) die werden afgegeven in de periode 2009 tot en met 2013, de verdeling over de vijf treden te zien. Het gaat hier uitsluitend om de 286.148 toevoegingen waarvoor daadwerkelijk een eigen bijdrage werd berekend.⁵⁵

Figuur 4.16 Verdeling afgegeven reguliere toevoegingen over de treden van de berekende eigen bijdrage over 2009 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.14, bijlage 6.

Opvallend is dat het percentage toevoegingen, verstrekt aan gebruikers die zijn ingeschaald in de laagste trede is toegenomen (van 83% naar 85%), terwijl het percentage in de hoogste trede, juist is afgenomen, gerekend vanaf 2009 (van 8% naar 6%).

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, als gevolg waarvan het gebruik in deze trede daalt. In 2012 is het aantal rechtsbijstandsverzekeringen na een stabilisering in 2011 opnieuw licht gestegen (zie hoofdstuk 6, paragraaf 1). De verzekering biedt echter niet voor alle zaken dekking; zo worden echtscheiding en mediation nog in veel polisvoorwaarden uitgesloten.

⁵⁵ In de berekening zijn alleen toevoegingen meegenomen waarvoor een eigen bijdrage is berekend die exact overeenkwam met het bedrag dat bij een bepaalde trede hoort.

Betaalde eigen bijdrage

De gemiddelde eigen bijdrage van toevoegingsgebruikers, die verplicht waren een eigen bijdrage te betalen voor een reguliere toevoeging,⁵⁶ lag in 2013 hoger dan in 2012, te weten 163 euro tegen 151 euro (zie tabel B6.15, bijlage 6). Voor alle toevoegingsgebruikers is sinds 1 oktober 2013 de eigen bijdrage verhoogd.⁵⁷ Bij toevoeging voor personen- of familierecht, is de eigen bijdrage extra verhoogd. Daarnaast is onder de nieuwe regeling de anticumulatieregeling vervallen, waardoor de gemiddelde eigen bijdrage ook hoger uitvalt dan voorheen. Ook al ging deze maatregel pas op 1 oktober 2013 van kracht, toch is het effect al duidelijk zichtbaar. Als het gemiddelde van de periode voor de wetswijziging wordt vergeleken met de periode na de wetswijziging, dan blijkt dat tot 1 oktober 2013 de gemiddelde betaalde eigen bijdrage 143 euro bedroeg en dat dit na 1 oktober 222 euro was.

4.2.3 Anticumulatieregeling

Sinds 1 oktober 2013 is de anticumulatieregeling als gevolg van de inwerkingtreding van de AMvB vervallen. In de eerste negen maanden van 2013 was de anticumulatieregeling van toepassing op 17,5% van alle toevoegingen waarvoor een eigen bijdrage verschuldigd was (zie tabel B6.16, bijlage 6).⁵⁸

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

4.2.4 Kortingsmaatregel 'diagnose en triage'

In 2013 werd bij 46% van alle reguliere toevoegingen de korting op de eigen bijdrage verleend.⁵⁹ In 35% van de gevallen werd geen gebruik gemaakt van de korting.⁶⁰ Het is onduidelijk wat hiervoor de reden was. Daarnaast was op 19% van de reguliere toevoegingen deze regeling niet van toepassing, omdat er geen eigen bijdrage werd opgelegd. Dit betekent dat in ruim de helft van de toevoegingen waarop de korting betrekking heeft, daar daadwerkelijk 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.

56 De toevoegingen waarvoor rechtzoekenden nul euro betaalden, zijn bij de berekening van dit gemiddelde buiten beschouwing gelaten. De mate waarin een eigen bijdrage opgelegd is, is overigens toegenomen (zie 'Toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage is betaald' verderop in dit hoofdstuk).

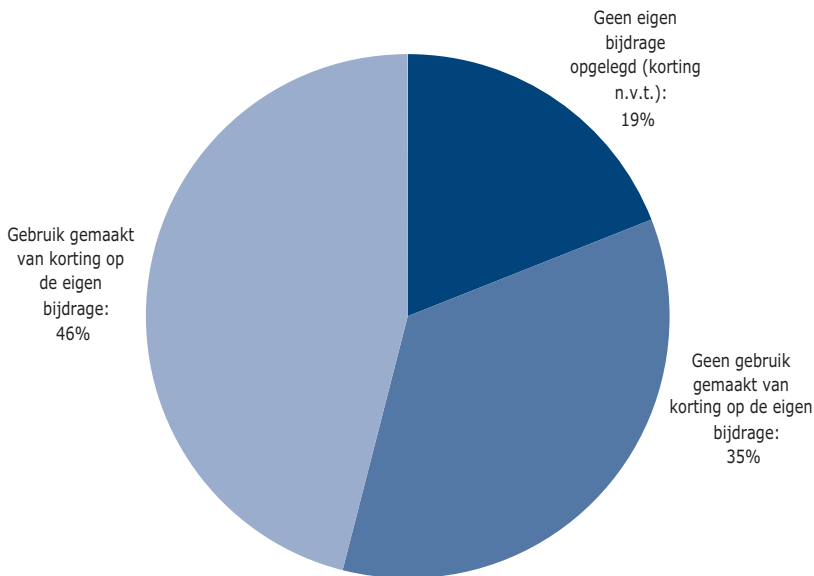
57 Zie bijlage 1.

58 Hierbij is gecorrigeerd voor het deel van het jaar waarin de anticumulatiemaatregel nog van toepassing kon zijn.

59 Het betreft hierbij onder meer toevoegingen waarop de anticumulatieregeling van toepassing was.

60 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.

Figuur 4.17 Verdeling gebruik kortingsmaatregel over 2013



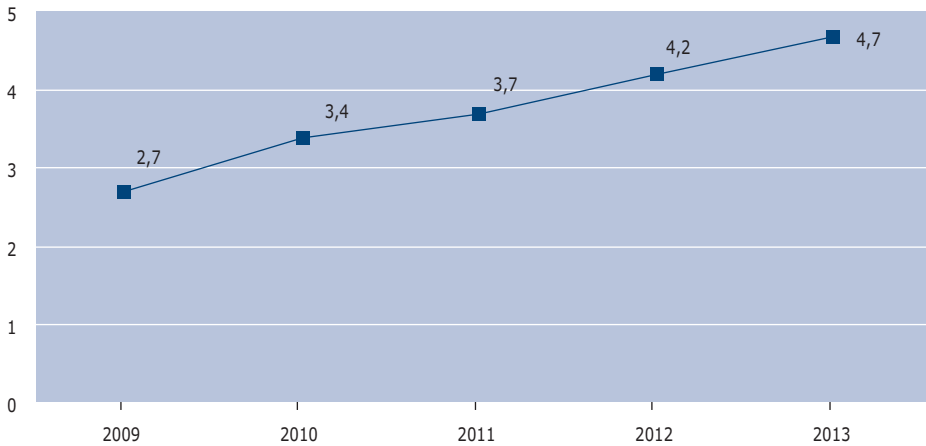
4.2.5 Toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage is betaald

In totaal zijn er in 2013 132.355 reguliere toevoegingen afgegeven waarvoor geen eigen bijdrage verschuldigd is. Dit betrof in 2013 31% van het totaal aantal reguliere toevoegingen (tegen 34% in 2012), 12.281 minder dan in 2012 (zie ook tabel B6.17, bijlage 6).⁶¹ Dit is temeer opvallend, omdat het totaal aantal reguliere toevoegingen in 2013 juist is toegenomen. Naast de toevoegingen die op last zijn afgegeven, gaat het bij niet opgelegde eigen bijdragen om uitzonderingen op basis van wet- en regelgeving (zie paragraaf 4.1.2).

4.2.6 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 genoot (aangeduid als het inkomen in het peiljaar, ofwel t-2). Indien een persoon op basis van zijn inkomen in het peiljaar niet, maar op basis van zijn 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 2013 is er bij 21.353 afgegeven toevoegingen sprake geweest van een peiljaarverlegging (4,7%). In 2009 lag dit percentage nog op 2,7%.

⁶¹ 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).

Figuur 4.18 Trend peiljaarverleggingen over 2009 t/m 2013, in percentages*

* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.18, bijlage 6.

Een mogelijke verklaring voor de continue toename van het percentage peiljaarverleggingen is de aanhoudende economische crisis, waardoor het inkomen en/of het vermogen van een toenemend aantal toevoegingsgebruikers in het peiljaar 2011 (t-2) aanzienlijk hoger lag dan in het jaar t, 2013. 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: 10% van deze zaaksoorten) en arbeidsrechtelijke zaken (ontslag en loonvordering: 10% van deze zaaksoorten). Bij personen- en familierecht kwam, absoluut gezien, het hoogste aantal peiljaarverleggingen voor (7.828 maal in 2013) en het aandeel van deze categorie op alle peiljaarverleggingen bij toevoegingen bedroeg 8%.⁶²

4.2.7 Inning en restitutie

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 subsidie voor rechtsbijstand of te veel geïnde eigen bijdrage wanneer na verloop van tijd blijkt dat inkomensgegevens niet correct waren of het resultaat van een procedure financieel veel heeft opgeleverd. Het proces bestaat uit de onderdelen 'resultaatsbeoordeling' en 'hercontrole van het inkomen'.

62 Bij deze zaken is relatief vaak sprake van de aanvraag voor peiljaarverlegging, om op basis van een geïndividualiseerd inkomen een toevoeging aan te kunnen vragen.

Resultaatbeoordeling

Bij resultaatbeoordeling wordt beoordeeld of het winnen van een zaak een toevoegingsgebruiker dermate veel geld heeft opgeleverd dat van hem verwacht mag worden dat hij alsnog zijn eigen advocaat betaalt. In vrijwel alle zaken (behalve bij strafzaken, vreemdelingenzaken en schadevergoedingszaken slachtoffer/nabestaande ernstig gewelds- of zedendelict) vindt aan het einde van de zaak – bij het indienen van de declaratie – resultaatbeoordeling plaats. Getoetst wordt of de financiële einduitkomst van de zaak (een (vordering op een) geldsom), hoger ligt dan het vrij te laten vermogen. Het vrij te laten vermogen bedraagt 50% van het voor de cliënt geldende heffingsvrije vermogen. Komt het resultaat boven deze grens uit, dan wordt de toevoeging met terugwerkende kracht ingetrokken en dient de cliënt de rechtsbijstand alsnog volledig zelf te betalen. Indien de Raad de toevoegvergoeding aan de advocaat heeft betaald, dan wordt dit bedrag bij de toevoegingsgebruiker geïnd. De uitvoeringslast en het inningsrisico komen voor rekening van de Raad.

In tabel 4.3 is te zien dat er in 2013 bijna 3.800 toevoegingen zijn ingetrokken.

Tabel 4.3 Intrekkingen naar aanleiding van resultaatbeoordeling*

Jaar van beoordeling	Aantal ingetrokken toevoegingen	Aantal invorderingen na intrekking toevoeging
2011	2.127	183
2012	2.045	142
2013	3.767	369

* Deze informatie ontbreekt voor de jaren voorafgaand aan 2011.

Hercontrole van het inkomen

Als ten tijde van de toevoegaanvraag de inkomensgegevens van de cliënt (en/of partner, indien van toepassing) door de Belastingdienst niet definitief zijn vastgesteld, volgt op een later moment een zogenaamde hercontrole van het inkomen. Hercontrole kan betrekking hebben op het peiljaar en/of op het verlegde peiljaar.

Bij hercontrole kan het voorkomen dat het definitief door de Belastingdienst vastgestelde verzamelinkomen een lager, dan wel hoger inkomen oplevert dan waarop de eerdere beslissing op de toevoegaanvraag was gebaseerd. Dit kan leiden tot een verhoging (inning) of verlaging (restitutie) van de eigen bijdrage. Bij overschrijding van de inkomensgrens dient de cliënt alsnog zelf zijn advocaat te betalen. Als de Raad de toevoegvergoeding aan de advocaat heeft betaald, dan wordt dit bedrag bij de toevoegingsgebruiker geïnd. Ook hier ligt de uitvoeringslast niet bij de advocaat maar bij de Raad.

In 2013 is de hercontrole uitgevoerd op het toevoegjaar 2010. Gezien de 'vullingsgraad' over het peiljaar/ belastingjaar 2010 bij de Belastingdienst (het percentage door de Belastingdienst vastgestelde verzamelinkomens over het betreffende peiljaar/belastingjaar), worden de gegevens gefaseerd opgevraagd.

Tabel 4.4 Inning en restitutie na hercontrole in euro's over 2008 t/m 2010

Toevoegjaar	Invordering gemiddeld	Restitutie gemiddeld
2008	553	279
2009	510	285
2010	538	281

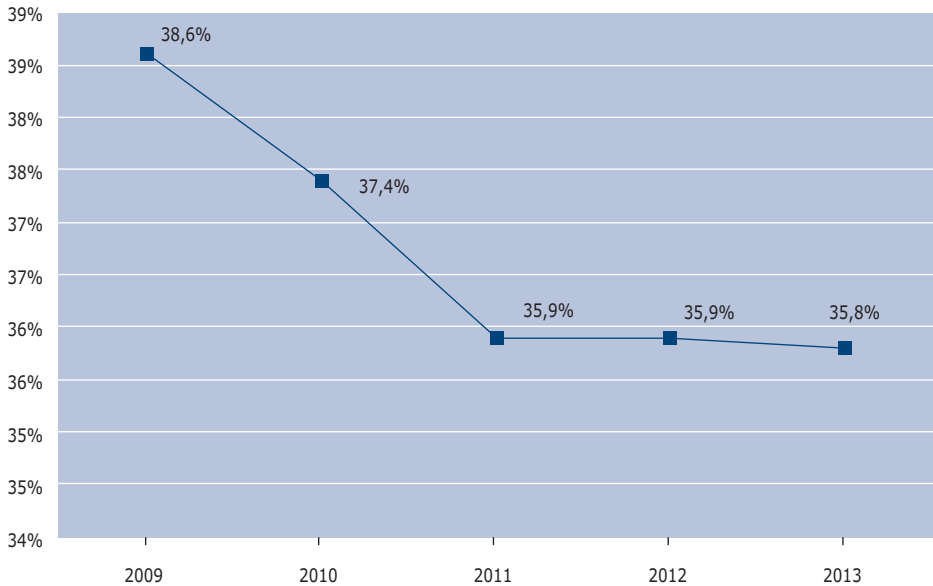
4.3 Gebruikers van toevoegingen

4.3.1 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 Nederlandse bevolking dat in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand, oftewel het bereik van de Wrb. De schatting is gemaakt op basis van het inkomen en het 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.⁶³ Figuur 4.19 laat zien dat in 2013 het bereik van de Wrb naar schatting 35,8% van de Nederlandse bevolking was. Dit betekent dat, op basis van de draagkrachtberekening, 35,8% van de Nederlandse bevolking potentieel toevoegingsgerechtigd was. Ambtshalve toevoegingsgebruikers hoeven niet noodzakelijkerwijs binnen het bereik te vallen, omdat deze toevoeging geen inkomenstoets kent.

63 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 7 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.

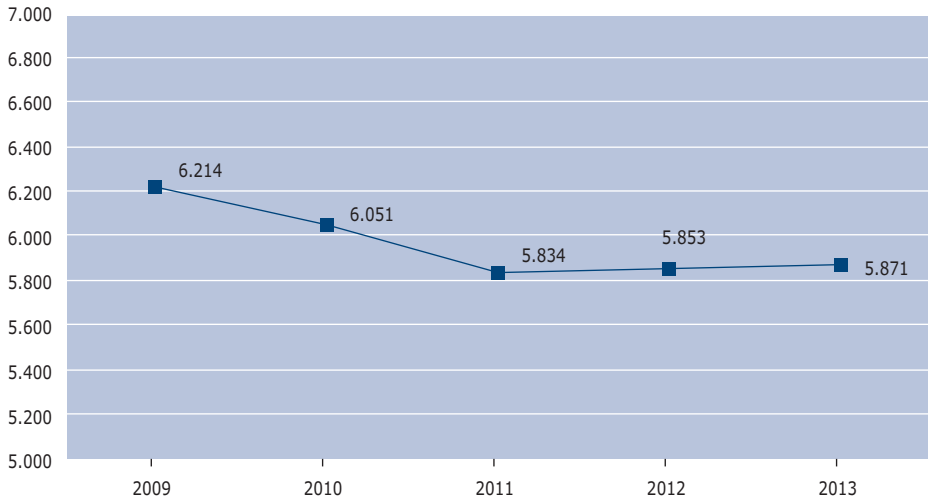
Figuur 4.19 Trend bereik Wrb over 2009 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.19a, bijlage 6.

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 en 2012 (zie tabel B6.19b, bijlage 6).

Wanneer we kijken naar het aantal *personen* in Nederland dat onder de Wrb-grens valt (de Wrb-gerechtigden), blijkt dat er in 2012 en 2013 – ondanks de lichte daling van het bereik – wel sprake is geweest van een lichte toename, volgend op een daling die zich vanaf 2009 inzette.

Figuur 4.20 Aantal Wrb-gerechtigden onder de Nederlandse bevolking in duizendtallen over 2009 t/m 2013*

* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.19b, bijlage 6.

Box 4.2 Invloed op het bereik

De verwachting was dat door de aanhoudende economische crisis het percentage van de Nederlandse bevolking dat onder het bereik van de Wrb valt, zou toenemen. Het bereik van de Wrb lag in 2013 echter ongeveer op hetzelfde niveau als in het jaar daarvoor. Het betreft de inkomens- en vermogensverdeling over het peiljaar 2011. De crisis met de daaruit voortvloeiende toename van de werkloosheid was toen al twee jaar voelbaar, hoewel een deel van de effecten na-ijlt en pas echt voelbaar wordt als mensen overgaan van een werkloosheidsuitkering naar de bijstand. Sinds de eerste meting van het bereik (peiljaar 2005) is er sprake geweest van een continue daling, die in 2012 tot stilstand is gekomen.

Het leek er aanvankelijk op dat de verwachte effecten van de crisis op het bereik voor het eerst zijn terug te zien in de cijfers van 2012. In 2013 is het bereik echter weer licht afgenomen.

Een daling of stijging van het bereik is echter niet alleen afhankelijk van feitelijke inkomens en vermogens, maar tevens van:

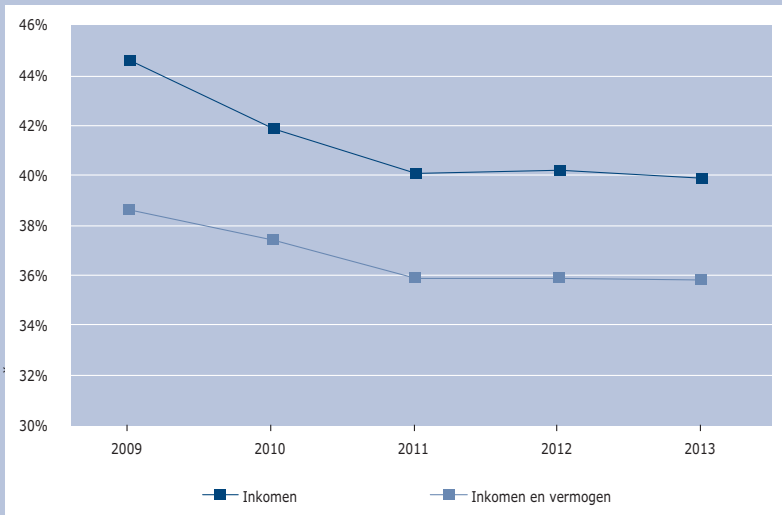
- veranderingen van de grensbedragen voor het inkomen en het vermogen in box 3 (de grensbedragen worden vastgesteld aan de hand van het indexcijfer van de lonen bedoeld in artikel 34, vierde lid, van de Wrb).
- vergrijzing alsmede toename van het aantal eenouderhuishoudens die zou kunnen leiden tot mutaties in een bepaalde inkomensgroep (aantal personen);
- verminderde aftrekbaarheid door belastingwetgeving en lagere hypotheekrente;
- koopkrachtmutaties van verschillende bevolkingsgroepen (met name van groepen met een inkomen net boven of onder een grensbedrag). Uiteraard verschilt de koopkrachtmutatie per bevolkingsgroep.

Uit de Armoedemonitor, die het SCP in samenwerking met het CBS jaarlijks uitbrengt, blijkt dat er veel mutaties zijn rondom de armoedegrens. 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 toetsingscomponenten inzichtelijk te maken, is ook gekeken naar het bereik berekend op basis van het inkomen (zonder het vermogen mee te nemen, zie figuur 4.21). De beide trends lopen praktisch parallel. Dit betekent dat het bereik in hoofdzaak door de hoogte van het inkomen wordt bepaald.

Figuur 4.21 Trend van het bereik op basis van inkomen én op basis van inkomen en vermogen over 2009 t/m 2013*



In de praktijk is het percentage van de Nederlandse bevolking dat aanspraak kan maken op de Wrb in 2013 hoger dan 35,8%. 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 valt, maar net daaronder. Daarbij komt dat een aantal rechtzoekenden peiljaarverlegging zal aanvragen wanneer het inkomen in t-2 hoger lag 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. Daarnaast kennen ambtshalve toevoegingen geen draagkrachttoets.

4.3.2 Vastgestelde draagkracht toevoegingsgebruikers

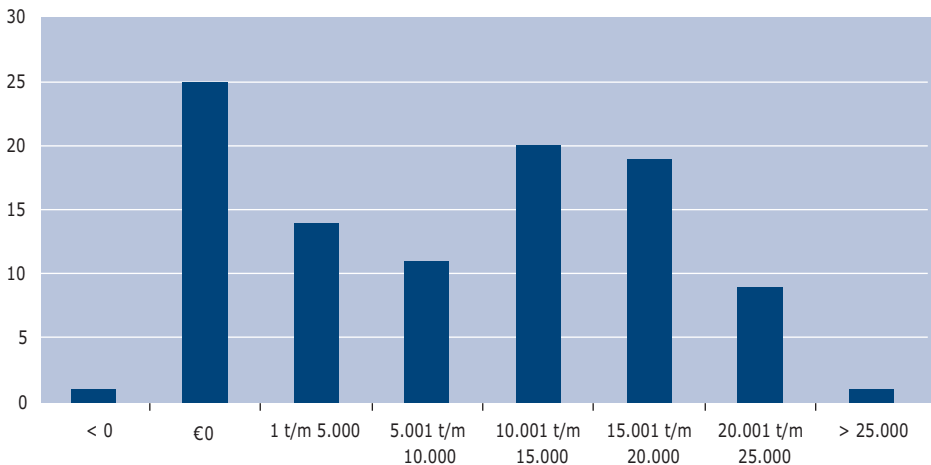
Dankzij de koppeling van de GRAS-gegevens van de Raad met de gegevens van de Belastingdienst, is het mogelijk een overzicht te maken van door de Belastingdienst vastgestelde fiscale jaarinkomens van de toevoegingsgebruikers.⁶⁴ Sinds 1 april 2006

⁶⁴ Als er sprake is van een peiljaarverlegging, wordt het inkomen in het jaar t weergegeven. Om die reden komen de peiljaarverleggingen binnen deze groep niet voor.

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, waarop de draagkrachtbepaling gebaseerd wordt. 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 4.22 en 4.23 de inkomens uitgesplitst naar deze twee groepen. Zie, voor informatie over meerdere jaren, de tabellen B6.20 en B6.21, bijlage 6. Ten aanzien van de draagkracht valt een aantal zaken op. In de eerste plaats 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 2013 was deze grens voor alleenstaanden 25.200 euro en voor meerpersoonshuishoudens 35.600 euro. Het aantal alleenstaande toevoegingsgebruikers met een fiscaal inkomen boven de Wrb-grens van 25.200 euro was in 2013 0,4%. Het gaat hierbij om toevoegingen van cliënten die op grond van de wet- en regelgeving geen eigen bijdrage krijgen opgelegd, bijvoorbeeld omdat ze gedetineerd zijn.

Verder valt op dat een kwart van alle alleenstaanden een fiscaal inkomen had van nul euro; zij vormen de grootste categorie bij de alleenstaanden. Deze groep bestaat voor een deel uit zzp'ers en uit gehuwden die betrokken zijn bij een echtscheidingsprocedure en van wie er één niet over een eigen inkomen beschikt.

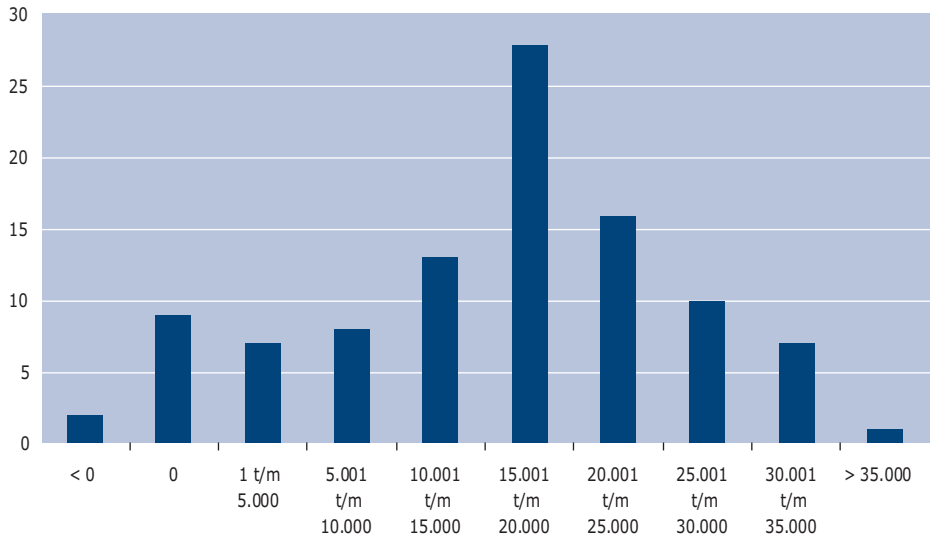
Figuur 4.22 Verdeling alleenstaanden naar draagkracht (in euro's) over 2013 (in procenten)*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.20, bijlage 6.

Bij de meerpersoonshuishoudens bestond in 2013 de grootste categorie (28%) uit personen met een fiscaal inkomen tussen de 15.000 en 20.000 euro. In 2013 had 0,3% van alle toevoegingsgebruikers, die deel uitmaken van meerpersoonshuishoudens, een fiscaal inkomen boven de Wrb-grens van 35.600 euro.

Figuur 4.23 Verdeling meerpersoonshuishoudens naar draagkracht (in euro's) over 2013 (in procenten)*



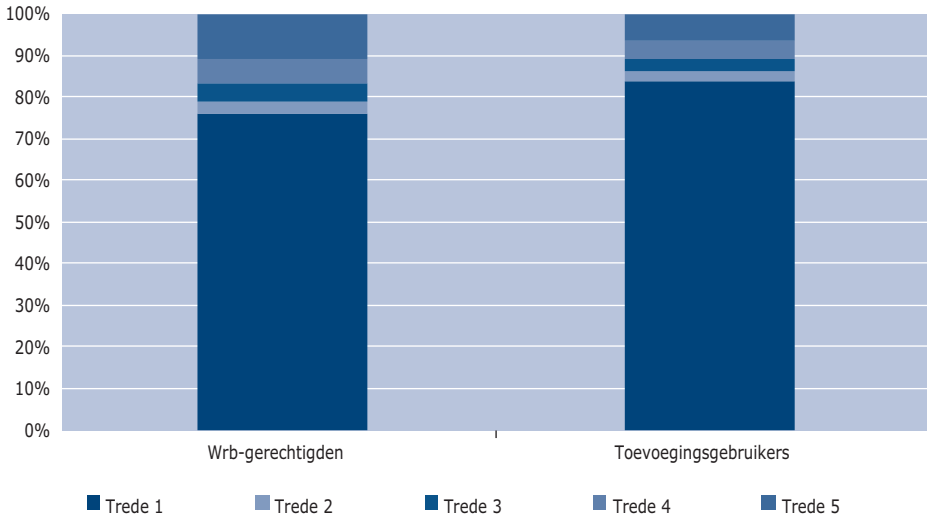
* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.21, bijlage 6.

4.3.3 Vergelijking tussen de verdeling van toevoegingsgebruikers en Wrb-gerechtigden over de eigenbijdragecategorieën

In de voorgaande paragraaf zijn de fiscale inkomens van *toevoegingsgebruikers* belicht. Wanneer deze inkomensgegevens naast de gegevens van *Wrb-gerechtigden* (zoals beschreven in paragraaf 4.3.1) gelegd worden, wordt eventueel onderdan wel overgebruik per trede zichtbaar. In figuur 4.24 en figuur 4.25 zijn hiertoe beide verdelingen samengebracht voor wat betreft alleenstaanden en meerpersoonshuishoudens. Uit beide nevenschikkingen kan worden afgelezen dat de vlakverdeling tussen de Wrb-gerechtigden en de toevoegingsgebruikers vooral uiteenloopt bij de laagste en de hoogste twee treden. In de laagste 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 laagste trede meer gebruikers zijn, dan op basis van het aantal Wrb-gerechtigden verwacht zou mogen worden. Bij alle overige treden zijn de gebruikers ondervertegenwoordigd ten opzichte van de gerechtigden.⁶⁵

65 Zie, voor informatie over meerdere jaren, de tabellen B6.22 en B6.23, bijlage 6.

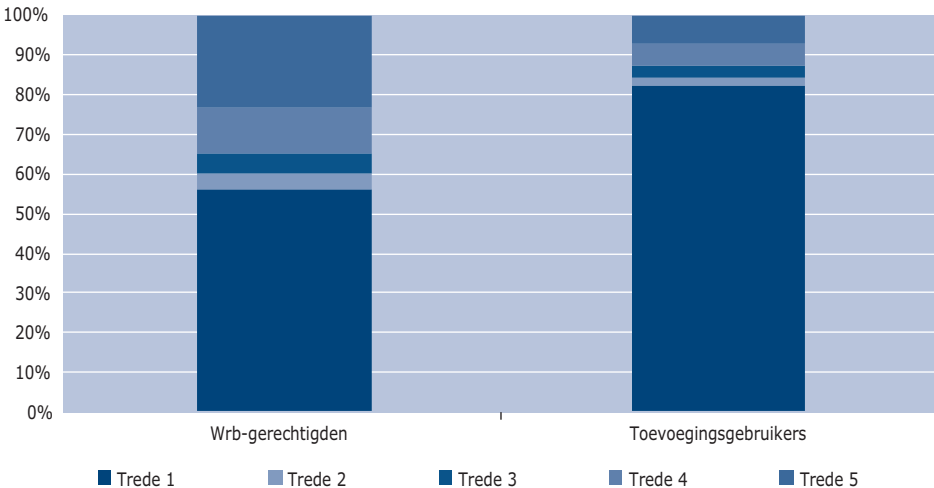
Figuur 4.24 Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal inkomen (alleenstaanden) over 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.22, bijlage 6.

Het patroon van onder- dan wel overgebruik dat in figuur 4.25 voor personen uit meerpersoonshuishoudens zichtbaar is, is vergelijkbaar met het beeld van alleenstaanden, alleen zijn bij de meerpersoonshuishoudens de verschillen binnen elke trede groter dan bij de alleenstaanden.⁶⁶

Figuur 4.25 Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal inkomen (meerpersoonshuishoudens) over 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.23, bijlage 6.

66 Zie, voor informatie over meerdere jaren, tabel B6.25, 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 om gebruik te maken van een toevoeging. Waar, op basis van de verdeling van Wrb-gerechtigden, 23% aan toevoegingsgebruikers verwacht zou mogen worden in deze trede, zien we slechts 8%. Dat werpt de vraag op waardoor deze groep in deze mate ondervertegenwoordigd is. In de nabeschuiving wordt hierop teruggekomen.

Binnen 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 het opvallend dat de vlakverdeling bij de toevoegingsgebruikers onder alleenstaanden en personen uit meerpersoonshuishoudens nagenoeg gelijk is. Bij het bereik is dat niet het geval: alleenstaanden vallen vaker binnen de eerste trede dan mensen uit een meerpersoonshuishouden.

4.3.4 Achtergrondkenmerken van de gebruikers van toevoegingen⁶⁷

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 2013 zijn gekoppeld aan het Sociaal Statistisch Bestand (SSB) van 2011 en deels aan de GBA-gegevens van 2013

Er konden circa 205.000 unieke personen worden gekoppeld (70% 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. 4.3.1). In bijlage 8a t/m 8c zijn alle achterliggende cijfers weergegeven voor respectievelijk de reguliere toevoegingen, naar grondslag en naar juridische indeling, en de mediatie toevoegingen.

Vergelijking toevoegingsgebruikers naar grondslag met de Nederlandse bevolking

De resultaten van bovengenoemde koppeling bevestigen in grote lijnen het profiel, zoals dat bestaat van de gemiddelde toevoegingsgebruiker. Toevoegingsgebruikers vormen geen doorsnede van de Nederlandse bevolking: bepaalde groepen of specifieke eigenschappen zijn oververtegenwoordigd. Zo is de toevoegingsgebruiker relatief vaak van het mannelijk geslacht. Qua leeftijd

67 Deze paragraaf is tot stand gekomen in samenwerking met het CBS in Den Haag en Heerlen.

bevindt hij zich relatief vaak in de categorie '25 tot 55 jaar' en bij straf- en ambtshalve toevoegingen in de categorie '15 tot 45 jaar'. Bij straf- en ambtshalve toevoegingen is de leeftijdscategorie '15 tot 25 jaar' oververtegenwoordigd en bij asiel is dit de groep tussen de 25 en 35 jaar.

De toevoegingsgebruiker behoort relatief vaak tot de groep niet-Westerse allochtonen, zowel de categorie 'eerste generatie' als 'tweede generatie'. De herkomstgroepen 'Marokko' en 'Nederlandse Antillen en Aruba' zijn het sterkst oververtegenwoordigd. De groep toevoegingsgebruikers binnen het asielrecht behoort vanzelfsprekend bijna geheel tot de groep 'eerste generatie' allochtonen afkomstig uit een niet-Westers land.

Voorts is de toevoegingsgebruiker relatief vaak gescheiden en minder vaak gehuwd of weduwe/weduwenaar. De gebruikers van straf-, ambtshalve en asieltoevoegingen 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 vaker nog van een eenouderhuishouden. Met name bij asielrechtelijke, ambtshalve en straftoevoegingen is er vaak sprake van eenpersoonshuishoudens. Paren (met en zonder kinderen) zijn duidelijk ondervertegenwoordigd.

Toevoegingsgebruikers zijn relatief vaak uitkeringsgerechtigd. Bij toevoegingen in de categorie ambtshalve en asiel komen relatief weinig werknemers en zelfstandigen voor. Over de hele linie komen gepensioneerden en inactieve personen/personen zonder inkomen weinig voor onder de toevoegingsgebruikers. Toevoegingsgebruikers wonen relatief vaak in (zeer) sterk verstedelijkte gebieden. Het profiel van de toevoegingsgebruiker komt in hoge mate overeen met de bevindingen uit de geschilbeslechtingsdelta ten aanzien van de achtergrondkenmerken van mensen met een hoge probleemfrequentie.⁶⁸

Achtergrondkenmerken toevoegingsgebruikers naar juridische indeling

Voor het eerst is er in de monitor (zie bijlage 8b) een overzicht opgenomen van de achtergrondkenmerken van toevoegingsgebruikers onderverdeeld naar bestuurs-, civiel- en strafrecht, zoals die in de regel door juristen wordt gehanteerd. Uit deze aanvullende indeling blijkt dat bij bestuursrechtelijke zaken, in vergelijking met de categorieën civiel en straf, mannen zijn oververtegenwoordigd, naast personen van 45 jaar en ouder, eerste generatie allochtonen, inwoners van sterk verstedelijkte gebieden, personen die een eenpersoonshuishouden voeren en in het bezit zijn van een bijstands- of ziekte/ arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Civielrechtelijke toevoegingsgebruikers zijn relatief vaak vrouw, tussen de 35 en 45 jaar oud, autochtoon, gehuwd, werknemer, maken relatief vaak deel uit van een stel met kinderen of voeren een eenouderhuishouden. Deze toevoegingsgebruikers genieten relatief minder vaak een bijstandsuitkering en vallen ook minder vaak in de categorie 'niet actief/zonder inkomen' of voeren een eenpersoonshuishouden.

68 Geschilbeslechtingsdelta 2009, p. 69.

Strafrechtelijke toevoegingsgebruikers zijn relatief vaak man, tussen de 15 en 25 jaar oud, tweede generatie allochtoon. Deze toevoegingsgebruikers zijn minder vaak 45 jaar of ouder of gescheiden. Het aandeel van deze toevoegingsgebruikers in de categorie 'overige huishoudens' (waaronder gedetineerden) ligt relatief hoog.

Vergelijking tussen toevoegingsgebruikers en Wrb-gerechtigden

Om meer betekenis te geven aan deze achtergrondkenmerken, zijn de toevoegingsgebruikers vergeleken met de Wrb-gerechtigden. Op die manier wordt inzichtelijk gemaakt of er sprake is van overgebruik of juist ondergebruik door bepaalde categorieën Wrb-gerechtigden. Hierbij blijkt dat de volgende categorieën relatief vaak gebruikmaken van een toevoeging:

- mannen;
- 25-55-jarigen;
- niet-Westerse allochtonen (eerste generatie);
- gescheiden personen;
- uitkeringsgerechtigden;
- werknemers;
- inwoners van zeer sterk verstedelijkte gebieden;
- personen deel uitmakend van een eenoudergezin.

Ondergebruik van toevoegingen onder Wrb-gerechtigden is te zien bij:

- Wrb-gerechtigden onder de 25 jaar en van 65 jaar en ouder;
- autochtonen;
- verweduwden;
- kinderloze paren;
- inwoners van weinig of niet verstedelijkte gebieden;
- pensioenontvangers, studenten, scholieren, mensen zonder inkomen en overige niet-actieven.

Hierbij 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 personen die een eenpersoonshuishouden voeren, tweede generatie allochtonen, allochtonen uit overige Westerse landen, inwoners van sterk en matig verstedelijkte gebieden en paren met kinderen zijn in gelijke mate gebruiker en gerechtigd.

Ook opmerkelijk is dat niet-Westerse allochtonen, inwoners van (zeer) sterk verstedelijkte gebieden, uitkeringsgerechtigden, personen die een eenpersoonshuishouden voeren of deel uitmaken van een eenoudergezin en gescheiden personen niet alleen vaker dan gemiddeld Wrb-gerechtigd blijken te zijn, maar nog vaker toevoegingsgebruiker, hetgeen wijst op een relatief hoog gebruik door deze groep.

Profielschets gebruikers mediationtoevoegingen

Onder de mediationtoevoegingen komen, in vergelijking met alle toevoegingsgebruikers tezamen, relatief veel vrouwen voor, personen tussen de 25 en 45 jaar, personen die actief zijn op de arbeidsmarkt en personen die behoren tot de groep 'paren met kinderen'. Daarentegen kent deze groep van toevoegingsgebruikers relatief weinig personen onder de 25 jaar en boven de 55 jaar, niet-Westerse eerste generatie allochtonen, inwoners van zeer sterke verstedelijkte gebieden, personen uit de categorie 'gescheiden' na huwelijk of na partnerschap, uitkeringstrekkers en personen horend tot de groep 'eenpersoons-/eenouderhuishoudens' (voor de achterliggende gegevens, zie bijlage 8c).

Deze profielschets komt grotendeels overeen met de groep mensen die in de regel een echtscheiding aangaan.⁶⁹ Vrijwel alle mediations hebben immers betrekking op zaken die vallen in de categorie personen- en familierecht (zie tabel B6.8, bijlage 6).

4.4 Bezwaar en beroep

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

In 2013 zijn 10.804 bezwaarschriften ontvangen, een afname van 24% ten opzichte van 2012 (14.268). Deze afname is het gevolg van de toename van het aantal advocaten dat deelneemt aan High Trust. Vóór de invoering van High Trust werd een bezwaarschrift ingediend bij een geschil over een toevoeging of over de vaststelling van de vergoeding. Bij High Trust wordt eerst getracht via een dialoog het geschil op te lossen, waardoor in veel gevallen wordt afgezien van het indienen van een bezwaarschrift.

Het informeel afhandelen van bezwaarschriften is een vast onderdeel van de afhandeling van bezwaarschriften geworden.

In 2013 heeft de Raad op ongeveer 72% van de ingediende bezwaarschriften geen formele beslissing op bezwaar genomen, omdat het bezwaar werd ingetrokken of omdat naar aanleiding van het bezwaar, het bestreden besluit naar tevredenheid werd herzien.

Beroep

Als het bezwaar door de Raad ongegrond wordt verklaard, kan daartegen beroep worden aangetekend bij de rechtbank. Het aantal in 2013 ingestelde beroepen bedroeg 298. In 2012 waren dit er nog 473. Deze daling was reeds in 2012 ingezet en is het gevolg van een toenemend aantal bezwaarschriften dat informeel wordt afgehandeld. Er zijn feitelijk dus minder bezwaarschriften waartegen beroep kan worden aangetekend.

69 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.

Daarnaast nemen steeds meer advocatenkantoren deel aan High Trust waardoor geschillen zo vaak mogelijk buiten bezwaar en beroep worden opgelost. De rechtbanken hebben 379 beroepen afgehandeld, waarvan 11% gegrond is verklaard.

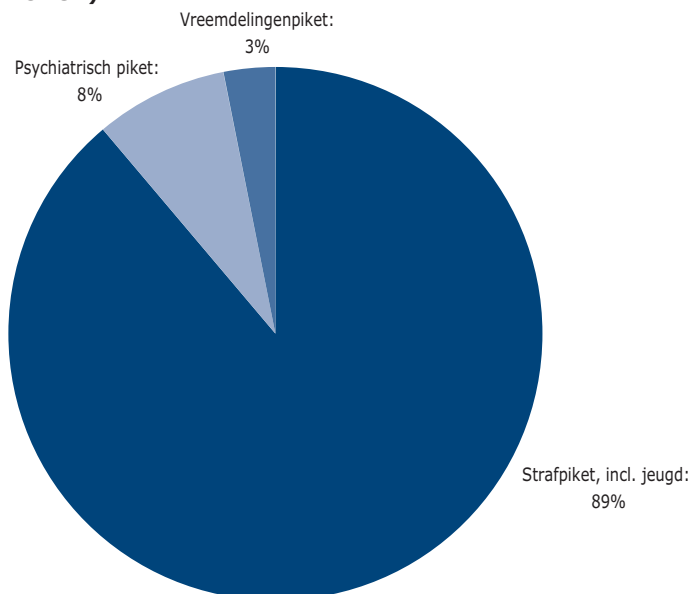
Hoger beroep

Als de rechtbank uitspraak heeft gedaan, is het mogelijk om daartegen hoger beroep in te stellen bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Ook in hoger beroep is sprake van een daling van het aantal zaken, al is deze klein. In 2013 zijn 65 hoger beroepen ingediend tegenover 68 in 2012. De Raad van State heeft in 2013 in totaal 72 hogerberoepszaken afgehandeld, waarvan het viermaal de Raad was die hoger beroep ingestelde; alle vier deze zaken zijn gegrond verklaard. Van de overige inhoudelijk behandelde hoger beroepszaken zijn er 46 zaken ongegrond en vier zaken gegrond verklaard (5,5% van de afgehandelde hoger beroepszaken).

4.5 Piketten

Iedere strafrechtelijke verdachte, vreemdeling of psychiatrisch patiënt die tegen zijn wil van zijn vrijheid wordt beroofd, kan een gesubsidieerde advocaat consulteren. De toedeling van advocaten is geregeld via de piketdiensten. Deze voorziening wordt door de Raad gefaciliteerd. Advocaten worden ingeroosterd volgens een rouleersysteem, zodat er te allen tijde een advocaat beschikbaar is. Rechtshulpverlening in het kader van piket heeft in 2013 in totaal 118.491 keer plaatsgevonden.

Figuur 4.26 Verdeling van pikethulpverlening naar rechtsgebied over 2013* (n=118.491)



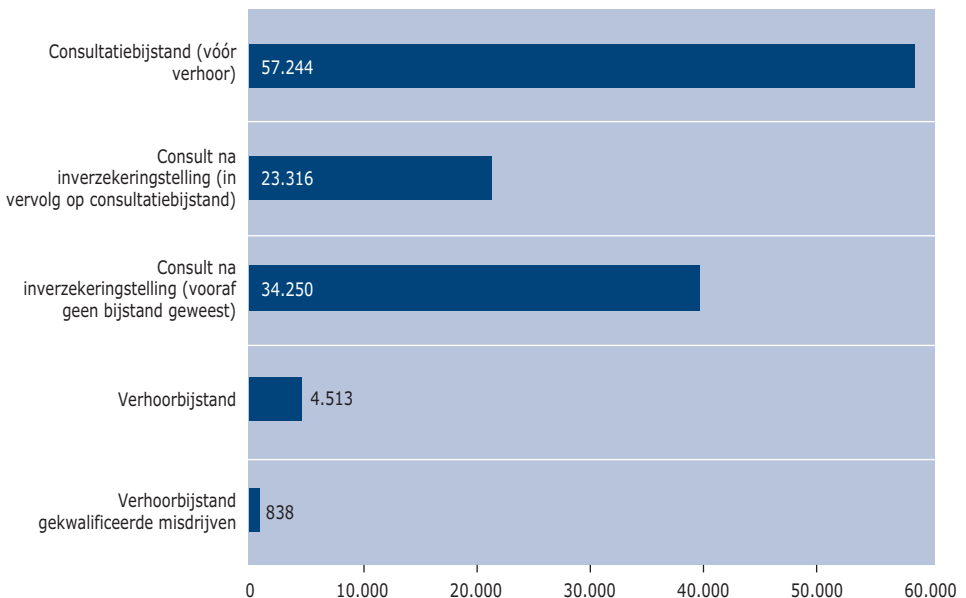
* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.24, bijlage 6.

Opmerkelijk is dat in 2013 voor het eerst in jaren het aantal piketdiensten is teruggelopen ten opzichte van een jaar eerder. Deze ontwikkeling is te herleiden tot de afname van vreemdelingen- en strafpiket.

Ten opzichte van 2009 is de pikethulpverlening in 2013 met 33% toegenomen (zie tabel B6.24, 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*. 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 inverzekeringstelling een verdachte bijstaan (consultatiebijstand). Minderjarige verdachten en verdachten van gekwalificeerde misdrijven hebben tevens de mogelijkheid bijstand van een advocaat te ontvangen *tijdens* het politieverhoor (verhoorbijstand).

In figuur 4.17 staan de verschillende vormen van rechtsbijstand weergegeven die in het kader van strafpiket zijn verleend.⁷⁰ Opvallend is het verschil in aantal tussen (de diverse vormen van) consultatiebijstand en verhoorbijstand.

Figuur 4.27 Vormen van rechtsbijstand die in het kader van strafpiket zijn verleend in 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B6.25, bijlage 6.

70 Feitelijk staat in figuur 4.27 weergegeven hoeveel *declaraties* er zijn ingediend, uitgesplitst naar de vorm van rechtsbijstand dat in het kader van piket is verleend.

5 Het aanbod van rechtsbijstandverleners

Eén van de taken van de Raad is te voorzien in voldoende aanbod van rechtsbijstandverleners. Dit hoofdstuk laat zien hoe het aanbod zich, in kwantitatieve zin, de afgelopen jaren heeft ontwikkeld.⁷¹ Het aantal rechtsbijstandverleners dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent, dient nauwgezet te worden gevolgd om tijdig te kunnen anticiperen op een naderend tekort dan wel overschot. Gesubsidieerde rechtsbijstand wordt hoofdzakelijk aangeboden door advocaten, maar ook mediators⁷² en bewindvoerders kunnen toevoegingen aanvragen.⁷³ Eerst komt in beeld hoeveel rechtsbijstandverleners jaarlijks gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, waarbij de advocaten en mediators apart worden beschreven. De advocaten die binnen het stelsel actief zijn, worden vergeleken met de advocaten die landelijk bij de Orde ingeschreven staan. Daarnaast wordt beschreven hoe lang zij werkzaam zijn binnen het stelsel en hoe het verloop is onder hen. In paragraaf 3 wordt de deelname van mediators aan het stelsel weergegeven. Ten slotte worden in paragraaf 4 de resultaten besproken van een enquête die onder toevoegingsgebruikers is afgenomen over hun ervaringen met gesubsidieerde rechtsbijstand.

5.1 De rechtsbijstandverleners

5.1.1 Aantal rechtsbijstandverleners

Eind 2013 stonden er 9.815 rechtsbijstandverleners bij de Raad ingeschreven.⁷⁴ Die behandelden echter niet allemaal daadwerkelijk toevoegingszaken. In 2013 verleenden 8.055 rechtsbijstandverleners in ten minste één zaak gesubsidieerde rechtsbijstand. Het aantal rechtsbijstandverleners dat binnen het stelsel actief is, is in 2013 met ruim 200 toegenomen ten opzichte van 2012. Hun aantal is vanaf 2007 gestaag toegenomen.

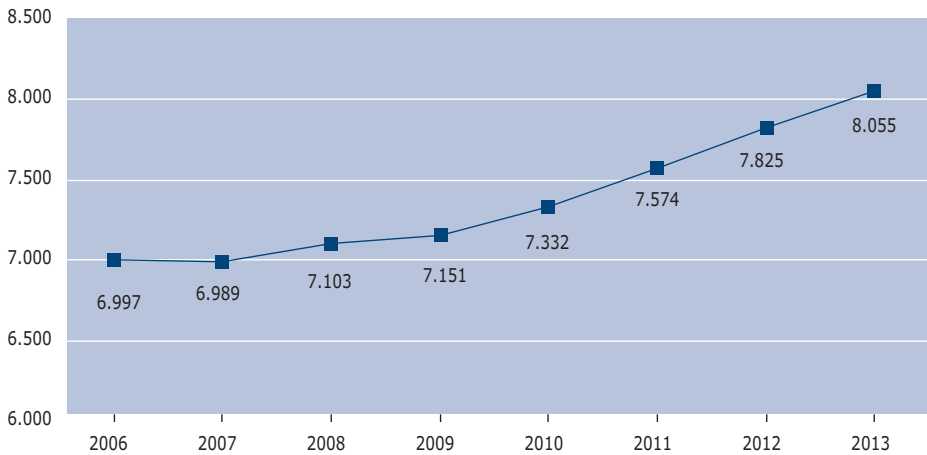
71 De gegevens in dit hoofdstuk zijn hoofdzakelijk ontleend aan bestanden met gegevens uit GRAS, die zijn aangeleverd door de afdeling Informatie Management (ICT-organisatie van de Raad)/GPR. Voor de kenmerken van de rechtsbijstandverleners maakt de Raad gebruik van BAR (Beheer Advocaten Registratie). 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.

72 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.

73 Mediators kunnen sinds 2005 toevoegingen aanvragen en bewindvoerders sinds 2013.

74 Het gaat om 8.991 advocaten, 927 mediators, 29 deurwaarders, 116 bewindvoerders en 27 overige rechtsbijstandverleners.

Figuur 5.1 Ontwikkeling van het aantal rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkzaam was over 2006 t/m 2013*



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

5.1.2 Rol van de rechtsbijstandverleners

De meeste rechtsbijstandverleners staan bij de Raad ingeschreven als advocaat (94%). Daarnaast staat 7% van de rechtsbijstandverleners als mediator ingeschreven. Een deel van de rechtsbijstandverleners staat zowel als advocaat als mediator ingeschreven. Ook komen nog andersoortige inschrijvingen voor, zoals deurwaarders en bewindvoerders. Tabel B9.2 (bijlage 9) bevat een overzicht van de rechtsbijstandverleners, uitgesplitst naar rol. In 2013 waren er ten opzichte van vorige jaren meer rechtsbijstandverleners actief als van bewindvoerder. Dit komt doordat bewindvoerders sindsdien een toevoeging kunnen krijgen voor de aanvraag van een voorlopige voorziening. In de volgende paragrafen komt een aantal kenmerken van zowel advocaten als mediators ter sprake, zoals het gemiddeld aantal toevoegingen dat aan hen afgegeven is en, voor wat de advocaten betreft, de ontwikkeling in ervaring, leeftijd en het verloop. Beide groepen rechtsbijstandverleners worden separaat beschreven.

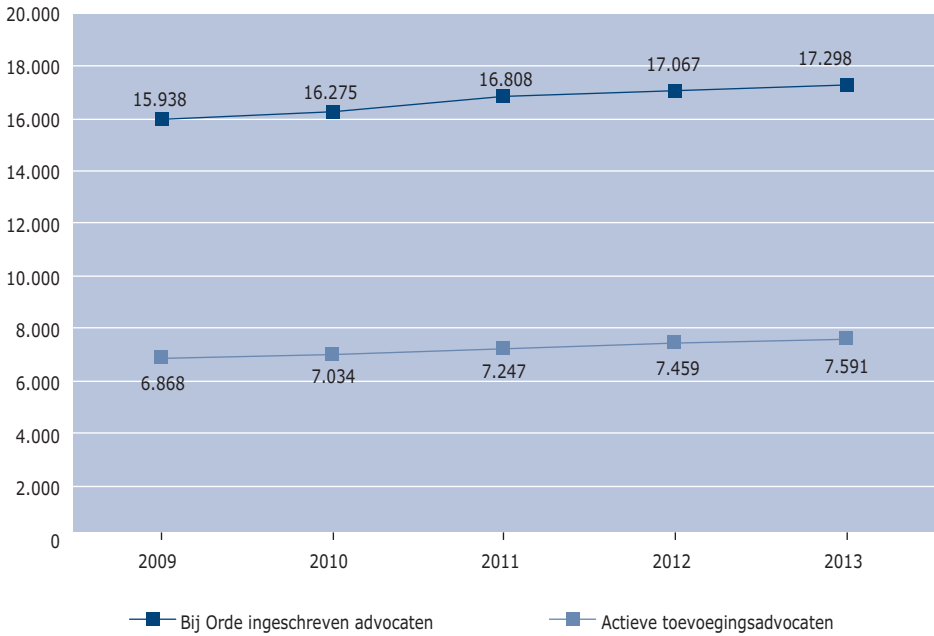
5.2 De advocaten

In 2013 verleenden 7.591 advocaten⁷⁵ gesubsidieerde rechtsbijstand: 44% van alle advocaten die in dit jaar bij de Orde stonden ingeschreven. Dit percentage is gelijk gebleven aan dat van 2012. De toename van het aantal advocaten dat

⁷⁵ Het gaat hier uitsluitend om advocaten. Mediatortoevoegingen die advocaat-mediators doen, zijn buiten beschouwing gelaten in de tellingen. Deze manier van tellen wijkt af van de wijze van tellen die in eerdere edities en jaarverslagen is gehanteerd. De cijfers zijn in deze editie van de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand met terugwerkende kracht bijgesteld. In het jaarverslag 2013 is nog een aantal van 7.502 opgenomen.

gesubsidieerde rechtsbijstand verleende (+2%) was iets sterker dan de toename van het totaal aantal advocaten dat bij de Orde stond ingeschreven (+1%). Dit is opvallend, omdat de groei van het aantal actieve advocaten vóór 2012 enigszins achterbleef bij de groei van het totale aantal advocaten bij de Orde.

Figuur 5.2 Aantal bij de Orde ingeschreven advocaten en aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent over 2009 t/m 2013*



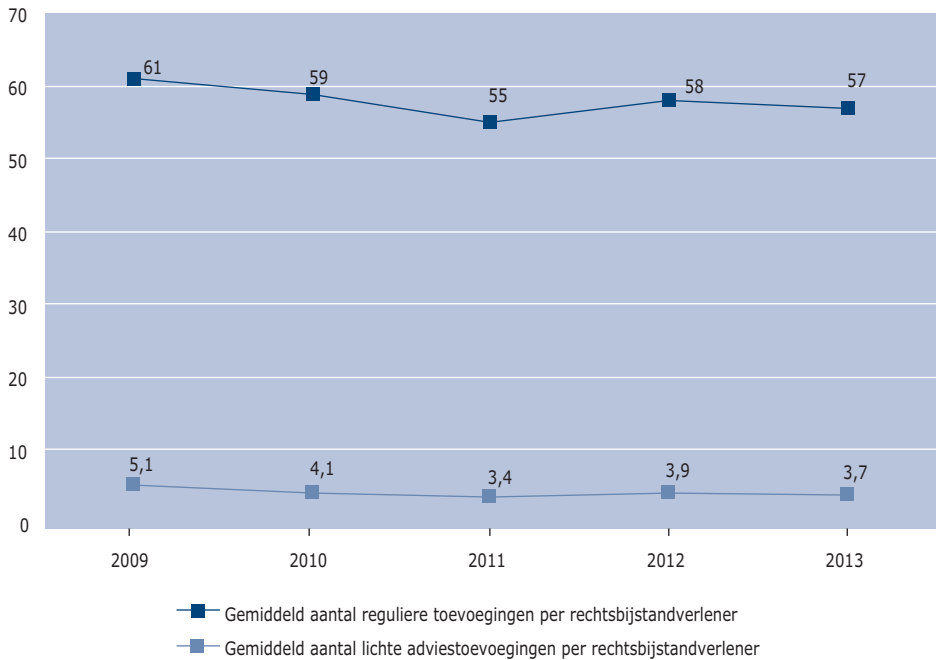
*Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.3 bijlage 9.

5.2.1 Aantal toevoegingen per advocaat

Het gemiddeld aantal reguliere toevoegingen per advocaat is in 2013 gedaald naar 57 toevoegingen per advocaat per jaar.⁷⁶ De daling van het gemiddeld aantal toevoegingen per advocaat is een gevolg van het feit dat het aantal toevoegingen in 2013 minder toenam dan het aantal binnen het stelsel actieve advocaten.

76 Het gemiddelde is berekend door het aantal reguliere toevoegingen te delen door het aantal advocaten dat ten minste één reguliere toevoeging heeft behandeld. Dit geldt ook voor de lat. In de vorige edities werd gedeeld door alle advocaten die werkzaam waren in het stelsel. Om deze reden zijn de cijfers die nu in de reeks zijn beschreven, niet vergelijkbaar met wat in de vorige MGR is beschreven.

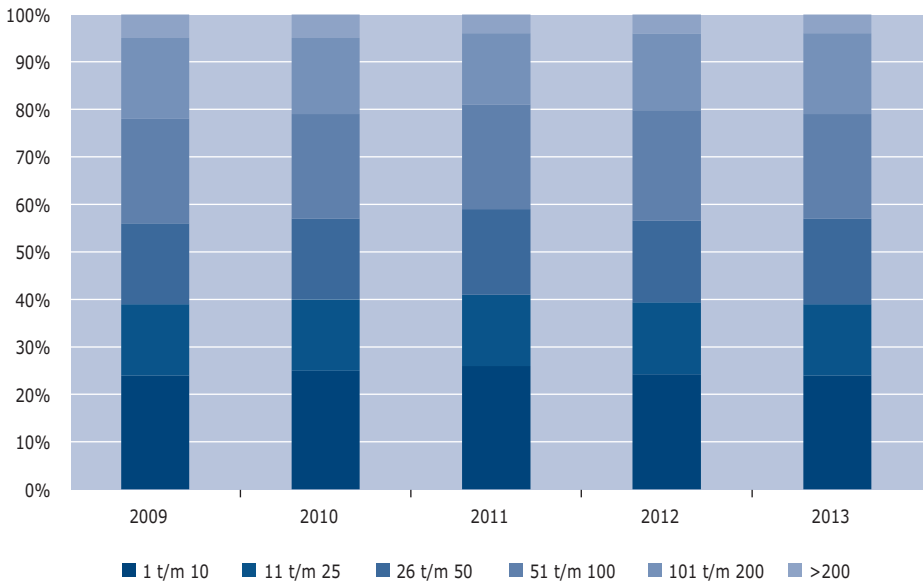
Figuur 5.3 Ontwikkeling van het gemiddeld aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation- en lichte adviestoevoegingen) en het gemiddeld aantal lichte adviestoevoegingen per actieve advocaat over 2009 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.4, bijlage 9.

Wanneer het aantal advocaten wordt onderverdeeld naar het aantal door hen behandelde reguliere toevoegingen, blijkt dat in de jaren 2009 tot en met 2013, ongeveer 24% van alle advocaten 1 tot en met 10 toevoegingen per jaar behandelde. Het percentage advocaten met meer dan tweehonderd zaken, lag rond de 4% (zie figuur 5.4).

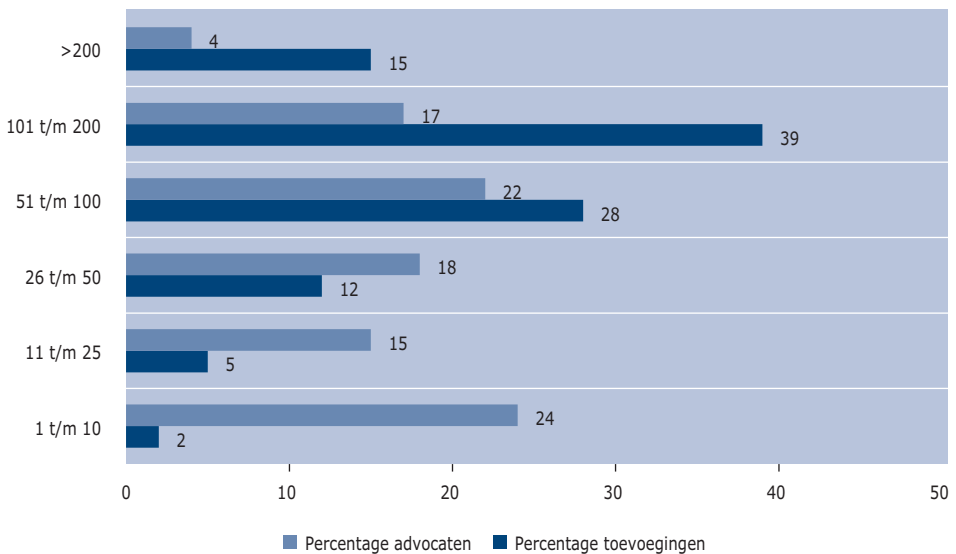
Figuur 5.4 Verdeling van het aantal toevoegingen over de advocaten over 2009 t/m 2013*



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

Opvallend is dat de advocaten die in 2013 10 of minder toevoegingen behandelden (24% van het totaal), gezamenlijk slechts 2% van alle toevoegingen behandelden (zie figuur 5.5).

Figuur 5.5 Verdeling van het aantal toevoegingen over de actieve advocaten, in percentages over 2013*



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

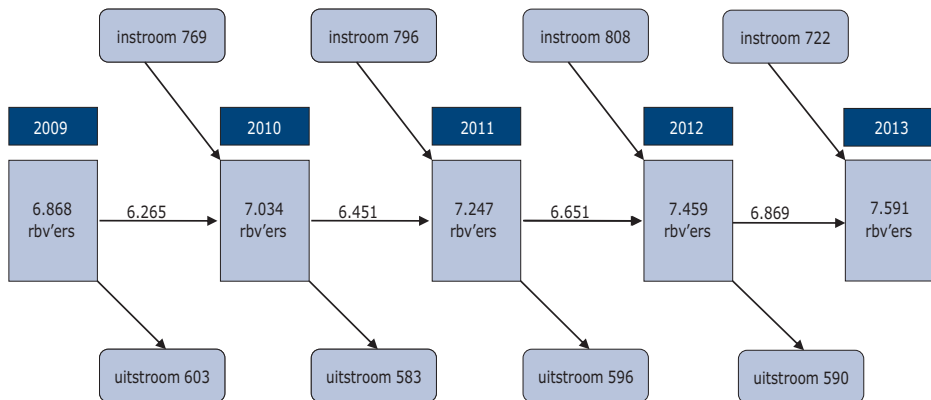
5.2.2 Het verloop onder advocaten

Om te kunnen nagaan of de in- en uitstroom van advocaten binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand met elkaar in evenwicht zijn, wordt jaarlijks in beeld gebracht hoeveel advocaten (opnieuw) instromen en hoeveel van hen het stelsel (tijdelijk) verlaten. Het verloop onder advocaten is gedefinieerd als het saldo van het aantal advocaten dat in het desbetreffende jaar toetreedt tot het stelsel en het aantal dat het stelsel tijdelijk of definitief verlaat.

In figuur 5.6 is de in- en uitstroom van advocaten cijfermatig in beeld gebracht. In 2013 traden 722 advocaten toe tot het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Van deze groep is 30% ook in 2013 beëdigd.⁷⁷ Nieuwkomers nemen een relatief groot deel van de lichte adviestoevoegingen voor hun rekening. De groep die instroomt, is al jaren groter dan de groep die uitstroomt. De advocaten die in 2012 zijn uitgestroomd, deden gemiddeld acht toevoegingen per persoon in het laatste jaar waarin zij rechtsbijstand op basis van een toevoeging verleenden.⁷⁸

Voorts blijkt dat de groep die in twee opeenvolgende jaren deelneemt, substantieel is. In 2013 behandelde 92% van de advocaten die in 2012 actief waren ten minste één toevoeging. Tot slot kunnen we constateren dat er binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand een stabiele groep van advocaten werkzaam is. Van alle advocaten die in 2013 zaken op basis van een toevoeging behandelden, verleende 88% continu gesubsidieerde rechtsbijstand gedurende een periode van vijf jaar (gerekend vanaf 2009) of sinds hun toetreding tot het stelsel.⁷⁹

Figuur 5.6 In- en uitstroom van advocaten over 2009 t/m 2013



77 Bij de Orde zijn 962 advocaten in 2013 beëdigd, waarvan er 214 direct deelnamen aan het stelsel. Het betreft de meest recente beëdiging van een advocaat (zie tabel B9.7, bijlage 9).

78 Dit lage gemiddelde kan deels verklaard worden door het feit dat deze rechtsbijstandverleners soms slechts een deel van het jaar deelnamen aan het stelsel.

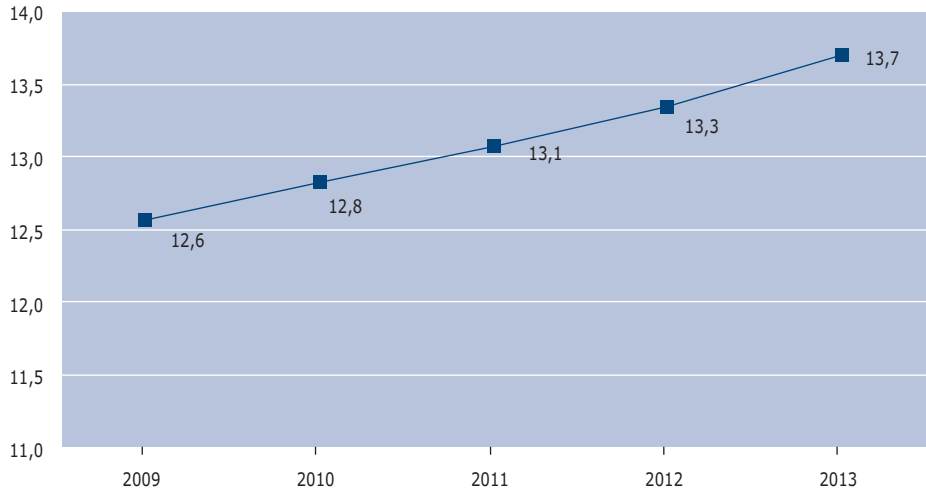
79 Hoewel voor de rechtsbijstandverleners die gedurende dit tijdvak instroomden, de periode dus korter dan vijf jaar is, werd er gedurende deze periode wel onafgebroken gesubsidieerde rechtsbijstand verleend. In totaal waren er 1.507 van de 7.591 rechtsbijstandverleners vanaf hun inschrijving actief, terwijl er 5.204 van de 7.591 rechtsbijstandverleners de gehele vijf jaar continu actief waren.

De groep die binnen het stelsel verantwoordelijk is voor het verlenen van de meeste toevoegingen – meer dan 50 toevoegingen per jaar – is over de jaren heen vrij constant gebleven. Van deze groep blijft tussen de 86% en 90% in twee opeenvolgende jaren actief (voor 2013 betreft dit 87%).

5.2.3 Ervaring advocaten

Op basis van de BAR-registratie kan worden berekend hoeveel jaar advocaten, die in 2013 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. Uit figuur 5.6 blijkt dat in 2013 advocaten opnieuw gemiddeld iets langer beëdigd zijn dan in de voorgaande jaren, namelijk 13,7 jaar.⁸⁰

Figuur 5.7 Gemiddeld aantal beëdigingsjaren van advocaten, die gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden over 2009 t/m 2013*

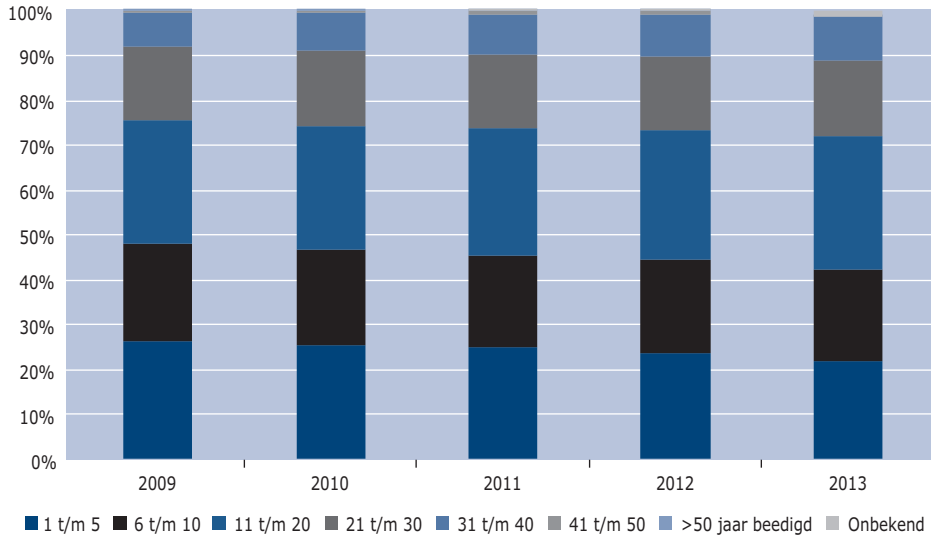


* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.8, bijlage 9.

Om de spreiding over het aantal ervaringsjaren inzichtelijk te maken, zijn de actieve advocaten ingedeeld in cohorten van vijf of tien beëdigingsjaren. Hieruit blijkt dat het beeld gedurende de afgelopen jaren niet veel is gewijzigd. De groep advocaten die 10 jaar of korter geleden beëdigd zijn, neemt geleidelijk af (zie figuur 5.8), terwijl de groepen die 11 tot en met 20 en 31 tot en met 40 jaar beëdigd zijn, gestaag groeien.

⁸⁰ Advocaten kunnen meermaals worden beëdigd. Het betreft hier de periode vanaf de meest recente beëdiging.

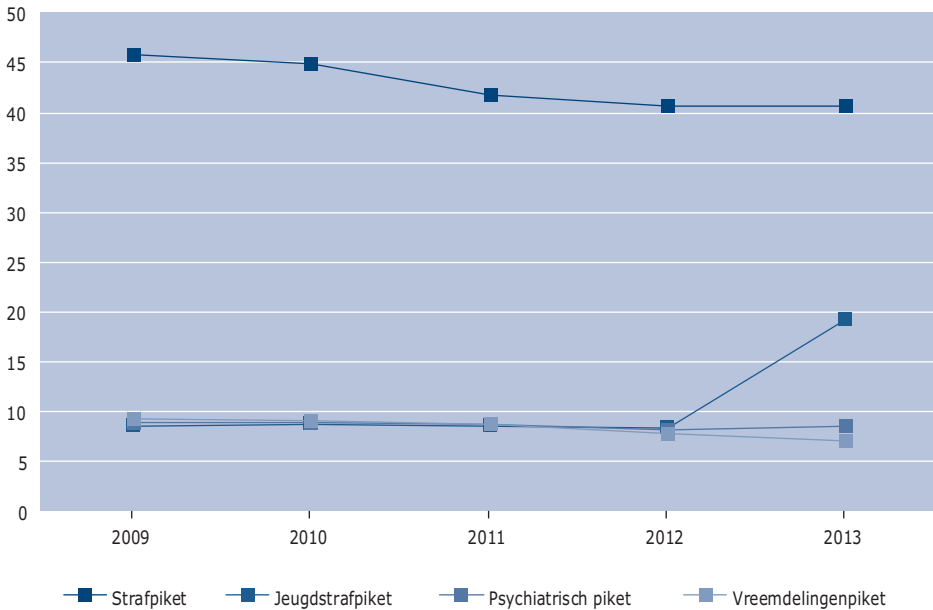
Figuur 5.8 Verdeling van actieve advocaten naar beëdigingsjaren over 2009 t/m 2013*



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

5.2.4 Piket

Iets minder dan de helft (47%) van de advocaten, die in 2013 binnen het stelsel actief waren, nam deel aan ten minste één soort piket en vaak aan verschillende soorten naast elkaar. De volgende piketsoorten zijn te onderscheiden: strafpiket, vreemdelingenpiket, psychiatrisch piket, piket bestuurlijke ophouding, piket tijdelijk huisverbod, WOTS-uitleveringspiket en jeugdstrafpiket. Het merendeel van hen (41% van alle actieve advocaten) participeerde in het strafpiket, ongeveer evenveel als in 2012. Deelname aan het jeugdstrafpiket werd in 2013 meestentijds gecombineerd met deelname aan het strafpiket (39% van alle piketadvocaten) en in iets mindere mate werd straf- met vreemdelingenpiket gecombineerd of straf- met psychiatrisch piket. In figuur 5.9 worden alleen die piketsoorten weergegeven waar een substantieel aantal advocaten aan deelnam.

Figuur 5.9 Ontwikkeling percentage advocaten per piketsoort over 2009 t/m 2013*

* Voor de achterliggende cijfers over 2013, zie tabel B9.10, bijlage 9.

Aanpassingen van de inschrijvingsvoorwaarden kunnen van invloed zijn op de deelname aan het piket. Advocaten kunnen op eigen verzoek van de piketlijst afgehaald worden of zij worden hiertoe gedwongen, omdat ze bijvoorbeeld niet aan het vereiste minimum voor wat betreft punten en/of zaken konden voldoen.⁸¹

5.2.5 Specialisatie van advocaten

Advocaten kunnen gespecialiseerd zijn op een bepaald rechtsgebied. Niet elke advocaat is gespecialiseerd, maar het komt ook voor dat een advocaat meerdere specialisaties heeft. Advocaten dienen voor inschrijving te voldoen aan bepaalde deskundigheidseisen: de inschrijvingsvoorwaarden. Per 1 januari 2013 mogen uitsluitend op het gebied van personen- en familierecht gespecialiseerde advocaten en mediators toevoegingen aanvragen. Tabel 5.1 geeft een overzicht van het aantal advocaten dat ingeschreven staat als zijnde gespecialiseerd op een bepaald gebied.

81 Een overzicht van voorwaarden waaraan een rechtsbijstandverlener dient te voldoen, is te vinden op: www.rvr.org/nl/subhome_rbv/inschrijven_rbv/specialisaties.

Tabel 5.1 Aantal gespecialiseerde advocaten in 2013

Specialisatie	Aantal advocaten
Personen- en familierecht	3.434
Strafrecht	3.395
Jeugdrecht	1.345
Vreemdelingenrecht	756
Psychiatrisch patiëntenrecht	689
Asielrecht	379

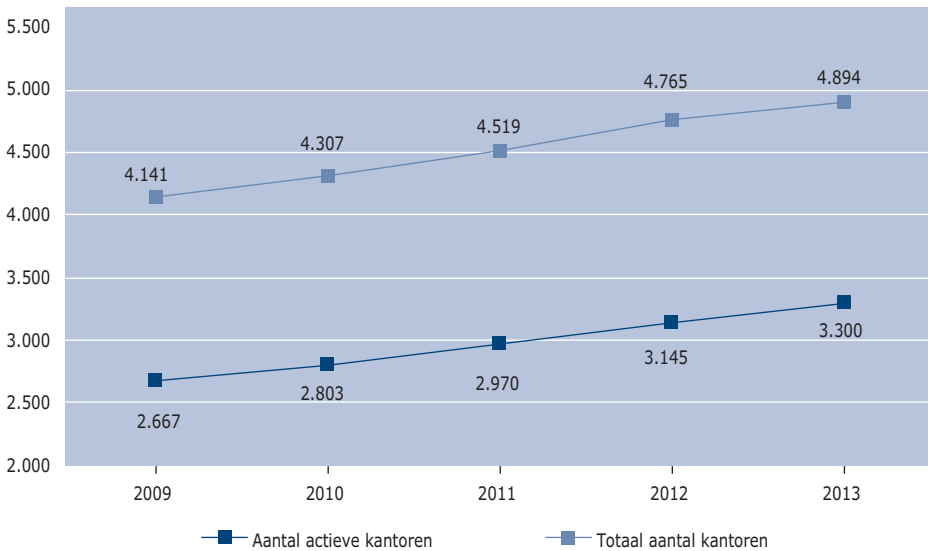
5.2.6 Aantal advocatenkantoren dat op toevoegingsbasis werkt

Het aantal actieve kantoren – dit zijn kantoren waarvan ten minste één advocaat in een bepaald jaar ten minste één toevoeging behandelt – nam in 2013 opnieuw toe.⁸² Vanaf 2010 zijn steeds meer kantoren op *High Trust*-basis gaan werken. Eind 2013 waren er 1.139 kantoren werkzaam onder *High Trust*.

Uit figuur 5.10 blijkt dat in 2013 3.300 van de 4.894 kantoren in meer of mindere mate gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden, dat is 67% van het totaal aantal kantoren. In 2013 groeide het aantal in de gesubsidieerde rechtsbijstand actieve kantoren (+5%) iets sneller dan het totale aantal advocatenkantoren dat bij de Orde is ingeschreven (+3%).⁸³

82 Eind 2013 stonden er bij de Raad 4.226 kantoren van rechtsbijstandverleners ingeschreven. Er staan dus meer kantoren ingeschreven dan dat er daadwerkelijk toevoegingszaken behandelen.

83 Bron: Jaarverslag Orde 2013.

Figuur 5.10 Ontwikkeling van het aantal advocatenkantoren dat op toevoegingsbasis werkte over 2009 t/m 2013*

*Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.11, bijlage 9.

Per actief kantoor behandelden in 2013 gemiddeld 2,3 advocaten ten minste één toevoeging, dat is iets minder dan in 2012. Vanaf 2006 gemeten, is het gemiddeld aantal advocaten per actief kantoor afgenomen (zie tabel B9.11, bijlage 9).

5.2.7 Geslacht advocaten

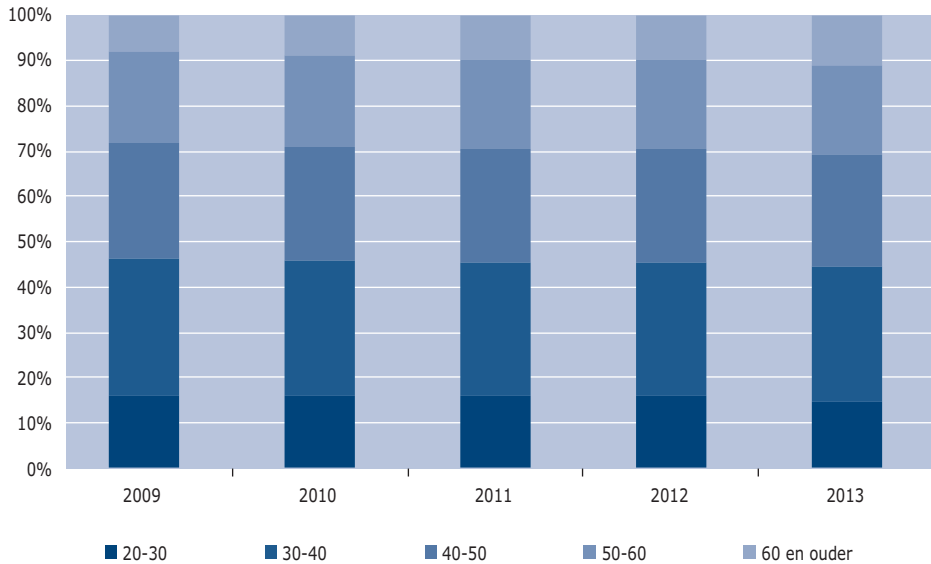
De afgelopen jaren is, zowel in absolute aantallen als procentueel gezien, het aantal vrouwen dat als advocaat aan het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand deelnam, continu gestegen van 44% in 2009 tot 46% in 2013 (zie tabel B9.12, bijlage 9). Ten opzichte van het aantal bij de Orde ingeschreven vrouwen, lijken vrouwen bij de groep advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, licht oververtegenwoordigd te zijn.⁸⁴ De mannen zijn onder advocaten binnen het stelsel niet alleen in de meerderheid, ze doen relatief gezien ook meer toevoegingen, al is het verschil slechts een paar procent.

5.2.8 Leeftijd advocaten

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

⁸⁴ Bij de Orde was in 2013 43% van alle ingeschreven advocaten van het vrouwelijke geslacht (9.867 mannen en 7.431 vrouwen). Bron: Jaarverslag Orde.

Figuur 5.11 Verdeling actieve advocaten naar leeftijdscategorie over 2009 t/m 2013*

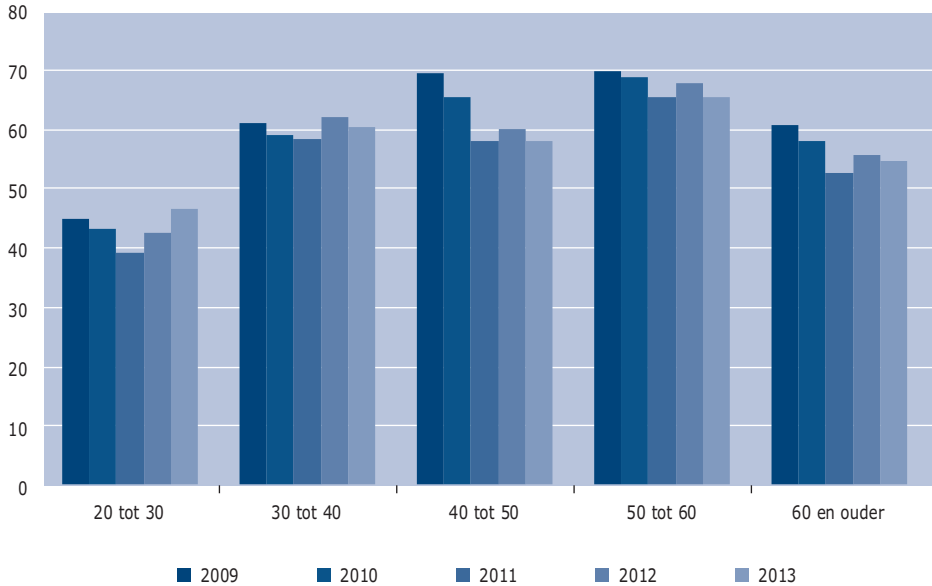


* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.13, bijlage 9.

De grootste groep advocaten 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 tot 30. Er lijkt dus in enige mate sprake te zijn van vergrijzing binnen de groep advocaten, maar er is niet direct reden om te veronderstellen dat de uitstroom van de oudere advocaten niet opgevangen zou kunnen worden door de nieuwkomers.

Niet alleen het aantal advocaten dat aan het stelsel deelneemt, verschilt per leeftijdscategorie, maar ook het gemiddeld aantal toevoegingen dat een advocaat doorgaans behandelt. Dit is in figuur 5.12 zichtbaar gemaakt. Jonge advocaten behandelen gemiddeld minder toevoegingen dan hun oudere collega's. In 2013 is het gemiddelde bij alle groepen gedaald, behalve bij de groep jonge advocaten, waar een stijging zichtbaar was. De verschillen tussen de leeftijdsgroepen worden hierdoor iets kleiner.

Figuur 5.12 Gemiddelde aantal door advocaten behandelde toevoegingen per leeftijdscategorie over 2009 t/m 2013*



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

5.3 De mediators

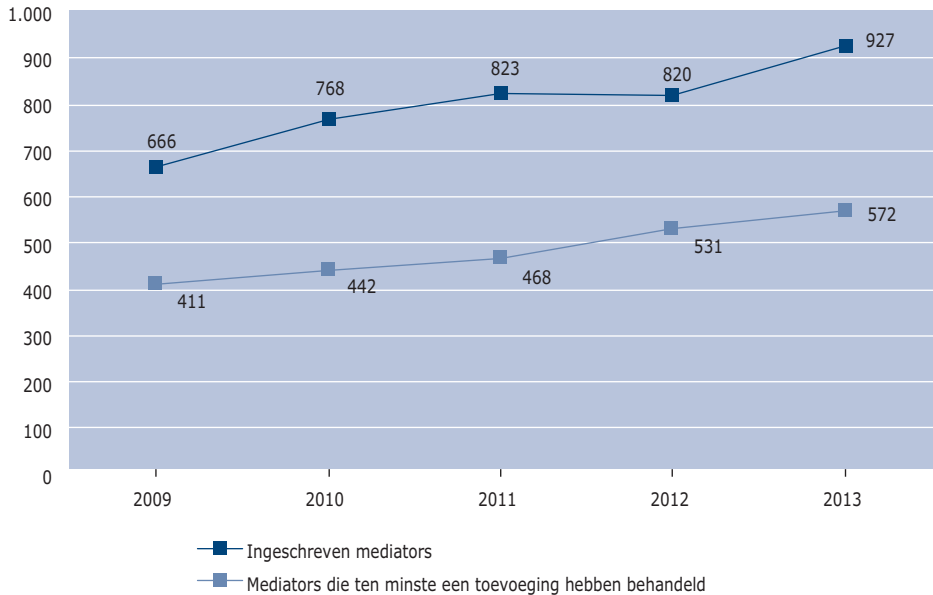
Sinds 1 april 2005 kunnen ook mediators toevoegingen aanvragen.⁸⁵ Het aanbod van mediators is ruim voldoende om aan de vraag te kunnen voldoen. Per 31 december 2013 waren er in totaal 927 mediators ingeschreven bij de Raad,⁸⁶ dit is 15% meer dan in 2012. In 2013 hebben 572 mediators ten minste één toevoeging aangevraagd, een stijging van 8% ten opzichte van 2012.⁸⁷

85 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.

86 Sinds 1 januari 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 2013 2.290 mediators bij het NMI geregistreerd.

87 Dit hoeft niet te betekenen dat er in 2013 ook daadwerkelijk door hen een mediationtoevoeging is aangevraagd. Bij de combinatie advocaat-mediator kan het in het desbetreffende jaar ook gaan om uitsluitend reguliere of lichte adviestoevoegingen.

Figuur 5.13 Ontwikkeling van het aantal ingeschreven mediators en het aantal mediators dat ten minste één toevoeging per jaar behandelde over 2009 t/m 2013*



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

In 2013 behandelden mediators gemiddeld 18 mediationtoevoegingen, ten opzichte van 16 in 2012 (zie tabel B9.16, bijlage 9). De toename van het aantal mediators (+8%) ging samen met een toename van het aantal mediationtoevoegingen van 22%.

5.4 Resultaten van de periodieke enquête onder toevoegingsgebruikers

In deze paragraaf worden de resultaten besproken van de enquête die gehouden is onder toevoegingsgebruikers voor wat betreft hun ervaringen met het stelsel (paragraaf 5.4.1) als hun beoordeling van de dienstverlening (paragraaf 5.4.2). Ook in de hoofdstukken 2, 3 en 6 zijn enkele enquêteresultaten verwerkt ten aanzien van respectievelijk de nulde- en eerstelijnsrechtshulp en de rechtsbijstandsverzekeringen.

De enquête is afgenomen onder ruim 250 toevoegingsgebruikers. Zij zijn gevraagd naar hun ervaringen met het stelsel. Het betreft een herhaling van drie eerdere metingen, te weten de enquêtes ten behoeve van de Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand over de jaren 2003, 2005 en 2009. In deze eerdere metingen werden respectievelijk 154, 100 en 401 toevoegingsgebruikers ondervraagd.

Alleen daar waar het mogelijk is en relevant, worden de resultaten van de diverse metingen met elkaar vergeleken. Reden voor terughoudendheid is dat de samenstelling van de steekproef naar zaaksoort in 2013 aanmerkelijk verschilt met die van 2009. Zo bestond de steekproef uit 2009 voor een kwart uit strafzaken (daar werd destijds bewust op gestuurd), terwijl e.e.a. in 2013 aan het toeval werd overgelaten als gevolg waarvan het aandeel strafzaken slechts 10% bedroeg. Daarentegen lag het aandeel toevoegingsgebruikers dat voor een echtscheidingszaak een toevoeging aanvraag beduidend hoger dan in 2009 (nu bijna de helft tegen 37% in de vorige meting). Voor een uitvoerige beschrijving van de methode van onderzoek en de steekproeftrekking verwijzen we naar bijlage 12.

5.4.1 Ervaringen van toevoegingsgebruikers

Frequentie juridisch probleem, juridische hulp en toevoegingen

In de afgelopen twee jaar werden toevoegingsgebruikers met gemiddeld 2,0 (was 2,3 bij de vorige meting) problemen of kwesties geconfronteerd, waarvoor juridische hulp⁸⁸ ingeschakeld kan worden. Van de ondervraagden had 58% te maken gekregen met één juridisch probleem en 25% van hen met twee problemen (samen ruim 80%). De respondenten schakelden de afgelopen twee jaar gemiddeld 2,0 keer daadwerkelijk juridische hulp in en vroegen gemiddeld 1,65 keer een toevoeging aan (was 1,8). Bij alle toevoegingsgebruikers lag het meervoudig gebruik in 2013 gemiddeld op 1,55 per jaar (zie paragraaf 4.6).

Toegang tot de rechtsbijstandverlener en eventuele drempels

Om de toegankelijkheid van het stelsel te kunnen meten, is aan de respondenten gevraagd op welke wijze, dus via welke informatiekanalen, zij hun advocaat of mediator hebben gevonden. Net als in eerdere metingen, vormde ook nu het sociale netwerk de belangrijkste bron van informatie. Een derde van de ondervraagden was bij de desbetreffende advocaat of mediator terechtgekomen via informatie uit de directe omgeving (33%). Daarnaast blijkt het Juridisch Loket een belangrijke verwijzer of informatiebron te zijn geweest (een kwart, bij de vorige meting in 2009 was dit nog 14%). Deze stijging is mede veroorzaakt door de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage' in de tussenliggende periode.

⁸⁸ Met juridische hulp wordt bedoeld de hulp van een persoon of organisatie die veel weet over bestaande wetten en regels in Nederland, bijvoorbeeld een advocaat, de Consumentenbond of het Juridisch Loket.

Tabel 5.2 Bron van informatie vindbaarheid rechtsbijstandverlener (n=251)*

	Percentage
Familie/vrienden/kennissen/buren/collega's	33
Het Juridisch Loket	25
Het internet	16
Via een andere advocaat die mij niet kon helpen	10

* Alleen categorieën van 10% of hoger zijn weergegeven.

Als we deze resultaten vergelijken met eerdere cijfers, blijkt, zoals te verwachten, dat het telefoonboek/de Gouden Gids verder aan betekenis heeft ingeboet als informatiebron (was 7%, nu 4%), ten gunste van het internet (was 7%, nu 16%).

Motivatie keuze rechtsbijstandverlener en vindbaarheid

Op welke gronden kiest men voor een bepaalde advocaat of mediator? Ook hier speelt mond-tot-mondreclame een belangrijke rol; ruim een derde gaf aan op aanraden of verwijzing van een bekende een bepaalde advocaat te hebben benaderd. Daarnaast blijken de rechtsgebieden waarop een advocaat gespecialiseerd is van invloed op de uiteindelijke keuze. Dit aspect lijkt minder belangrijk te zijn geworden in vergelijking met de vorige meting (nu 13%, was 20%). Slechts een klein deel van de toevoegingsgebruikers koos voor een bepaalde advocaat vanwege zijn tarief of vanwege het gratis inloospreekuur (2%). Een kwart van de ondervraagden gaf aan op de hoogte te zijn van het gratis inloospreekuur van de advocaat in kwestie. Deze informatie wordt steeds vaker op de advocatenzoeksites vermeld.⁸⁹

89 Zie www.rvr.org (van de Raad voor Rechtsbijstand), www.advocatenoverzicht.nl, www.zoek-een-advocaat.nl en van de Orde de site www.alleadvocaten.nl.

Tabel 5.3 Motivatie keuze advocaat of mediator (n=179)*

Motivatie	Percentage
Op aanraden van/verwijzing door anderen die goede ervaringen hadden met rechtsbijstandverlener/goede reputatie	35
Ervaring/deskundigheid in zaken zoals die van mij	13
Bekend door eerdere dienstverlening	12
Hij was gemakkelijk bereikbaar/dicht in de buurt	10
Het Juridisch Loket heeft deze advocaat/mediator geselecteerd en voorgesteld	9
Niet van toepassing, advocaat is toegewezen, niet door mij gekozen	7
Ik kon snel terecht	4
Vanwege de prijs	2
Ik had voorkeur voor een man/vrouw	2
Deze advocaat/mediator doet zaken op toevoegingsbasis	2
Anders	11

* Meer antwoorden waren mogelijk. Hierdoor is de optelsom van de percentages niet gelijk aan 100.

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) vermeld welke advocaten bij de Raad staan ingeschreven. Met de advocatenzoekfunctie kan iedereen rechtstreeks op zoek naar een bij de Raad ingeschreven advocaat in de buurt. Het is daarbij ook mogelijk om op een bepaald rechtsgebied te zoeken, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen acht hoofdrechtsgebieden.

Hoe kwalificeren de toevoegingsgebruikers hun zoektocht naar de advocaat/mediator die hen uiteindelijk heeft geholpen: was het moeilijk of makkelijk om hem te vinden? Vinden is hier ruim bedoeld: het omvat hier ook 'kiezen' en 'benaderen'. Uit de enquêteresultaten blijkt dat drie kwart van de toevoegingsgebruikers het (zeer) gemakkelijk vond om een rechtsbijstandverlener te vinden; 10% vond het (zeer) moeilijk.

Tabel 5.4 Vindbaarheid van de advocaat of mediator (n=195)

Vindbaarheid	Percentage
Zeer gemakkelijk	33
Gemakkelijk	42
Neutraal	15
Moeilijk	9
Zeer moeilijk	<1
Totaal	100

De groep die aangaf het (zeer) moeilijk te hebben gevonden om de advocaat te vinden die hen uiteindelijk heeft bijgestaan, had niet zozeer moeite met het vinden, kiezen of het benaderen van een rechtsbijstandverlener, als wel met het kiezen van *de meest geschikte advocaat*: bijna twee derde van de groep die het (zeer) moeilijk vond om de advocaat te vinden die hen daadwerkelijk heeft geholpen, gaf dit als reden aan.

Op de vraag of het de respondent is overkomen dat de advocaat die men benaderde, weigerde de zaak te doen, antwoordde 87% dat zij die ervaring niet hebben gehad. De reden waarom bij de overige 13% de rechtsbijstandverleners wel weigerden, was dat de benaderde advocaat geen toevoegingszaken deed (n = 5) of niet het juiste specialisme had (n = 6). Drie van de in totaal 195 respondenten vernamen van hun advocaat dat de zaak niet haalbaar was. Degenen die wel gehoor gaven aan het negatieve advies van de advocaat blijven uiteraard buiten beeld in deze enquête onder toevoegingsgebruikers.

Bekendheid toevoeging

De mensen werden het vaakst door hun advocaat of mediator geattendeerd op de mogelijkheid om een toevoeging aan te vragen (61%, was 63%), gevolgd door het Juridisch Loket (16%, was 9%). Een deel van het verschil kan worden verklaard uit de samenstelling van de steekproeven. In de steekproef van 2009 was het aandeel straftoevoegingen groter. Gebruikers van straftoevoegingen gaan in de regel niet naar het Juridisch Loket (zie tabel B4.9, bijlage 4: <1%), maar consulteren als eerste een (piket)advocaat.

De groep die aangaf via het Juridisch Loket te hebben vernomen van een toevoeging, was relatief vaak ook via het Juridisch Loket bij de advocaat terechtgekomen.

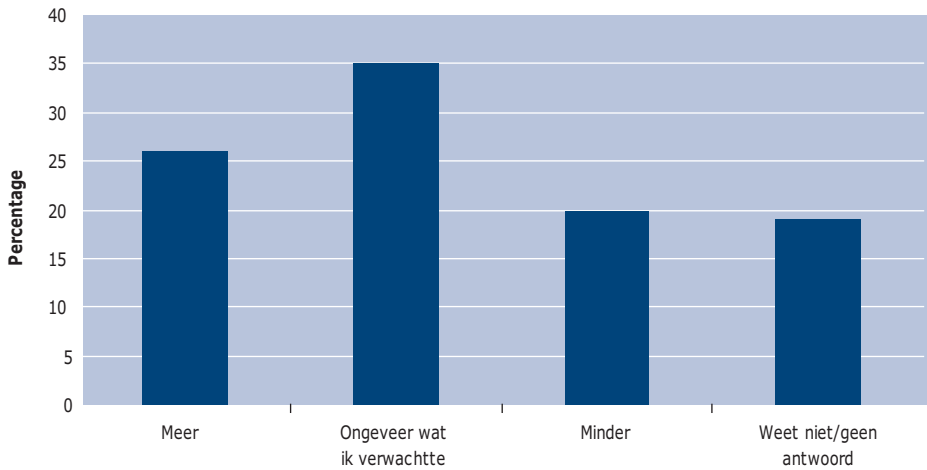
Kosten rechtsbijstand

Van de ondervraagden die deze vraag wisten te beantwoorden⁹⁰ heeft 86% een eigen bijdrage betaald en 14% betaalde geen eigen bijdrage. Het gaat bij de laatste categorie relatief vaak om respondenten in de categorie strafzaken, vreemdelingenzaken en asielzaken. Ruim twee derde van de toevoegingsgebruikers had, voordat ze naar de advocaat en/of mediator⁹¹ gingen, geen idee welke kosten daarvoor in rekening gebracht zouden worden (69%).

De verwachtingen ten aanzien van de kosten komen lang niet altijd overeen met wat men uiteindelijk moet betalen: bij ongeveer een derde stemmen de verwachtingen overeen met de werkelijke kosten, ruim een kwart van de ondervraagden betaalde meer dan verwacht en een vijfde betaalde minder dan verwacht.

⁹⁰ Opvallend is dat de 15% van de respondenten deze vraag niet wist te beantwoorden.

⁹¹ Als er sprake was van een advocaat en een mediator, zijn bij de groep die op de hoogte was ook degenen die uitsluitend het bedrag van de advocaat dan wel uitsluitend het bedrag van de mediator kende, inbegrepen.

Figuur 5.14 Verwachting kosten rechtshulp in percentages (n=180)

Het bedrag dat men als eigen bijdrage betaalde, werd door een ruime meerderheid van de ondervraagden beoordeeld als zijnde 'redelijk' voor de hulp die men kreeg (69%). Daarentegen vond 29% het '(best) veel' wat men aan eigen bijdrage moest betalen en 2% vond het (best) weinig.

Toevoegingsgebruikers die een relatief hoge eigen bijdrage hebben betaald (>510 euro; hoogste trede), waren vaker dan gemiddeld van mening dat het bedrag dat men moest betalen niet in verhouding stond tot de dienst die hun was verleend (ongeveer drie kwart van deze groep vond het bedrag onredelijk, tegen minder dan een derde gemiddeld).

Diagnose en triage

Aan de toevoegingsgebruikers is gevraagd of zij naar het Juridisch Loket zijn verwezen voor een diagnosedocument waarmee men korting kan verkrijgen op de eigen bijdrage. Uit de resultaten van deze enquête kan worden afgeleid dat 5% van de toevoegingsgebruikers zonder verwijzing uit eigen beweging naar het Juridisch Loket is gegaan.

Ruim een kwart van de toevoegingsgebruikers gaf aan door de advocaat verwezen te zijn naar het Juridisch Loket, waarvan minder dan de helft daadwerkelijk langs is gegaan bij het Juridisch Loket voor een dergelijk document (12%) en de overige 15% telefonisch een kortingsdocument kreeg.

Bij 4% van de respondenten is door de advocaat gebeld. Twee van de 197 toevoegingsgebruikers kregen de korting zonder het vereiste document. De overige respondenten (50%) gaven aan in het geheel niet door de advocaat naar het Juridisch Loket te zijn verwezen en hebben naar alle waarschijnlijkheid geen document kunnen overleggen op grond waarvan men korting had kunnen krijgen.

Tabel 5.5 Verwezen naar het Juridisch Loket voor diagnosedocument (n=197)

	Percentage
Ja	27
Nee, ik was al bij het Juridisch Loket geweest en had dus al zo'n document	5
Nee, advocaat heeft gebeld	4
Nee, ook korting zonder document	1
Nee, overig	50
Weet niet/geen antwoord	13
Totaal	100

Aard en ernst van het probleem

Om te achterhalen voor welk soort problemen zoal toevoegingen worden aangevraagd, werd toevoegingsgebruikers gevraagd een inschatting te maken van de ernst van hun laatste toevoegingszaak. Bijna 90% van de ondervraagden kwalificeerde het probleem als ernstig (43%) of zeer ernstig (44%).

Wat opvalt is dat, net als bij de vorige meting, respondenten met een strafrechtelijk probleem dit relatief vaak als niet-ernstig bestempelden. Er is geen verband gevonden tussen de mate van tevredenheid over de dienstverlening en de ernst van het probleem.

De toevoegingsgebruikers die hun probleem als (zeer) ernstig kwalificeerden, deden dit het vaakst vanwege de emotionele belasting die het probleem veroorzaakte (55%) en/of omdat er veel geld mee gemoeid was (47%).

Tabel 5.6 Redenen waarom men het probleem als (zeer) ernstig bestempelt (n=160)*

	Percentage
Emotionele belasting	55
Het ging om veel geld/aanzienlijke daling van het inkomen	47
Ik ondervind in de praktijk veel hinder/overlast van het probleem	39
Er zijn kinderen bij de zaak betrokken	35
Het ging om een (echt)scheiding	27
Anders	9

* Meer antwoorden mogelijk.

Effectiviteit

Om de effectiviteit van de dienstverlening te kunnen meten, is gevraagd naar de mate waarin het probleem/conflict is opgelost dan wel de kwestie is afgehandeld. Het gaat hierbij om een momentopname. De toevoeging is voor de ene respondent langer geleden afgegeven dan voor de andere.

Ruim de helft van de toevoegingsgebruikers gaf aan dat het probleem op het moment van ondervraging helemaal (30%) of grotendeels (22%) was opgelost.

In het geval het probleem (nog) niet was opgelost, was de rechtbank of een andere instantie er in twee derde van de gevallen nog mee bezig. Daarnaast had 21% het erbij laten zitten en 5% was voornemens om in de toekomst opnieuw actie te gaan ondernemen.

Tabel 5.7 Redenen waarom het probleem (nog) niet is opgelost (n=88)

	Percentage
Rechtbank/andere instantie is er nog mee bezig	66
De zaak is wel afgerond. Het probleem is nog niet opgelost. Ik heb het erbij laten zitten.	21
De zaak is wel afgerond. Het probleem is nog niet opgelost. Ik ga in de toekomst opnieuw actie ondernemen.	9
Anders	5
Totaal*	100

* Door afronding lijkt het totaal niet overeen te komen met de som van de deeltotalen.

Het probleem was het vaakst opgelost/de kwestie was het vaakst afgehandeld door het juiste advies van de advocaat (33%) of door een gerechtelijke uitspraak of een beslissing van een onafhankelijke instantie (31%).

Tabel 5.8 Wijzen waarop het probleem is opgelost (n=97)

	Percentage
Het juiste advies gekregen van de advocaat	33
Gerechtelijke uitspraak of een beslissing van een andere onafhankelijke instantie	31
Beide advocaten hebben, voordat de rechtszaak was gestart, overeenstemming bereikt	10
Met behulp van de mediator tot overeenstemming gekomen met de wederpartij ⁹²	10
Bij de rechter tot overeenstemming gekomen	7
Zonder rechtszaak zelf alsnog tot overeenstemming gekomen met tegenpartij	3
Nadat de toevoeging is aangevraagd, heeft het probleem zichzelf opgelost	3
Anders	2
Totaal*	100

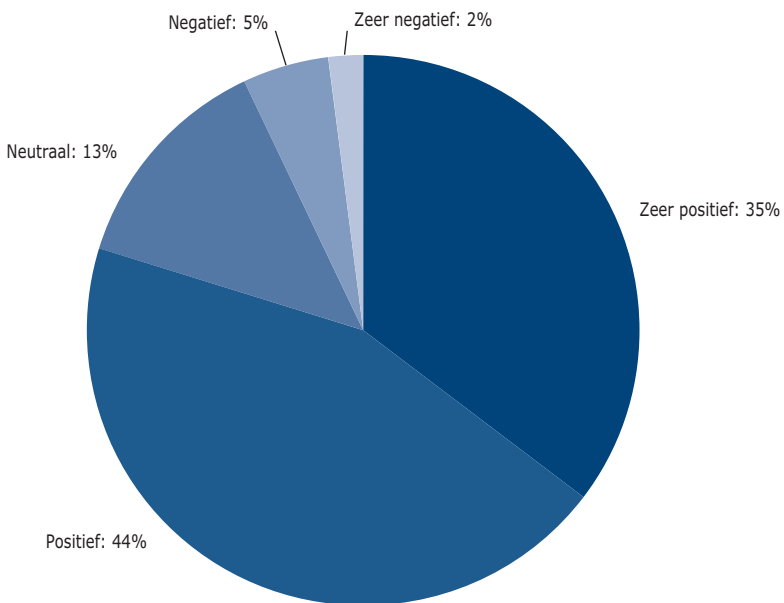
* Door afronding lijkt het totaal niet overeen te komen met de som van de deeltotalen.

⁹² Het betreft hier 10 respondenten. In totaal was er in 25 zaken een mediator bij de toevoeging betrokken.

Er bestaat een verband tussen de tevredenheid over het behaalde resultaat van de dienstverlening en de mate waarin het probleem is opgelost. Wanneer het probleem compleet was opgelost, werd de tevredenheid over het behaalde resultaat van de dienstverlening uitgedrukt in gemiddeld een 8,9; wanneer dit niet het geval was, zakte het gemiddelde naar een 6,9. Ook bij het algehele tevredenheidsoordeel over de dienstverlening speelde het behaalde resultaat een rol (8,8 wanneer het probleem volledig was opgelost tegen een 7,2 als dit niet het geval was, zie verder paragraaf 5.4.2).

Het merendeel van de toevoegingsgebruikers was van mening dat de rechtsbijstandverlener zeer positief (35%) of positief (44%) heeft bijgedragen aan de oplossing van zijn probleem; 7% oordeelde negatief (5%) of zeer negatief/escalerend (2%) over deze bijdrage.

Figuur 5.15 Mate waarin rechtshulpverleners hebben bijgedragen aan de oplossing van juridisch probleem



Doel hulpvraag

Aan de toevoegingsgebruikers werd gevraagd wat het belangrijkste doel was dat men wilde bereiken met de laatste toevoeging. Het vaakst was men uit op gerechtigheid (38%), terwijl een kwart het bereiken van een financieel/materieel doel voor ogen had (28%, respectievelijk 25% en 3%).

Tabel 5.9 Doel hulpvraag (n=195)

	Percentage
Gerechtigheid	38
Een financieel/materieel doel	28
Gedragsverandering bij de tegenpartij	15
Beperken schade/straf	6
Afhandeling van echtscheiding/vaststelling omgangsregeling	6
Anders	6
Totaal*	100

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

5.4.2 Klanttevredenheid toevoegingsgebruikers

Tevredenheidsscores toevoegingsgebruikers

De respondenten zijn gevraagd zowel een algemeen tevredenheidsoordeel te geven als een oordeel op een aantal deelaspecten van de dienstverlening. De resultaten van de enquête laten zien dat de toevoegingsgebruikers de dienstverlening van de advocaten en mediators⁹³ *overall* met een 7,8 beoordeelden op een schaal van 1 tot 10. Dit is een fractie lager dan het gemiddelde in 2009 (7,9). Tabel 5.10 geeft de tevredenheidsscores per deelaspect van de dienstverlening weer. Als op basis van de afzonderlijke items een algemeen gemiddelde wordt berekend, dan komt dit uit op een iets hogere waarde van 7,9 die gelijk is aan die van de vorige meting. Net als bij de vorige meting was men het meest tevreden over de wachttijd. Hieruit blijkt dat rechtzoekenden snel terecht kunnen bij een advocaat of mediator die gesubsidieerde rechtsbijstand verleent. Over de tussentijdse informatieverstrekking was men, conform de vorige meting, het minst tevreden, hoewel ook hiervoor nog een ruime voldoende werd gegeven. De inzet voor de zaak vond men het allerbelangrijkste aspect van dienstverlening, gevolgd door deskundigheid en het resultaat van de dienstverlening.

93 Het aantal zaken waarbij een mediator was betrokken, is te laag om daarover afzonderlijk betrouwbare uitspraken te kunnen doen. In 13 zaken was de respondent hoofdzakelijk door een mediator geholpen, in 12 zaken was een mediator in ongeveer gelijke mate als een advocaat bij een zaak betrokken.

Tabel 5.10 Tevredenheid over deelaspecten van de dienstverlening en het belang dat men hecht aan de deelaspecten (n=243-263)*

Tevredenheid alle respondenten	Tevredenheidsscore	Belang
De wachttijd voor afspraak	8,28	8,42
Het begrip voor het probleem	8,17	8,89
De bereikbaarheid (vervoer)	8,16	7,50
De schriftelijke communicatie	8,02	8,71
De deskundigheid	8,01	8,95
Het nakomen van de gemaakte afspraken	8,00	8,88
De bereikbaarheid (telefonisch)	7,97	8,45
De reisafstand	7,96	7,42
De duidelijkheid van het advies	7,93	8,80
De mondelinge communicatie	7,89	8,74
De mate waarin de rbv-er tijd neemt voor de zaak	7,82	8,71
De behulpzaamheid	7,72	8,73
De inzet voor de zaak	7,71	9,02
Het resultaat van de dienstverlening	7,63	8,95
De snelheid van werken	7,59	8,44
De (tussentijdse) informatieverstrekking	7,55	8,57
Totale gemiddelde	7,90	8,57

* Gemeten op een schaal van 1-10.

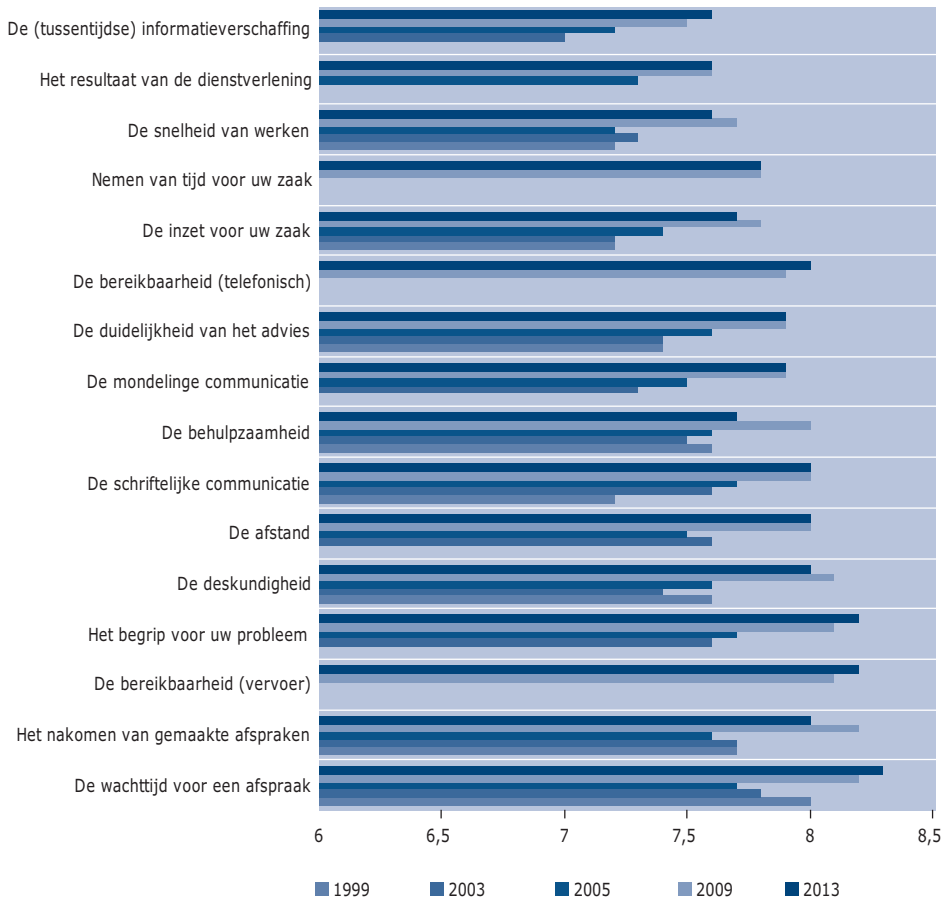
Als wordt gekeken hoe vaak respondenten een onvoldoende geven, dan blijkt dat bij het totaaloordeel 13% van de respondenten een cijfer heeft gegeven dat lager lag dan een 6. Bij de vorige meting was dat 8%. Per deelaspect varieerde dit tussen de 6% (De wachttijd tot u langs kon komen voor een afspraak) en 14% (Het resultaat van de dienstverlening), bij de vorige meting ook de twee uiterste waarden.

Met name voor beleidmakers is de combinatie van een lage tevredenheidsscore bij deelaspecten waar veel belang aan wordt gehecht het meest interessant. Daar valt immers de meeste winst te behalen. Deze combinatie doet zich voor bij zowel het resultaat als de inzet.

De tevredenheidsscores van cliënten van alleenwerkende advocaten zijn ongeveer gelijk aan die van cliënten van advocatenkantoren. Alleen op het punt van de telefonische bereikbaarheid is een zwak significant verband gevonden (p.018). De cliënten van eenpitters gaven op dit punt gemiddeld een 7,5 en die van de meerpersoonspraktijken een 8,2.

Uit figuur 5.15 kan geconcludeerd worden dat men, in vergelijking met de voorgaande meting, over vijf deelaspecten meer tevreden was, over zes deelaspecten even tevreden als in 2009 en over vijf deelaspecten een fractie minder tevreden dan in 2009. De behulpzaamheid is het sterkst gedaald, met 0,3 van 8,0 naar 7,7.

Figuur 5.16 Vergelijking van de tevredenheidsscores over de jaren heen*



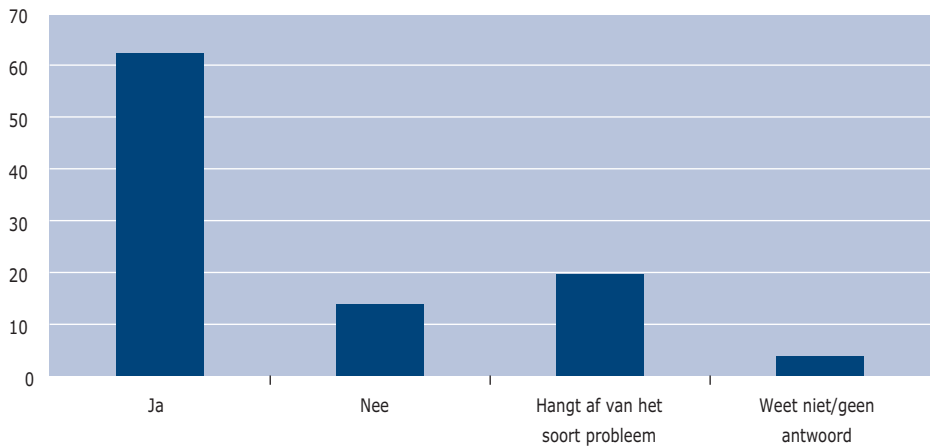
* De tevredenheidscijfers uit 1999 zijn afkomstig van onderzoek dat destijds door de Raad voor Rechtsbijstand 's-Hertogenbosch is uitgevoerd (zie MGR 2003, p. 48 e.v.).

Er is geen statistisch significant verschil gevonden bij de klantkenmerken geslacht, etniciteit en de functie (advocaat of mediator) van de rechtsbijstandverlener in kwestie. Ook tussen de verschillende zaaksoorten is geen significant verschil gevonden voor wat betreft de tevredenheid.

Opnieuw kiezen

Een andere graadmeter voor de tevredenheid is de mate waarin men aangeeft in de toekomst een beroep te zullen doen op dezelfde rechtsbijstandverlener. Bijna twee derde van deze groep toevoegingsgebruikers gaf aan in de toekomst dezelfde rechtsbijstandverlener te zullen benaderen (63%, was 67% bij de vorige meting in 2009), 14% zou dat niet doen en ongeveer 20% liet de persoonskeuze van het probleem afhangen.

Figuur 5.17 Opnieuw kiezen in percentages (n=251)



De mate waarin men weer een beroep zou doen op dezelfde advocaat of mediator hing significant samen met de gemiddelde tevredenheidsscore.

Ordeel over de communicatie met de Raad voor Rechtsbijstand

Los van de tevredenheidsvragen over de rechtsbijstandverlener is specifiek gevraagd naar enkele aspecten van de dienstverlening van de Raad.

Rechtzoekenden die aangaven ten minste één brief of e-mail van de Raad te hebben ontvangen, gaven in ruime meerderheid aan dat de brief of e-mail voldoende duidelijk was (85%). Ook het telefonisch contact werd overwegend als voldoende duidelijk beoordeeld (87%).

Ruim een derde van de respondenten gaf aan de website van de Raad weleens te hebben bezocht. Van deze bezoekers vond 92% de site voldoende duidelijk (zie ook tabel 2.2).

6 Ontwikkelingen op het gebied van rechtsbijstandsverzekeringen

In dit hoofdstuk worden alle relevante gegevens op het gebied van rechtsbijstandsverzekeringen op een rijtje gezet. 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 zowel het aantal huishoudens als het aantal polissen voor rechtsbijstand in 2012 is gestegen, waardoor de dekkinggraad in dat jaar gelijk bleef. De premies zijn in de periode 2009 t/m 2013 iets sterker gestegen dan de consumenten prijsindex (cpi) en de index inflatie rechtskundige diensten. Tot besluit van dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van enkele enquêtevragen over rechtsbijstandsverzekeringen die zijn gesteld aan toevoegingsgebruikers.

6.1 Aantal gezinspolissen

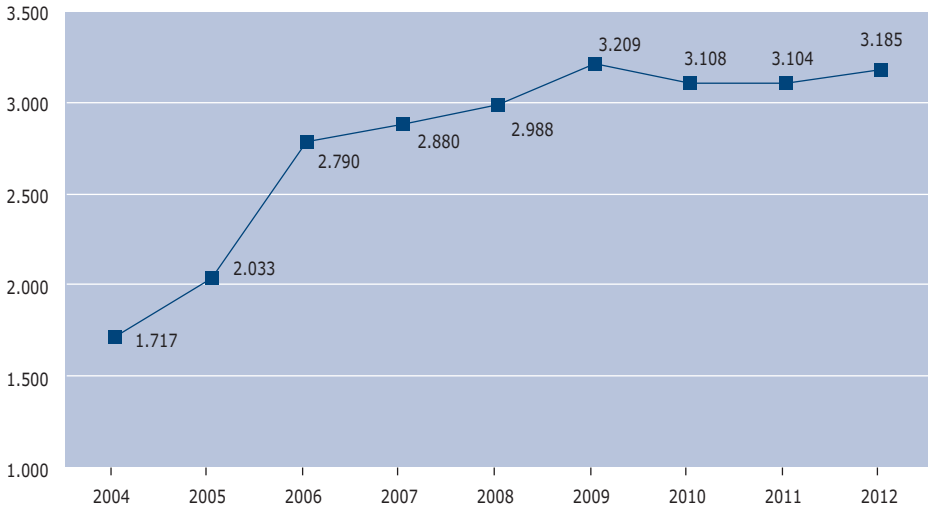
Het Verbond voor verzekeraars constateerde in 2012, ten opzichte van 2011, een stijging van het aantal afgesloten gezinspolissen,⁹⁴ waarmee het totale aantal op 3,185 miljoen kwam.⁹⁵ Dit betrof een schatting, waarbij het Verbond ervan uitgaat dat het aandeel van de polissen 'onder volmacht',⁹⁶ – het deel dat wel betrouwbaar in beeld kan worden gebracht – op het totale aantal gelijk is gebleven ten opzichte van voorgaande jaren. Hieruit kan worden afgeleid dat het aantal gezinspolissen vanaf 2004 met 85% is toegenomen (zie figuur 6.1 en tabel B10.1, bijlage 10).

94 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).

95 De cijfers van het aantal gezinspolissen over 2013 waren ten tijde van de afronding van deze monitor nog niet bekend.

96 Dit zijn polissen die zijn verstrekt door een professionele financieel dienstverlener die de bevoegdheid ('volmacht') heeft om voor meerdere verzekeraars rechtstreeks op te treden. Een volmachtbedrijf doet bijna alles wat een verzekeraar zelf ook doet: polissen opmaken, wijzigingen in uw verzekeringen administreren en schades vaststellen en uitkeren.

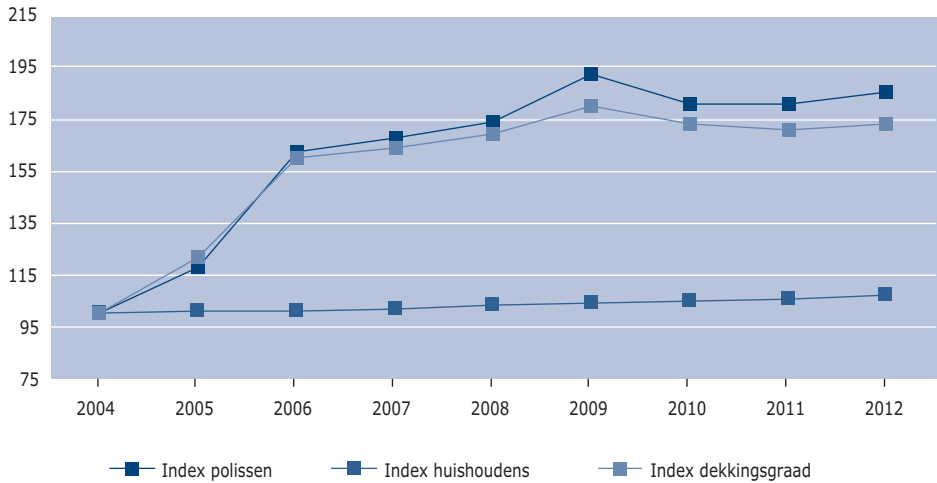
Figuur 6.1 Ontwikkeling van het aantal gezinspolissen voor rechtsbijstand onder de Nederlandse huishoudens (maal duizend) over 2004 t/m 2012*



* Bron: Verbond van Verzekeraars.

Het aantal huishoudens op 1 januari 2012 bedroeg 7,51 miljoen en nam sterker toe dan de bevolkingsomvang.⁹⁷ Doordat de stijging van het aantal polissen samenviel met een stijging van het aantal huishoudens, bleef de dekking van de rechtsbijstandpolissen over de huishoudens met 42% ongeveer gelijk aan die van 2010 en 2011 (zie tabel B10.1, bijlage 10).

97 Deze toename wordt vooral veroorzaakt door de groei van het aantal eenpersoonshuishoudens van 2,708 op 1 januari 2011 naar tot 2,762 miljoen op 1 januari 2012.

Figuur 6.2 Ontwikkeling index dekingsgraad rechtsbijstandsverzekeringen over 2004 t/m 2012

In de periode 2007 t/m 2011 lag het aantal schademeldingen per polis constant op de 9%. Het gemiddelde schadebedrag schommelde rond de 900 euro.⁹⁸

Uit een rondgang van AssurantieMagazine langs de verschillende rechtsbijstand-verzekeraars (AM-jaarboek 2013) blijkt dat de rechtsbijstandverzekeraars sinds de economische crisis een toename van ontslagzaken waarnemen evenals een toenemend beroep dat op de van toepassing zijnde verzekeringspolissen wordt gedaan.⁹⁹

6.2 Ontwikkeling premiestelling

Aanleiding voor het onderzoek

Op 15 mei 2009 heeft de toenmalige staatssecretaris van Justitie, mevrouw Albayrak, de Raad verzocht om in de periodieke Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand een paragraaf ontwikkeling premiestelling rechtsbijstandsverzekeringen op te nemen. Aanleiding voor dit verzoek was destijds de verhoging van de competentiegrenzen voor de sector kanton.¹⁰⁰ De verwachting was dat de verhoging van de competentiegrens een matiging van de premiestijging in de daaropvolgende jaren in de hand zou werken..

⁹⁸ In Verzekerd van Cijfers wordt het gemiddeld schadebedrag per claim over de jaren 2007 t/m 2011 weergegeven, te weten voor 2007: 880 euro; voor 2008: 930 in euro; voor 2009: 940 in euro; voor 2010: 1.030 euro; en voor 2011: 920 euro. De cijfers over de jaren 2012 en 2013 waren, ten tijde van de afronding van deze monitor, nog niet bekend.

⁹⁹ <http://amweb.nl/-/crisis-leidt-tot-grote-werkdruk-bij-rechtsbijstandverzekeraars>.

¹⁰⁰ Kamerstukken II 2008/09, 31 753, nr. 13, brief Rechtsbijstand.

Beschikbare bronnen

De Consumentenbond brengt sinds 2004 periodiek de premiestelling van rechtsbijstandsverzekeringen in kaart (Consumenten-/Geldgids). Deze overzichten bieden geschikt bronmateriaal voor een vergelijking van de hoogte van de premies over de jaren heen. De 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, moeten de volgende kanttekeningen gemaakt worden:

- Een aantal maatschappijen komt niet in alle metingen voor. Hier kunnen verschillende redenen voor zijn: sommige maatschappijen houden op te bestaan, fuseren of gaan onder een andere naam verder, terwijl andere als nieuwkomer de markt betreden of (opnieuw) groot genoeg zijn om in de overzichten te worden opgenomen.
- In de Consumentengids worden de premies weergegeven inclusief assurantiebelasting. In 2011 is de assurantiebelasting gestegen van 7,5% naar 9,7% en in 2013 naar 22%. Om een eerlijke vergelijking te kunnen maken van de premies vanuit het perspectief van de verzekeringsmaatschappijen, worden de premies exclusief assurantiebelasting gehanteerd. Voor de gebruikers zijn de polissen in 2013 echter wel fors in prijs gestegen.

Er wordt in de vergelijking steeds uitgegaan van polissen met een uitgebreide dekking voor de meest voorkomende juridische conflicten, exclusief FR&V (fiscaal recht en vermogensbeheer). Om een betrouwbare vergelijking te kunnen maken over meerdere jaren, zijn drie verschillende opties denkbaar.

De eerste mogelijkheid is om alle premies te nemen die in een bepaald jaar bekend zijn en daarvan het jaargemiddelde te berekenen. Dit levert veel informatie op, maar hierbij worden dus niet altijd dezelfde maatschappijen vergeleken.

Een andere benadering, die dit bezwaar ondervangt, is om alleen de maatschappijen die in alle overzichten voorkomen met elkaar te vergelijken. Een nadeel van deze benadering op langere termijn is dat het aantal maatschappijen in de vergelijking steeds kleiner wordt. Een derde mogelijkheid, die de bezwaren van de eerste twee benaderingen ondervangt, is om steeds de premies van die maatschappijen te vergelijken die in twee opeenvolgende jaren actief zijn geweest.

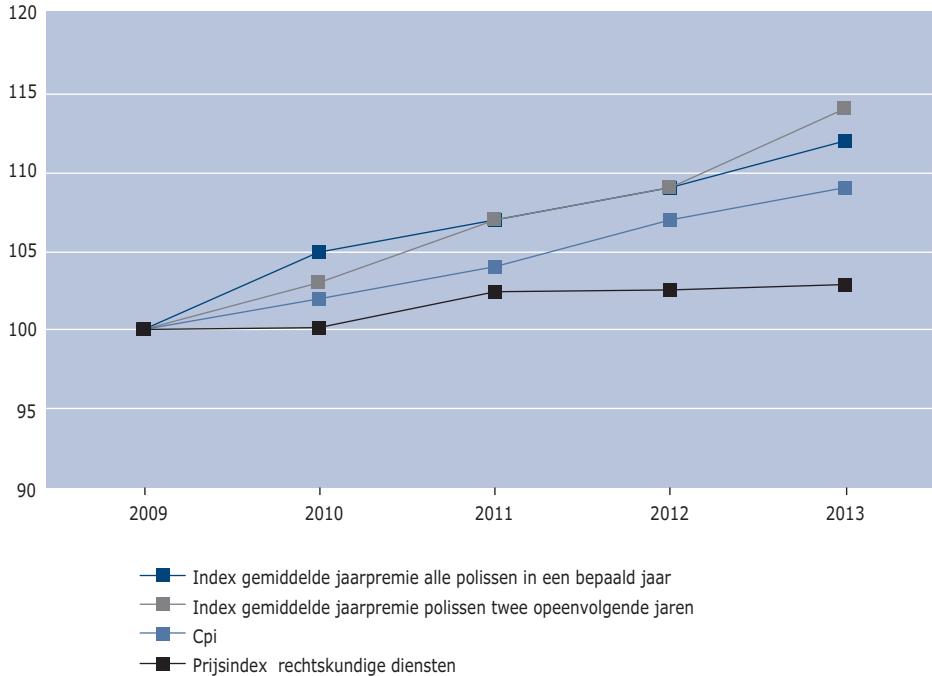
In deze monitor worden de resultaten van de eerste (de meest volledige), en de derde (de meest zuivere benadering) weergegeven. De cijfers hebben betrekking op de periode 2009 t/m 2013.

De resultaten

In figuur 6.2 is te zien dat de premies van de rechtsbijstandsverzekeringen die in het onderzoek zijn betrokken, iets sterker stijgen dan de consumentenprijsindex

en de index rechtskundige diensten.¹⁰¹ In tabel B10.2 en B10.3 van bijlage 10 zijn de achterliggende cijfers van beide vergelijkingen opgenomen.¹⁰²

Figuur 6.3 Ontwikkeling van de premiestelling, op basis van alle polissen én de polissen voorkomend in twee opeenvolgende jaren gerelateerd aan de cpi en prijsindex rechtskundige diensten over 2009 t/m 2013



6.3 Enquêteresultaten rechtsbijstandsverzekeringen

Dekkingsgraad onder toevoegingsgebruikers

Uit een enquête die in het najaar van 2013 onder toevoegingsgebruikers is gehouden, blijkt dat ruim een kwart van de respondenten een (gezins)polis heeft voor rechtsbijstand (26%). Iets minder dan 10% had (daarnaast) rechtsbijstand (deels) meeverzekerd via de autopolis of via het lidmaatschap van een vakbond (respectievelijk 6% en 3%). Twee derde van de ondervraagden (64%) gaf aan in het geheel niet verzekerd te zijn voor enige vorm van rechtsbijstand.

De toename van het aantal (gezins)polissen voor rechtsbijstand onder respondenten, van 15% in 2005 naar 25% in 2009 (tussen de vorige twee metingen), is hiermee praktisch tot stilstand gekomen.

101 Voor 2013 is deze index nog niet bekend, zie <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=80162ned&D1=0,5-28,30-50&D2=a&VW=T>.

102 Een bruto vergelijking van het Verbond voor verzekeraars levert bij 2009=100 voor 2010 een index op van 104 en voor 2011 een index van 107, geheel in lijn met de hiervoor gepresenteerde cijfers (Verzekerd van Cijfers 2013, tabel 5.13).

Van de autochtone respondenten heeft ruim 27% een gezinspolis voor rechtsbijstand, onder de allochtonen is dat 9%.

Redenen niet-gebruik

Aan de groep met een rechtsbijstandsverzekering is gevraagd waarom men bij het inschakelen van rechtshulp geen gebruik heeft gemaakt van de verzekering. Meer dan de helft gaf aan dat het type probleem volgens de verzekeringsmaatschappij niet onder de dekking van het pakket viel (53%). Ruim 20% gaf aan er niet aan te hebben gedacht om een beroep te doen op de polis. Hieruit valt af te leiden dat de advocaat of mediator dit onderwerp bij de intake niet standaard met de cliënt bespreekt. Ook voor het Juridisch Loket lijkt hier nog een informerende taak weggelegd.

7 Uitgaven

Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand wordt vanuit de publieke middelen bekostigd. Daarom is monitoring van de uitgaven voor dit stelsel, met zijn open einde financiering, van belang. Dit hoofdstuk heeft de uitgaven voor toevoegingen, die op verschillende rechtsgebieden van het stelsel worden afgegeven, in kaart gebracht.¹⁰³ De berekening van deze uitgaven is, anders dan elders in deze monitor,¹⁰⁴ niet gebaseerd op het aantal afgegeven toevoegingen, maar op de door de Raad in 2013 uitbetaalde vaststellingen.¹⁰⁵

Naast de declaratie van het forfaitair aantal uren, kan een advocaat bij een overschrijding van het aantal uren dat voor een zaak staat én na toestemming van de Raad, extra uren declareren. Dit is echter pas mogelijk nadat de advocaat meer dan drie keer het aantal forfaitaire uren heeft besteed aan een zaak. Staat er voor een zaak forfaitair acht uur, dan kan vanaf het 25ste uur opnieuw worden gedeclareerd.

De declaraties die de Raad in 2013 aan advocaten heeft uitbetaald, hebben niet alleen betrekking op toevoegingen die in 2013 zijn afgegeven, maar ook op toevoegingen die in voorgaande jaren zijn afgegeven. Het is niet ongebruikelijk dat een declaratie pas na enkele jaren wordt ingediend. Dit betekent dat er op dit moment nog geen overzicht kan worden gegeven van de totale uitgaven aan de in 2013 afgegeven toevoegingen.

Box 7.1 Declaraties en de desbetreffende jaren

Persoon A vraagt in 2011 een toevoeging aan. Deze aanvraag is terug te vinden in de gegevens over het aantal afgegeven toevoegingen over 2011 (hoofdstuk 4, MGR 2011). De afgegeven toevoeging wordt in 2012 voor het eerst door de advocaat ter declaratie aangeboden. Het bedrag van deze declaratie valt te traceren bij de uitgaven over het jaar 2012 (hoofdstuk 7, MGR 2012). In 2013 wordt toestemming gegeven voor het besteden van extra uren voor deze zaak, die in 2013 worden gedeclareerd. Deze vaststelling is terug te vinden bij het aantal EXU-declaraties, zoals weergegeven in tabel 7.1 van dit hoofdstuk.

103 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).

104 Deze informatie wijkt eveneens af van de in de jaarrekening en het jaarverslag gepubliceerde kosten. Dit komt doordat 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.

105 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.

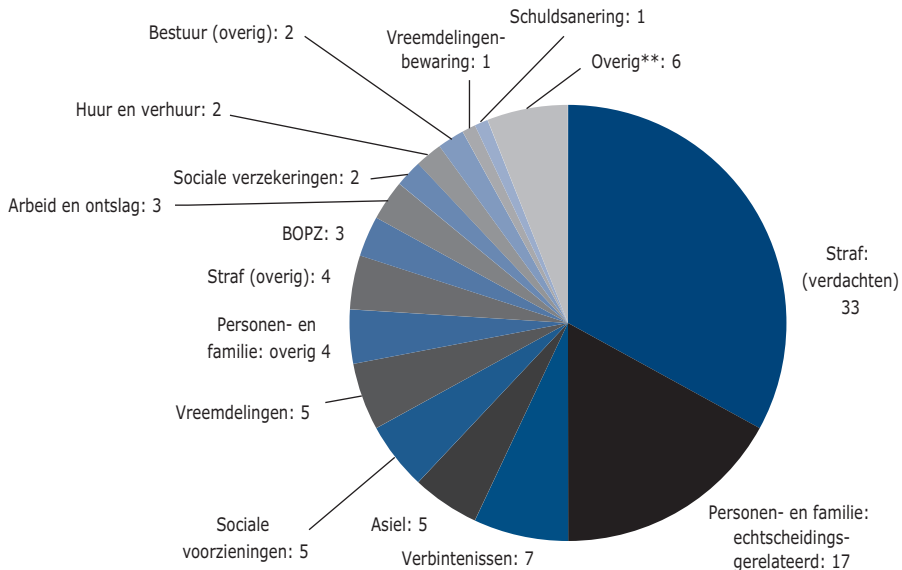
Dit hoofdstuk is gebaseerd op het aantal declaraties voor toevoegingen en extra uren dat in het peiljaar van de monitor (in dit geval 2013) is vastgesteld.

De cijfers in dit hoofdstuk pretenderen niet een volledig overzicht te geven van de totale kosten voor het stelsel van rechtsbijstand. Deze liggen aanzienlijk hoger, omdat die ook de apparaatskosten en de kosten van het Juridisch Loket, 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.¹⁰⁶

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 in 2013 werd besteed aan strafzaken van verdachten, namelijk 33%. Verder had personen- en familierecht ook een groot aandeel, namelijk 21%. De totale uitgaven voor het personen- en familierecht lagen dus lager dan die voor strafzaken (waarbij sprake is van verdachten), terwijl het aantal vaststellingen juist hoger lag. Dit komt omdat de EXU-uitgaven voor strafzaken van verdachten relatief groot zijn.

Figuur 7.1 Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) per rechtsgebied over 2013*



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

** Onder de categorie 'Overig' vallen de rechtsgebieden restgroep *privaat, erfrecht, fiscaal, wonen, faillissement, ambtenaren, goederen, milieu en Wet tijdelijk huisverbod*.

106 www.rvr.org/brochures_en_publicaties.

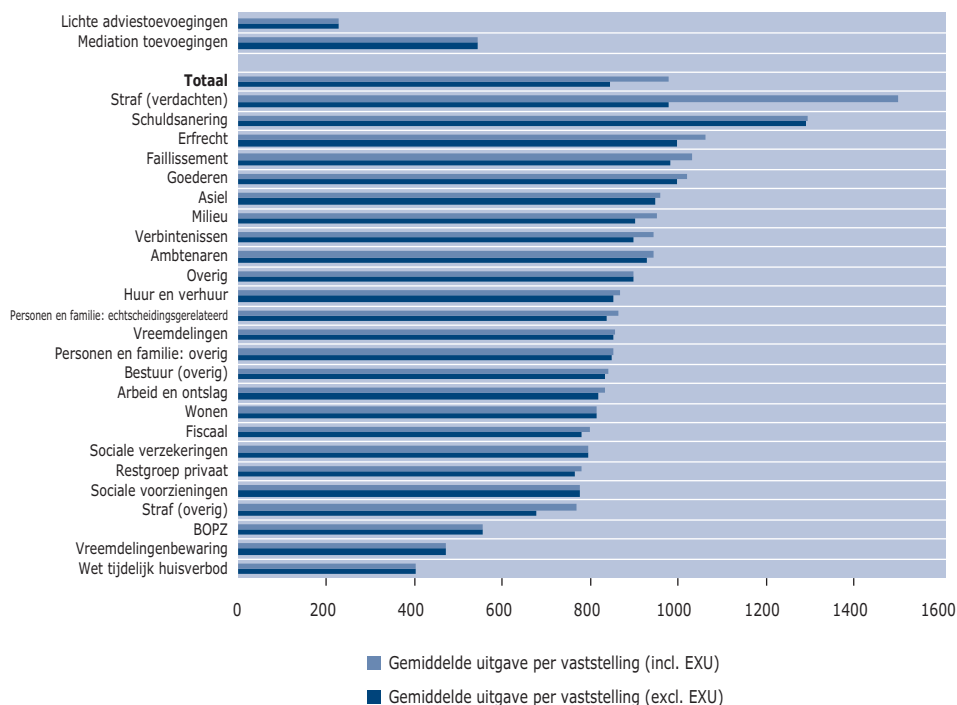
Ten opzichte van 2012 zijn er in 2013 slechts kleine verschillen opgetreden tussen de rechtsgebieden onderling (nergens meer dan 2%, zie ter vergelijking MGR 2012, figuur 7.1).

7.2 Gemiddelde uitgave per vaststelling

In 2013 werden 13.659 aanvragen ingediend voor de vergoeding van extra uren, waarvan er 10.483 (77%) werden toegekend en 2.462 (18%) afgewezen. De overige 5% werd buiten behandeling gesteld of is nog onvolledig gebleven. Van het totaal aantal uren dat extra werd aangevraagd, is gemiddeld 75% daadwerkelijk toegekend. Dat wil zeggen dat als er extra uren werden aangevraagd, er gemiddeld 75 van de 100 extra uren werden toegekend. Voor een vergelijking met cijfers over eerdere jaren, zie tabel B11.2, bijlage 11.

In figuur 7.2 (voor achterliggende cijfers, zie tabel B11.3, bijlage 11) is voor 2013 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 2013**



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

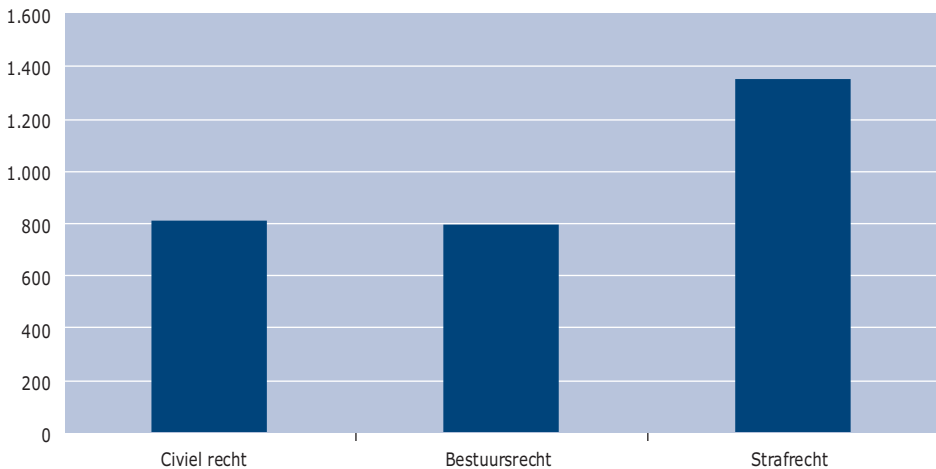
** Voor achterliggende cijfers, zie tabel B11.3, bijlage 11.

Bij een vergelijking tussen de verschillende rechtsgebieden blijkt dat de gemiddelde vergoeding per strafzaak verdachten relatief hoog was in 2013, zeker als ook EXU-declaraties worden meegenomen.

7.3 Gemiddelde uitgave per vaststelling naar rechtsgebieden zoals gehanteerd in de rechtspraak

Uit figuur 7.3 valt af te lezen dat de gemiddelde uitgave per toevoeging voor civiel recht en bestuursrecht ongeveer even hoog waren, terwijl de uitgaven voor straftoevoegingen aanzienlijk hoger lagen. Dit komt omdat er bij straftoevoegingen veelvuldig sprake is van EXU, vaker dan bij de andere twee rechtsgebieden.

Figuur 7.3 Gemiddelde uitgave in euro's (inclusief EXU) per vaststelling, uitgesplitst naar civiel recht, bestuurs- en strafrecht in 2013*

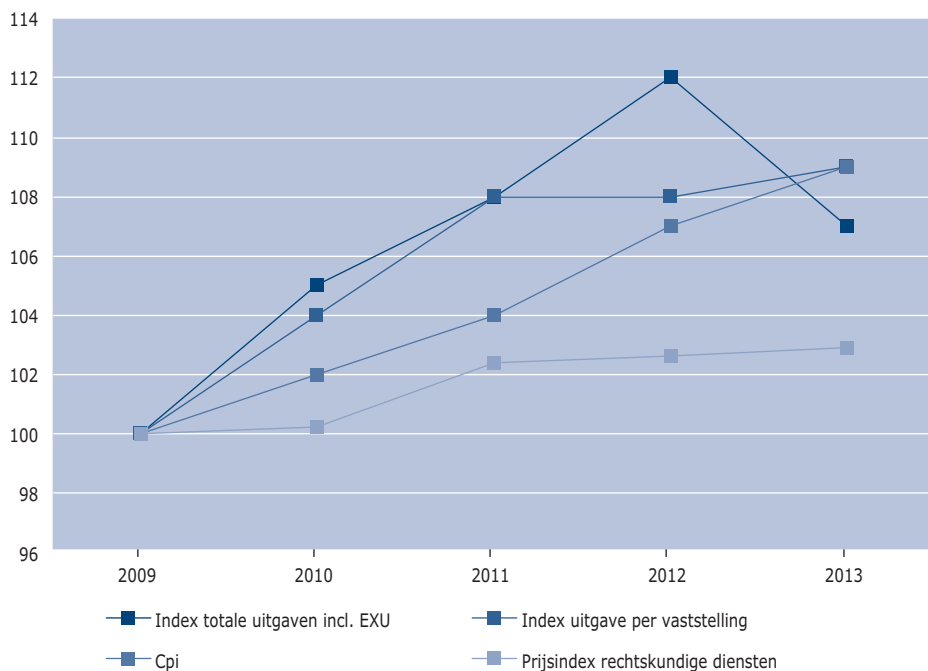


* Een aantal zaken is in deze weergave weggefallen, omdat die niet ondergebracht konden worden in de betreffende splitsing.

7.4 Ontwikkeling in uitgaven voor vaststellingen

Zowel het aantal vaststellingen als de daarvoor gemaakte uitgaven zijn in 2013 voor het eerst sinds jaren gedaald. Alleen de uitgaven voor extra urenzaken zijn het afgelopen jaar gestegen.

Figuur 7.4 Ontwikkeling van de uitgaven voor vaststellingen, gemiddelde uitgave per vaststelling in indexen en cpi en prijsindex rechtskundige diensten over 2009 t/m 2013*



* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B11.4, bijlage 11.

De gemiddelde uitgave per vaststelling is sinds 2009 met 9% gestegen, als er geen inflatiecorrectie wordt toegepast. Als die wel wordt toegepast, blijkt de gemiddelde uitgave per vaststelling in 2013 ongeveer gelijk te zijn gebleven aan die van 2009. De daling in 2013 ten opzichte van 2012 is een gevolg van de verlaging van de advocatentarieven en de verhoging van de eigen bijdragen (zie bijlage 1 en 2).

Voor de lichte adviestoevoegingen is in 2013 in totaal een bedrag van 2,2 miljoen euro uitbetaald, voor de mediatietoevoegingen 4,9 miljoen euro en voor de overige reguliere toevoegingen 373 miljoen euro. De piketten hebben 27 miljoen euro gekost.

7.5 Verdeling uitgaven over rechtsbijstandverleners

Als onderscheid gemaakt wordt naar type rechtsbijstandverlener, blijkt dat het overgrote deel (99%) van alle vergoedingen in 2013 betaald is aan advocaten en slechts een marginaal deel aan mediators of andere rechtsbijstandverleners. Daarnaast blijkt dat 23% van alle vergoedingen is betaald aan de 5%

rechtsbijstandverleners die in 2013 de meeste vergoedingen hebben ontvangen van de Raad.

Als de rechtsbijstandverleners worden ingedeeld naar inkomsten betaald door de Raad, blijkt dat twee derde deel van hen in 2013 een bedrag tot 50.000 euro heeft ontvangen. Een vijfde deel heeft van de Raad een bedrag tussen de 50.000 en 100.000 euro ontvangen en 14% ontving in 2013 meer dan een ton, waarvan 2% zelfs meer dan het dubbele (zie voor een gedetailleerd overzicht tabel B11.5 bijlage 11). Het gaat hierbij overigens (uiteraard) niet om netto inkomsten, maar om omzet.

Het is voor de Raad onbekend hoeveel de betreffende advocaten buiten het stelsel aan omzet genereren.

7.6 Verdeling uitgaven over inkomenstreden

Wanneer onderscheid gemaakt wordt naar inkomenstreden, blijkt dat (bij de reguliere toevoegingen) het grootste deel (52%) van de vergoeding gaat naar toevoegingen die zijn verleend aan rechtzoekenden die in de eerste trede vallen. Ook gaat een aanzienlijk deel (42%) van de vergoeding naar toevoegingen waarvan de rechtzoekende is vrijgesteld van het betalen van een eigen bijdrage (nihilstelling). Voor een gedetailleerd overzicht, zie tabel B11.6, bijlage 11.

7.7 Verdeling uitgaven over toevoegingsgebruikers

De uitgaven blijken niet gelijkmatig te zijn verdeeld over alle toevoegingsgebruikers: 25% van alle vergoedingen is besteed aan toevoegingen die zijn verleend aan de 5% toevoegingsgebruikers voor wie in 2013 de meeste kosten zijn gemaakt door de Raad, omdat ze de meeste/duurste toevoegingen hebben ontvangen .

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, de stand van zaken en de mate waarin de doelstellingen van de Wet op de rechtsbijstand (Wrb) worden behaald. Eén van de doelstellingen van de Wrb, die in het kader van de monitor van belang is, is het bieden van een toegankelijke voorziening aan rechtzoekenden die onder het bereik van de Wrb vallen. Een tweede voor de monitor relevante doelstelling is te voorzien in voldoende aanbod van kwalitatief goede rechtshulpverleners.

Eén van de missies van de Raad is om rechtzoekenden in een zo vroeg mogelijk stadium hulp aan te bieden die hen in staat stelt (zo mogelijk samen met de wederpartij) te komen tot een rechtvaardige oplossing van het probleem tegen zo laag mogelijke kosten.

In dit afsluitende hoofdstuk worden de belangrijkste en meest opvallende bevindingen over het jaar 2013 samengebracht, waarbij de voornoemde wettelijke doelstellingen en de missie van de Raad leidend zullen zijn.

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

1. het gebruik van de binnen het stelsel beschikbare voorzieningen in voldoende mate gefaciliteerd wordt en het aanbod binnen het stelsel en de werking ervan voor rechtzoekenden transparant is;
2. de prijs geen belemmering vormt om bij serieuze problemen gebruik te maken van de voorzieningen binnen het stelsel.

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

3. de aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand in evenwicht is met de vraag ernaar;
4. de gesubsidieerde hulpverlening effectief is, in die zin dat hierdoor de informatiebehoefte wordt bevredigd, dan wel dat de zaak naar behoren wordt afgehandeld;
5. 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 2013 aan bovengenoemde voorwaarden voldaan? Deze vraag wordt voor elk van de vijf criteria beantwoord voor zowel de (digitale) nulde, eerste als tweede lijn, aan de hand van de gegevens uit deze monitor en beschikbare gegevens uit ander of aanvullend onderzoek. Hierbij dient wel de

kanttekening te worden geplaatst dat de nulde en eerste lijn deels ook door niet Wrb-gerechtigden worden gebruikt. Daar waar geen informatie over 2013 beschikbaar is, wordt gebruikgemaakt van de meest recente cijfers. Ter afsluiting van dit laatste hoofdstuk wordt de eindbalans opgemaakt, waarbij schematisch wordt weergegeven in hoeverre de doelstellingen anno 2013 gezien de huidige status quo van het stelsel zijn behaald en op welke punten nog kan worden ingezet.

Toegankelijkheid

1. Facilitering van beschikbare voorzieningen en transparantie

Nuldelijn

Binnen het hedendaagse stelsel wordt veel belang gehecht aan de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van rechtzoekenden. Met dit doel voor ogen werden de nuldelijnsvoorzieningen door de Raad en het Juridisch Loket ontwikkeld om op deze wijze een laagdrempelige toegang tot het stelsel het faciliteren.

Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand biedt rechtzoekenden van oudsher de gelegenheid om juridische problemen op te lossen met behulp van een advocaat of mediator en is er in toenemende mate op gericht om rechtzoekenden eerst langs de digitale nulde- en/of eerstelijnsvoorzieningen te leiden. Wanneer hiermee een juridische procedure kan worden afgewend, valt dit in tweeërlei opzicht te prefereren: niet alleen zal de dienstverlening aan de rechtzoekende sneller en meer gestroomlijnd verlopen, ook kunnen daarmee zowel aan de kant van de rechtzoekende als aan de kant van het stelsel kosten worden bespaard.

Een burger met een juridisch probleem kan verschillende digitale wegen bewandelen om te komen tot een (bevredigende) oplossing van zijn probleem. Een gratis nuldelijnsingang voor oriëntatie, informatie en advies wordt zowel door de Raad geboden, in de vorm van Rechtwijzer, als door de website van het Juridisch Loket.

Via Rechtwijzer krijgen rechtzoekenden steeds meer mogelijkheden om zelf, of samen met de wederpartij, actief en oplossingsgericht aan de slag te gaan met hun probleem. Indien blijkt dat dit niet afdoende is, kan, eventueel met behulp van deze sites, alsnog een beroep worden gedaan op de voorzieningen van het Juridisch Loket in de eerste lijn, of op een advocaat of mediator in de tweede lijn. Ook worden er desgewenst naar oplossingsrichtingen buiten het stelsel verwezen. Rechtwijzer beoogt de zelfredzaamheid van burgers te versterken, waardoor ze minder of in het geheel niet afhankelijk zijn van *professionals*. Zo krijgt de burger een beter inzicht in zijn eigen positie en in die van de wederpartij en meer grip op zijn eigen problematiek en de beschikbare oplossingen. In 2013 bezochten naar schatting ruim 125.000 unieke personen de Rechtwijzersite. Wat opvalt, is dat de

gemiddelde bezoekduur vrij kort is. Bij het echtscheidings- en ouderschapsplan valt daarnaast op dat ruim twee derde van de dossiers alleen op de dag van aanmaak lijkt te zijn gebruikt. Uit een eerste meting van een evaluatieonderzoek van de Universiteit Twente medio 2014 onder 277 gebruikers van Rechtwijzer blijkt dat zij een ruime 7 geven als rapportcijfer voor Rechtwijzer.

De Raad werkt thans, in samenwerking met HiiL (The Hague Institute for Internationalisation of Law), aan een nieuwe versie van Rechtwijzer, Rechtwijzer 2.0. Naar verwachting zal deze versie in het najaar van 2014 operationeel zijn.

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 een 'geschillenboom' te kunnen doorlopen. Deze website is daarom niet voor iedere burger een bruikbaar instrument, hoewel er wel sprake is van een toenemend gebruik.

Ook het Juridisch Loket is te benaderen via hun website. De website van het Juridisch Loket is bedoeld als bron van informatie bij concrete vragen of meer in het algemeen over bijvoorbeeld wet- en regelgeving. Deze website telde in 2013, net als in 2012, opnieuw een groter aantal bezoekers dan de jaren ervoor. Dit kan grotendeels worden toegeschreven aan een aantal in 2012 doorgevoerde verbeteringen voor wat betreft de inhoud en vindbaarheid van de site.

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 2013 opnieuw tot een toename van het aantal vragen via deze sociale media. Met de toename van deze vorm van 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 via de nulde- of eerstelijns, waardoor het Juridisch Loket zijn functie als laagdrempelige voorliggende voorziening beter waar kan maken.

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

Zowel Rechtwijzer als de website van het Juridisch Loket blijken in 2013 goed te zijn bezocht. Dat de applicaties voldoende transparant zijn, blijkt uit het periodieke klanttevredenheidsonderzoek onder toevoegingsgebruikers. De gebruikers van de diverse sites en applicaties vinden de door hen bezochte site(s) in de regel voldoende duidelijk. Hierbij is het, met name bij Rechtwijzer, belangrijk dat rechtzoekende voldoende duidelijk is gemaakt wat zij van de website kunnen verwachten, namelijk het aanreiken van oplossingsrichtingen en niet (altijd) een kant en klaar antwoord. Naar verwachting zal Rechtwijzer 2.0 in dat laatste punt nog beter kunnen voorzien.

Eerstelijns

Om problemen in een zo vroeg mogelijk stadium binnen de keten af te kunnen doen, worden rechtzoekenden aangemoedigd gebruik te maken van de eerstelijns voorzieningen.

Sinds 1 juli 2011 worden rechtzoekenden middels een korting op hun eigen bijdrage gestimuleerd eerst het Juridisch Loket te benaderen alvorens gebruik te maken van de tweede lijn. Voor deze korting is een verwijzing nodig van het Juridisch Loket. De opzet van deze korting is dat rechtzoekenden in de toekomst, alvorens een advocaat te bezoeken, eerst als vanzelfsprekend langs het Juridisch Loket gaan. Daar kan dan bekeken worden of men in een oplossing van het probleem kan voorzien, zonder dat er gebruik gemaakt hoeft te worden van de duurdere tweedelijnsvoorziening. Uit de enquête onder toevoegingsgebruikers die in 2013 werd gehouden, blijkt dat 5% van hen uit eigen beweging, zonder eerst een advocaat geconsulteerd te hebben, naar het Juridisch Loket is gegaan voor het verkrijgen van een diagnosedocument. Naar verwachting zal dit percentage geleidelijk verder stijgen, omdat gebruikers in toenemende mate op de hoogte zijn van de gang van zaken. Deze verwachting is gebaseerd op gegevens uit het evaluatierapport van de maatregel 'diagnose en triage', waaruit blijkt dat bijna twee derde van de door de advocaat terugverwezen klanten aangeeft in de toekomst rechtstreeks naar het Juridisch loket te zullen gaan.¹⁰⁷

De maatregel 'diagnose en triage' heeft zowel een drempelverlagend als drempelverhogend effect.

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 een louter formele aangelegenheid: het 'ophalen' van een diagnosedocument ter verkrijging van de korting. Door deze groep wordt de capaciteit van het Juridisch Loket onnodig belast. Hieruit zou de conclusie getrokken kunnen worden dat de maatregel in bepaalde opzichten haar doel voorbijgeschoten is.¹⁰⁸

Omdat een deel van de klanten (en hun reeds ingeschakelde advocaat) het als een (onnodige) belasting ervaart 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 telefonisch contact.

De mogelijkheid tot telefonische verwijzing werkt drempelverlagend bij het

¹⁰⁷ Zie L. Combrink-Kuiters en S.L. Peters, Evaluatie maatregel 'diagnose en triage', oktober 2012, onderzoek uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

¹⁰⁸ Idem

verkrijgen van de korting. In bepaalde gevallen zal een medewerker heel goed in staat zijn om telefonisch in te schatten of een verwijzing naar de advocaat noodzakelijk is. Deze handelwijze vermindert bovendien de werkdruk aan de balie. Anderzijds is het voor de medewerker lastiger om bij een telefonische verwijzing te overzien of er voor de klant nog mogelijkheden openstaan die het Juridisch Loket te bieden heeft. Bij twijfel kan de loketmedewerker echter altijd nog de cliënt uitnodigen voor een bezoek aan de balie of een afspraak te maken voor het spreekuur.

Tegelijkertijd gaat er een drempelverhogend effect van de maatregel 'diagnose en triage' uit, omdat daarmee de bereikbaarheid van het Juridisch Loket iets is verminderd.¹⁰⁹ Dit lijkt te worden bevestigd door de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, getuige een iets lagere waardering van de wachttijden en telefonische bereikbaarheid van het loket. Het nieuwe *contactcenter* in Zutphen, waar inmiddels voor 25 fte juridisch medewerkers zijn aangesteld, is bedoeld om de toegenomen telefonische wachttijden voor de klant te beperken en de werkdruk voor de loketmedewerkers bij de vestigingen te verminderen. Een voorziening die in de regel veel tijd kost en die voorheen volop aandacht kreeg, namelijk de verwijzing naar mediation, krijgt door de als hoger ervaren werkdruk, veroorzaakt door het toegenomen aantal klantactiviteiten, relatief minder tijd en aandacht. De toename die zich in de tweede lijn bij de mediationtoevoegingen voordoet (+22% in 2013 ten opzichte van 2012) is bij het Juridisch Loket slechts heel beperkt zichtbaar (+4%). Het aantal verwijzingen naar mediation vertoont nog wel een stijging, maar deze stijging is kleiner dan in eerdere jaren. Het aanzienlijk hogere aantal contactmomenten dat door het Juridisch Loket in 2013 werd uitgevoerd, heeft nauwelijks geleid tot meer verwijzingen.

De verwachting is dat er een poortwachtersfunctie in het stelsel zal worden ingebed. Medio 2014 zijn enkele pilots geëvalueerd waarin bij het Juridisch Loket is geëxperimenteerd met diverse mogelijke varianten van screening, selectie en soort dienstverlener (loketmedewerkers en advocaten). De resultaten van de evaluatie waren bij de totstandkoming van deze nabeschuwing nog niet bekend.

Het Juridisch Loket lijkt als voorliggende voorziening voldoende ingeburgerd en transparant.

Over de naamsbekendheid van het Juridisch Loket zijn geen recente gegevens bekend. In 2010 wist ongeveer de helft van de Nederlandse bevolking van het bestaan van het Juridisch Loket. Op basis van het aantal klantactiviteiten dat jaarlijks wordt geregistreerd, kan worden geconcludeerd dat het Juridisch Loket ingeburgerd raakt als juridische dienstverlener. Steeds meer loketklanten blijken

109 Zie jaarverslag 2013 van het Juridisch Loket, p. 12 (telefoon) en 13 (wachtruimte).

de website te hebben bezocht, waardoor ze beter op de hoogte zijn van wat ze redelijkerwijs van het Juridisch Loket kunnen verwachten. Het toenemend gebruik van sociale media door het Juridisch Loket in 2012 is mede bedoeld om de naamsbekendheid en vindbaarheid van het Juridisch Loket te vergroten.

Tweedelij

Ontwikkelingen als High Trust en het webportaal maken het aanvragen van toevoegingen gemakkelijker voor de advocaat. De Raad faciliteert daarmee een toegankelijker stelsel voor advocaten en daarmee ook voor hun cliënten.

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 gesproken, voldoende juridisch van aard was. Sinds de samenwerking op basis van *High Trust* is geïntroduceerd (een eenvoudigere en snellere manier van het aanvragen van toevoegingen, die gestoeld is op transparantie, vertrouwen en begrip en uitgaat van pro-activiteit en *compliance*), vindt in beginsel uitsluitend een toets naar inkomen en vermogen plaats. Wanneer 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.

Met het webportaal 'Mijn RvR' kunnen advocaten sinds medio 2012 de aanvraag van hun toevoegingen en hun declaraties grotendeels digitaal indienen. Ook kunnen zij de aanvraag en het besluit van de Raad hierop digitaal inzien. Het webportaal stelt de Raad in staat sneller te communiceren met de advocatuur. Meer dan 99% van de advocaten die in 2013 ten minste 1 toevoeging behandelden, maakt inmiddels gebruik van het webportaal.

De Raad biedt de advocaat nog een tweede digitale voorziening aan, te weten Kenniswijzer. Dit is een databank waarin de Raad al zijn werkinstructies en bijbehorende jurisprudentie heeft opgenomen, waardoor de advocaat voor het merendeel van zijn aanvragen kan nagaan welk beleid er van toepassing is en/of de zaak toevoegwaardig is.

Transparantie over de rechtsgebieden waarop een advocaat zich toelegt, is van belang voor de rechtzoekenden bij de keuze van een geschikte advocaat. De toegang tot de tweede lijn lijkt voldoende transparant.

Een ruime meerderheid van de toevoegingsgebruikers ondervindt geen problemen bij het vinden van een advocaat. Uit het klanttevredenheidsonderzoek, gehouden onder toevoegingsgebruikers in 2013, blijkt dat drie kwart van de ondervraagde

toevoegingsgebruikers het (zeer) gemakkelijk vond om de advocaat of mediator te vinden die hen uiteindelijk heeft geholpen. Bij de 10% die de zoektocht als (zeer) moeilijk had ervaren, was het probleem niet zozeer gelegen in het vinden van een advocaat, als wel in het vinden van de *meest geschikte* advocaat. Het kwam relatief weinig voor dat een benaderde advocaat de toevoegingszaak niet wilde aannemen. In het geval deze situatie zich toch voordeed, kwam dit omdat de advocaat in kwestie niet op toevoegingsbasis werkte, niet over het juiste specialisme beschikte of de zaak niet haalbaar achtte.

Op www.rvr.org kunnen rechtzoekenden een advocaat vinden die bij de Raad staat ingeschreven voor de specialisatiegebieden 'personen- en familierecht', 'strafrecht', 'jeugdrecht', 'psychiatrisch patiëntenrecht', 'vreemdelingenrecht' en 'asiel'. De Orde heeft op zijn site bovendien een zoekfunctie, 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 4). Ook het Juridisch Loket houdt er bij de verwijzing naar een advocaat onder meer rekening mee dat de expertise van de advocaat en zijn voorkeur voor het behandelen van zaken op een bepaald rechtsgebied aansluiten bij de problematiek van de rechtzoekende.

De regels rondom de resultaatsbeoordeling en hercontrole van het inkomen zijn complex. De Raad biedt voorzieningen om de rechtzoekenden en hun advocaten 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 met 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 op de brief waarin de toevoeging wordt verstrekt. Wanneer er echter, zoals bij een gerechtelijke procedure, sprake is van een groot tijdsverloop tussen de afgifte van de toevoeging en het moment van resultaatsbeoordeling of hercontrole van het inkomen, dan bestaat er een gerede kans dat de toevoegingsgebruiker niet meer helder voor ogen staat dat hij kon worden geconfronteerd met een terugvordering.

Het blijkt in de praktijk relatief weinig voor te komen dat de toevoeging op basis van een resultaatsbeoordeling achteraf wordt ingetrokken. In 2013 zijn er ongeveer 3.800 toevoegingen alsnog ingetrokken op basis van de resultaatsbeoordeling. Het betreft hier zowel toevoegingen uit het jaar 2013 en als uit voorgaande jaren. Hoewel het hier gaat om een laag percentage, kan dit in individuele gevallen tot zeer hoge navorderingen leiden.

Om toevoegingsgebruikers (of hun advocaten) die vragen hebben over een inkomensbesluit tegemoet te komen, kunnen zij de website van de Raad raadplegen of de telefonische helpdesk benaderen. Bezwaarschriften worden zo veel mogelijk informeel afgehandeld. De Raad geeft er de voorkeur aan om met rechtzoekenden (of hun advocaten) een dialoog aan te gaan in een poging het bezwaar op te lossen.

2. Betaalbaarheid en werking prijsprikkel

Nuldelijn

Voor het gebruik van de nuldelijnswebsites worden geen kosten in rekening gebracht en daarmee is er dus geen sprake van een prijsprikkel.

De rechtshulp in de nuldelijn wordt in de vorm van diverse websites gratis beschikbaar gesteld. Ook rechtzoekenden met een inkomen boven de Wrb-grens kunnen van deze voorzieningen gebruik maken. Op de huidige nuldelijnsrechtshulp, via het digitale kanaal van het Juridisch Loket en via Rechtwijzer, is dus geen prijsprikkel van toepassing. Het ligt in de bedoeling dat bij Rechtwijzer 2.0 in de toekomst wél een financiële bijdrage zal worden gevraagd, zowel bij de start van het gebruik van Rechtwijzer als wanneer partijen besluiten een dialoog te starten met een mediator of als zij om een bindende beslissing verzoeken van een professional op één of meer geschilpunten. De kosten zullen gefixeerd zijn en transparant, waardoor de gebruiker op ieder moment zicht heeft op de kosten die gemaakt worden en op basis van die informatie een afweging kan maken al dan niet gebruik te maken van deze extra mogelijkheden. De rechtzoekende zou zowel met als zonder hulp van een professionele hulpverlener gebruik moeten kunnen maken van Rechtwijzer 2.0. Ook wordt overwogen voor de vaststellingsovereenkomst en voor de *review* van de gemaakte afspraken kosten in rekening te brengen. Deze *review* wordt vooralsnog verplicht gesteld. Aan Wrb-gerechtigden zal naar verwachting een tegemoetkoming in de kosten worden verstrekt.

Eerstelij

Voor het gebruik van de eerste lijn in de vorm van het Juridisch Loket worden geen kosten in rekening gebracht. Er is hier geen sprake van een prijsprikkel, met uitzondering van het (onlangs beperkt verhoogde) telefoontarief.

Rechtshulp in de eerste lijn (bij het Juridisch Loket) wordt gratis beschikbaar gesteld, met uitzondering van telefonische rechtshulp, waarvoor een bepaald tarief gehanteerd wordt. Op de dienstverlening van het Juridisch Loket is, ondanks het (recent verhoogde) telefoontarief, dus nauwelijks sprake van een echte prijsprikkel. Hoewel het Juridisch Loket bedoeld is zich in beginsel te richten op burgers met lagere inkomens, kunnen ook rechtzoekenden met een inkomen

boven de Wrb-grens van deze voorziening gebruik maken. Een ruwe schatting op basis van eerder onderzoek leert dat ongeveer twee derde van de loketklanten Wrb-gerechtigd is. Het Juridisch Loket beschikt niet over de mogelijkheid om rechtzoekenden vooraf te *screenen* of zij al dan niet Wrb-gerechtigd zijn. Uit de achtergrondkenmerken van de loketklanten blijkt dat zij qua profiel een tussenpositie innemen tussen enerzijds de Wrb-gerechtigden/Wrb-gebruikers en anderzijds de gemiddelde Nederlander. Dit bevestigt het beeld dat ook niet-Wrb-gerechtigden regelmatig gebruik maken van het Juridisch Loket. Hoewel met het verstrekken van juridische informatie aan burgers wordt voorzien in een maatschappelijke behoefte, behoort dienstverlening aan niet-Wrb-gerechtigden strikt genomen niet tot de oorspronkelijke doelstellingen van het Juridisch Loket.

Tweedelij

De eigen bijdrage die toevoegingsgebruikers moeten betalen is bedoeld als prijsprikkel. De verhoging van de eigen bijdrage en de afschaffing van de anticumulatieregeling per 1 oktober 2013 betekenen een versterkte werking van de prijsprikkel.

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 rechtsbijstandverlener 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. In iets minder dan een derde van de afgegeven toevoegingen waren rechtzoekenden in 2013 op basis van wet- en regelgeving geen eigen bijdrage verschuldigd. De advocaat is verantwoordelijk voor het innen van de eigen bijdrage. Of rechtzoekenden de eigen bijdrage ook daadwerkelijk betalen, is iets dat zich afspeelt tussen de cliënt en advocaat. Zeker als advocaten inningsproblemen verwachten of als ze willen vermijden dat hun cliënten naar het Juridisch Loket gaan, zullen zij er soms, uit praktische overwegingen of uit *coulance*, vanaf zien om de eigen bijdrage te innen.

Uit de enquête onder toevoegingsgebruikers die medio 2013 werd gehouden (dus vóór de tussentijdse verhoging van de eigen bijdrage), blijkt, dat het bedrag dat men als eigen bijdrage betaalde door een ruime meerderheid van de ondervraagden als 'redelijk' werd beoordeeld voor de hulp die men had ontvangen (69%), 29% vond het (best) veel wat aan eigen bijdrage moest worden betaald en 2% vond het (best) weinig.

De verhoging van de eigen bijdrage en de afschaffing van de anticumulatieregeling per 1 oktober 2013 zorgen voor een sterkere werking van de prijsprikkel, met name voor echtscheidingsgerelateerde toevoegingen. De gemiddelde eigen bijdrage is sinds die datum toegenomen ten opzichte van de eerste negen maanden van 2013; voor de laagste eigenbijdragecategorie betrof dit een toename van 50%.

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

Voor een mediationtoevoeging geldt, ter stimulering van deze voorziening, een lagere eigen bijdrage dan voor een reguliere toevoeging. Na de extra verhoging van de eigen bijdrage voor echtscheidingszaken per 1 oktober 2013 is het verschil nog groter geworden. In 2013 was er, mogelijk mede hierdoor, opnieuw sprake van een forse stijging van het aantal mediationtoevoegingen ten opzichte van 2012 (+22%).

Toevoegingsgebruikers uit de laagste inkomenscategorie maken relatief veel gebruik van toevoegingen en toevoegingsgebruikers uit de hoogste categorie relatief weinig. Voor deze laatste categorie werkt de prijsprikkel mogelijk sterker.

Uit een vergelijking van toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage hebben betaald met Wrb-gerechtigden blijkt dat mensen uit de laagste inkomensklasse relatief vaak gebruikmaken van de mogelijkheid een toevoeging aan te vragen. Voor deze groep is het stelsel bij uitstek bedoeld. Tussen de 80 en 85% van de toevoegingsgebruikers valt qua inkomen en vermogen in de laagste trede. Dit aandeel is over de jaren heen vrij constant gebleven, met name bij de meerpersoonshuishoudens. Niet alleen bij de toevoegingsgebruikers, maar ook bij de toevoegingen komt dit beeld terug: 85% van alle toevoegingen wordt afgegeven aan personen met een inkomen in de laagste trede. Dit aandeel liep de afgelopen jaren geleidelijk op van 81% in 2008 naar 85% in 2013, terwijl het aantal toevoegingen dat is verstrekt aan gebruikers in de hoogste trede in dezelfde periode, licht is afgenomen van 8% naar 6%.

Uit het feit dat bij een gelijkblijvend aantal gebruikers in de laagste trede het aantal toevoegingen in deze trede toenam, volgt dat het meervoudig gebruik door gebruikers in de laagste trede in de loop der jaren is toegenomen.

Voor een relatief hoog gebruik in de laagste trede kan een aantal verklaringen aangevoerd worden. Eén 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 het 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. Daarnaast kunnen mensen met de laagste inkomens vaker een beroep doen op de bijzondere bijstand voor de vergoeding van de eigen bijdrage, waardoor er voor hen niet langer sprake is van een financiële drempel. Ten slotte valt niet uit te sluiten dat cliënten in de hoogste trede, gezien de hoogte van de eigen bijdrage (van bijna 800 euro) afziet van het aanvragen van een toevoeging in zaken met een relatief gering financieel belang en vervolgens tegen een gematigd tarief door een geheel zelfbetaalde advocaat worden bijgestaan, of dat zij een beroep doen op hun rechtsbijstandsverzekering, waarover men vaker blijkt te beschikken naarmate

het inkomen hoger ligt. Dit beeld lijkt te worden bevestigd doordat de niet te verzekeren zaken, zoals echtscheidingszaken, oververtegenwoordigd zijn in de afgegeven toevoegingen aan rechtzoekenden in de hoogste trede.

Uit de meest recente cijfers (2012) blijkt dat het aantal rechtsbijstandverzekeringen na een stabilisering in 2011 opnieuw licht gestegen is. Op basis van hoge klanttevredenheidscijfers onder mensen die een beroep hebben gedaan op hun rechtsbijstandsverzekering, kan worden gesteld dat rechtsbijstand via een verzekering voor deze groep een geschikt alternatief is (Eshuis e.a. 2012, p. 52), mits, uiteraard, de betreffende problemen verzekeraar zijn.

Uit de enquête die onder toevoegingsgebruikers is afgenomen, blijkt dat een kwart van alle respondenten over een gezinspolis voor rechtsbijstand beschikt. Van deze groep gaf 20% aan er niet aan te hebben gedacht een beroep te doen op deze polis, waarvoor de premie in wezen al wel is betaald. Hieruit valt af te leiden dat advocaten of mediators dit onderwerp bij de intake niet of onvoldoende duidelijk met de cliënt hebben besproken. Dit is een verbeterpunt in de dienstverlening van advocaten, mediators en zelfs van het Juridisch Loket.

Meer dan de helft van alle toevoegingsgebruikers met een polis gaf overigens aan dat het niet-gebruik te herleiden viel tot het type probleem dat, volgens de verzekeringsmaatschappij, niet onder de dekking van het pakket viel (53%).

De maatregel 'diagnose en triage' wordt niet in alle gevallen benut.

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. 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. Uit de toevoegingscijfers blijkt dat in 2013 bij minder dan 60% van alle toevoegingen, die daarvoor in aanmerking kwamen, gebruik is gemaakt van de kortingsregeling. Het is echter niet bekend hoe vaak het voorkomt dat advocaten deze korting alsnog verlenen aan de rechtzoekenden.

Aan toevoegingsgebruikers is gevraagd in hoeverre zij bij het Juridisch Loket langs zijn geweest voor een diagnosedocument waarmee men korting kan verkrijgen op de eigen bijdrage. De helft van alle ondervraagden werd door de advocaat in het geheel niet naar het Juridisch Loket verwezen, hoewel de maatregel ten tijde van de enquête toch al meer dan twee jaar van kracht was. Minder dan de helft van de toevoegingsgebruikers die wel zijn verwezen, is persoonlijk bij het Juridisch Loket langs geweest voor een document, terwijl ruim de helft telefonisch een kortingsdocument kreeg. Ook kwam het voor dat de advocaat namens een cliënt belde.

De prijsprikkel die uitgaat van de maatregel 'diagnose en triage' is niet voor alle rechtzoekenden gelijk.

Het financiële voordeel van deze maatregel bedraagt voor iedereen, ongeacht de eigen bijdrage die betaald moet worden, 52 euro (2013). Dit maakt dat de effecten van de maatregel niet voor alle rechtzoekenden gelijk zijn. Voor de groep die de laagste eigen bijdrage betaalt, gaat er een relatief sterkere prijsprikkel uit van de maatregel dan voor de andere groepen die meer verschuldigd zijn. Voor de laatsten heeft een bedrag van 52 euro immers minder betekenis. De hogere inkomensgroepen binnen de Wrb-grenzen daarentegen kunnen zich door een bezoek aan het Juridisch Loket een veel hogere eigen bijdrage besparen als ze daar ter zake kundig worden geholpen.

Een aantal zaaksoorten is van rechtswege vrijgesteld van de voor de korting vereiste gang naar het Juridisch Loket, zoals straf- en asielzaken. 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 eveneens voor de toevoegingsgebruikers die ook zonder de maatregel rechtstreeks het Juridisch Loket zouden hebben benaderd.

Rechtzoekenden hebben weinig inzicht in de kosten voordat men naar een advocaat of mediator gaat.

Ruim twee derde van de ondervraagde toevoegingsgebruikers had, voordat ze naar de advocaat en of mediator gingen, geen idee welke kosten daarvoor in rekening gebracht zouden worden (69%). Hieronder vallen ook de toevoegingsgebruikers die in dat specifieke geval uiteindelijk niets hebben hoeven betalen. Tot dat moment kan de prijsprikkel voor deze groep nog geen rol hebben gespeeld. Bij hen die wel verwachtingen hadden ten aanzien van de kosten, kwamen deze lang niet altijd overeen met het bedrag dat zij uiteindelijk moesten betalen. Bij ongeveer een derde waren de verwachtingen reëel, ruim een kwart van de ondervraagden moest meer betalen dan verwacht en een vijfde betaalde minder dan verwacht of wist deze vraag niet te beantwoorden.

Vraag en aanbod

3. Vraag en aanbod en het evenwicht daartussen

Nuldelijn

Het aanbod in de nuldelijn is feitelijk onbegrensd en voorziet in een behoefte. De vraag hiernaar is toegenomen.

Aan het begin van deze nabeschuwing is reeds beschreven dat de nuldelijnsrechtshulpvoorzieningen voorzien in een behoefte aan laagdrempelige digitale toegang tot gesubsidieerde rechtsbijstand, mits de rechtzoekenden beschikken over een aantal basisvaardigheden. De nuldelijnsinformatie is echter nog niet op alle rechtsgebieden beschikbaar. Uit de gebruikersaantallen kan worden afgeleid dat men ook in 2013 de weg naar deze vorm van digitale ondersteuning goed heeft weten te vinden en dat het in veel gevallen bij een (eenmalig kortstondig) bezoek is gebleven. Dit kan zowel positief als negatief geïnterpreteerd worden: het kan betekenen dat mensen snel vinden wat ze zoeken, maar het kan ook betekenen dat de informatie niet aan de verwachtingen voldoet. Bij bijvoorbeeld sites die bedoeld zijn voor het opstellen van een echtscheidings- en ouderschapsplan, ligt een kortstondig bezoek niet in de lijn der verwachting en strookt het niet met de interactieve opzet van deze sites. Onderzoek naar de redenen van (voortijdige) uitval zou verheldering kunnen bieden op dit punt.

Eerstelij

Het aanbod van het Juridisch Loket voorziet duidelijk in een behoefte. 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.

De maatregel 'diagnose en triage' is bedoeld om het gebruik van het Juridisch Loket te stimuleren voordat tot het aanvragen van een toevoeging wordt overgegaan. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat in het najaar van 2013 werd gehouden, blijkt dat 5% van de toevoegingsgebruikers volledig uit eigen beweging, zonder eerst een advocaat te hebben geconsulteerd, langs het Juridisch Loket is gegaan teneinde daar een diagnosedocument te verkrijgen. Daarnaast blijkt het Juridisch Loket voor een kwart van alle ondervraagden een belangrijke verwijzer of informatiebron te zijn geweest bij de keuze voor de advocaat of mediator waar men uiteindelijk bij terecht is gekomen. Het Juridisch Loket werd bovendien door 16% van alle ondervraagden genoemd als informatiebron over de mogelijkheid om een toevoeging aan te vragen.

Door de maatregel 'diagnose en triage' komt het aanbod in de eerstelijns onder druk te staan.

Omdat het aantal klantactiviteiten in 2013 opnieuw fors is gestegen, moeten er meer dan voorheen keuzes worden gemaakt hoe de beschikbare menskracht het beste kan worden ingezet. Om die reden is er een tijdslimiet ingesteld voor het chatten en het beantwoorden van e-mailberichten. Ook het aantal uren dat voor de spreekuren is ingericht, is – ondanks de verlichting die het callcenter biedt – begrensd vanwege tijds- en ruimtegebrek.

Wellicht mede hierdoor waren de tevredenheidsscores voor wachttijd en telefonische bereikbaarheid van het Juridisch Loket de enige die en opzichte van de vorige meting, licht zijn gedaald, hoewel ook voor deze beide aspecten van dienstverlening nog altijd een hoge waardering werd gegeven.

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

Steeds meer advocaten gaan over tot het structureel aanbieden van kosteloze rechtsbijstand in de vorm van gratis inloopsprekuren als tegenhanger voor de gang naar het Juridisch Loket. Sommigen advocaten adverteren met het verstrekken van een voucher ter waarde van de in het kader van de maatregel 'diagnose en triage' gebruikelijke korting om klanten te stimuleren zich direct bij hun kantoor te vervoegen in plaats van eerst langs 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, maar dit lijkt steeds vaker vaste vormen aan te nemen. Eén van de initiatieven op dit gebied is het landelijk Netwerk Gratis Inloopsprekuren advocaten. In de onder toevoegingsgebruikers gehouden enquête is gevraagd naar de bekendheid met deze voorziening. Ongeveer een kwart van de toevoegingsgebruikers was op de hoogte van de gratis inloopsprekuren, maar bij hoge uitzondering werd dit expliciet genoemd als motivatie om voor een bepaalde advocaat te kiezen.

Tweedelijns

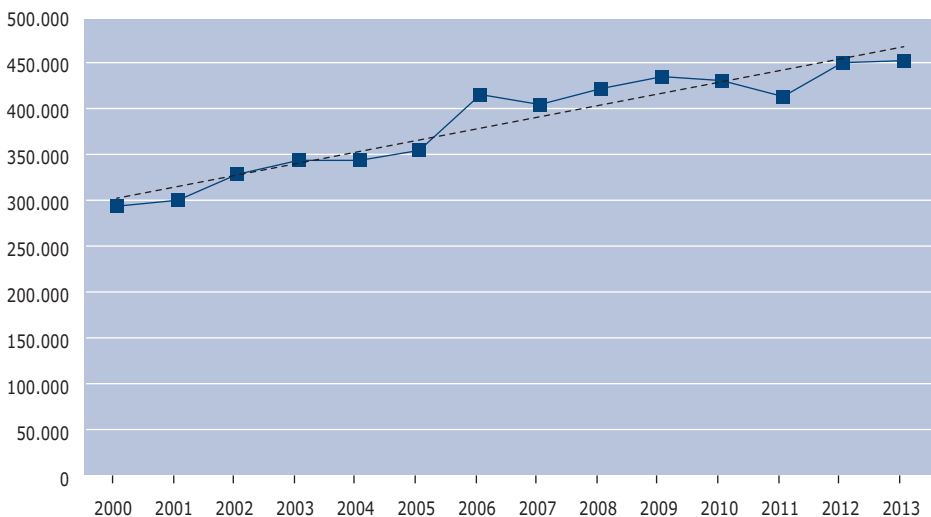
De vraag naar gesubsidieerde rechtsbijstand in de tweede lijn is in 2013 nauwelijks gestegen ten opzichte van 2012.

Het aantal afgegeven toevoegingen vertoonde in de periode 2000 tot en met 2013 een stijgende trend; bijna elk jaar werden er meer toevoegingen afgegeven dan in het jaar ervoor. Uitzonderingen op deze stijgende trend in de periode van 2000 tot en met 2013 vormden de jaren 2007, 2011 en 2012 ten opzichte van het eraan voorafgaande jaar. De stijgende tendens komt overeen met de hedendaagse trend dat de gemiddelde Nederlander steeds vaker gebruikmaakt van bestaande voorzieningen voor (juridische/maatschappelijke) ondersteuning. Voorbeelden hiervan zijn de voorzieningen voor Slachtofferhulp, de landelijke Ombudsman en

de Voedselbank. Daarnaast is wet- en regelgeving voor burgers vaak moeilijk te begrijpen en wordt bij de ontwikkeling van nieuwe wet- en regelgeving niet altijd voldoende aandacht besteed aan de uitvoerbaarheid daarvan. Het verdient aanbeveling dat er bij nieuwe regelingen meer wordt stilgestaan bij de minst zelfredzame burger en bij de vraag hoe een en ander in de praktijk uitwerkt.¹¹⁰

De verwachting was dat door de maatregel 'diagnose en triage' het aantal toevoegingen fors gereduceerd zou kunnen worden. Dit effect kan echter niet worden aangetoond, mede gezien de samenloop met diverse andere wijzigingen binnen het stelsel die ongeveer gelijktijdig werden ingevoerd. De verwachting voor de nabije toekomst is dat het aantal toevoegingen door de diverse beleidsmaatregelen die tot op heden in werking zijn getreden en die nog op stapel staan, zal gaan dalen.

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



Het aantal lichte adviestoevoegingen is in 2013, na een eenmalige stijging in 2012, opnieuw licht gedaald. Het aantal mediationtoevoegingen is, na een periode van stabilisatie, in 2012 en 2013 fors gestegen.

In 2013 is er net als in de jaren vóór 2012 wederom een daling zichtbaar in het gebruik van de toevoeging met de laagste prijs: de lichte adviestoevoeging. Deze daling zou kunnen samenhangen met de verhoging van de eigen bijdrage voor een lichte adviestoevoeging per 1 oktober 2013. De cijfers over het volledige jaar 2014 zullen uit moeten wijzen of deze veronderstelling juist is.

¹¹⁰ Zie, bijvoorbeeld, Nieuwsbrief Signaleringscommissie LOSR, mei 2014, p. 2.

Hoewel het nog steeds om vrij kleine aantallen gaat, is het aantal mediationtoevoegingen, na een periode van stabilisatie, de laatste twee jaar gestegen. Mogelijke oorzaak voor de relatief beperkte vraag naar mediation in het algemeen is, volgens SEO-onderzoek,¹¹¹ de ondoorzichtigheid van de kwaliteit. Het proces bij mediation is minder transparant dan bij een (gerechtelijke) procedure en men is niet gerust op de kwaliteit van de mediator. Op dit laatste punt worden door de Raad echter strenge eisen gesteld aan de mediators die binnen het stelsel werkzaam zijn.

Het percentage van de Nederlandse bevolking dat onder het bereik van de Wrb valt, is de laatste drie jaar, na een aantal jaren van continue daling, nauwelijks veranderd.

Aan de toegang tot het stelsel zijn bepaalde voorwaarden verbonden, zoals het voldoen aan de wettelijk normen omtrent inkomen en vermogen. Deze normen zijn bedoeld om ervoor te zorgen dat alleen degenen voor wie het stelsel daadwerkelijk is bedoeld, er gebruik van kunnen maken. Jaarlijks 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 en 2013 is dit percentage gestabiliseerd. Hoewel de grens vanaf 2011 procentueel gelijk is gebleven (rond de 36%), is het absolute aantal Nederlanders dat gebruik kan maken van het stelsel sindsdien, gezien de toename van de Nederlandse bevolking, licht gestegen.

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

Sinds 2005 is in het kader van deze monitor niet meer gemeten hoe vaak mensen met een juridisch probleem afzien van het invoeren van rechtshulp (het 'niet-gebruik', zie MGR 2005,¹¹² p. 74). Dergelijk onderzoek maakt wel deel uit van de periodieke Geschilbeslechtingdelta van het WODC.

Uit de cijfers die in deze monitor worden gepresenteerd, blijkt opnieuw dat de meest kwetsbare groepen binnen de samenleving (de oorspronkelijke doelgroep van het stelsel) een substantieel deel uitmaken van de gebruikersgroep van de voorzieningen binnen het stelsel. Wanneer op basis van de koppeling met de achtergrondgegevens van het CBS, het profiel van de gebruikers van het stelsel nader wordt bekeken, blijkt immers dat toevoegingsgebruikers met een uitkering, van allochtone afkomst, zij die leven in eenouder- of eenpersoonshuishoudens en/of in (sterk) verstedelijkte gebieden, zijn oververtegenwoordigd ten opzichte

111 Zie Maarten Bakker en Trudeke Sillevius Smitt, in: *Advocatenblad*, mei 2013, p. 28 e.v. Mediation: geen wondermiddel.

112 De meest recente cijfers over het niet-gebruik binnen het stelsel zijn te vinden in de *Geschilbeslechtingdelta van 2009*. Medio 2014 is gestart met een updaterronde van deze laatste editie.

van de Nederlandse bevolking, zowel onder loketklanten als onder de Wrb-gerechtigden en de toevoegingsgebruikers.

Dat bepaalde groepen inderdaad de weg naar het stelsel weten te vinden blijkt uit een vergelijking van achtergrondkenmerken van de Wrb-gerechtigden met de toevoegingsgebruikers. Hieruit blijkt dat niet-Westerse allochtonen, bewoners van (zeer) sterk verstedelijkte gebieden, uitkeringsgerechtigden, personen uit eenpersoonshuishoudens of eenouderhuishoudens en gescheiden personen niet alleen vaker dan gemiddeld Wrb-gerechtigd blijken te zijn, maar nog vaker toevoegingsgebruiker, hetgeen wijst op een relatief hoog gebruik door deze groep.

Omdat veruit de meeste toevoegingsgebruikers in de laagste inkomenstrede vallen, zullen zij niet snel buiten het stelsel vallen en ook bij een krimpend bereik of bij een bescheiden verhoging van hun inkomen verzekerd blijven van gesubsidieerde rechtshulp. Het grootste aantal mutaties voor wat betreft het al dan niet gerechtigd zijn, vindt, zo blijkt ook uit de jaarlijkse Armoedemonitor van het SCP/CBS, in de regel 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 2013 gebruikte een klein deel (2,9%) van alle toevoegingsgebruikers een relatief groot deel (12,3%) van het totaal aantal toevoegingen. Hieruit mag worden afgeleid dat met name deze groep via hun advocaat de weg naar een toevoeging goed weet te vinden. Het meervoudig gebruik is in de afgelopen jaren over de hele linie licht toegenomen.

Bepaalde typen problemen blijken vaak samen te gaan of uit elkaar voort te vloeien, met name als er sprake is van mensen met problematische schulden. Dit kan leiden tot een meerdere toevoegingen per rechtzoekende. Om meervoudig gebruik waar mogelijk in te dammen, heeft een *pilot* plaatsgevonden waar onderzocht werd 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 van daaruit veel ervaring hebben opgebouwd 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 problematische schulden een rol spelen en deze te verwijzen naar de *pilot*. De eindevaluatie van de *pilot* vindt in 2014 plaats.

Men lijkt niet voor zaken met een gering belang ('bagatelzaken') een toevoeging aan te vragen.

Het stelsel lijkt te worden gebruikt voor zaken waar het voor bedoeld is. Uit het klanttevredenheidsonderzoek onder toevoegingsgebruikers blijkt dat men niet voor zaken met een gering belang een toevoeging aanvraagt. Bijna 90% van

de ondervraagden beschouwde zijn probleem als ernstig (43%) of zeer ernstig (44%), hoofdzakelijk vanwege de emotionele belasting die het met zich meebracht of omdat er veel geld mee gemoeid was.

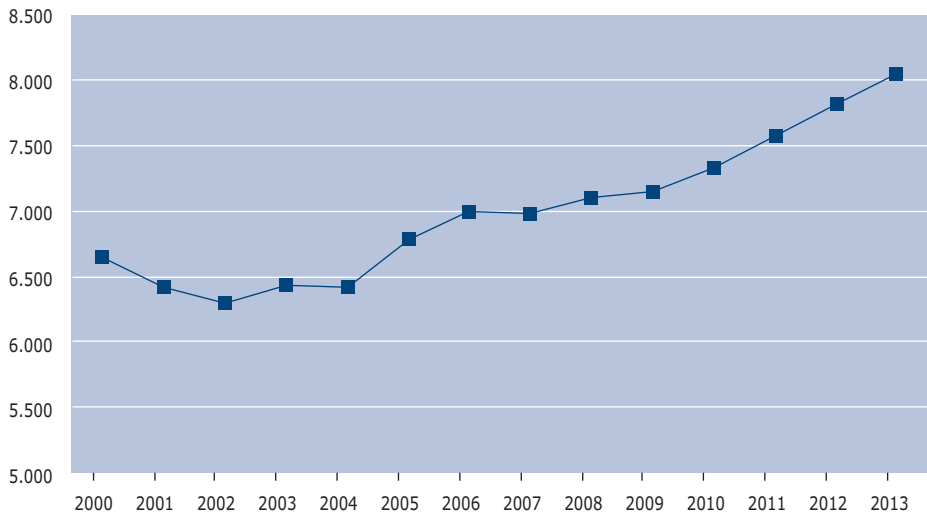
Momenteel geldt er een financieel belang voor een reguliere toevoeging van 500 euro. Een verhoging hiervan maakt deel uit van de aangekondigde herzieningen binnen het stelsel.¹¹³

Het aanbod van rechtsbijstandverleners nam in 2013 verder toe.

In 2013 is het aanbod van rechtsbijstandverleners die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, verder gestegen. Zoals blijkt uit figuur 8.2 is dit al sinds 2003 het geval. Het percentage advocaten binnen het stelsel op het totaal aantal advocaten dat bij de Orde staat ingeschreven, schommelt al jaren rond de 44%.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek is gebleken dat rechtzoekenden in het algemeen geen moeite hebben een advocaat te vinden. Op de vraag of de respondent heeft meegemaakt dat de advocaat die werd benaderd de zaak niet wilde doen, antwoordde 87% van de rechtzoekenden die ervaring niet te hebben gehad. De reden waarom bij de overige 13% de rechtsbijstandsverlener de zaak niet wilde doen, was dat de persoon in kwestie niet op toevoegingsbasis werkte of niet over het juiste specialisme beschikte. Drie van de in totaal 195 respondenten kregen van de benaderde advocaat te horen dat de zaak niet haalbaar was.

Figuur 8.2 Ontwikkeling van het totale aanbod van rechtsbijstandverleners (inclusief mediators) over 2000 t/m 2013



113 Brief 12 juli 2013, TK vergaderjaar 2012-2013, 31753, nr. 64.

Tot 2003 waren de ontwikkelingen 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 destijds 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 destijds voor gesubsidieerde rechtsbijstand van invloed is geweest op de bereidheid van advocaten om zaken op toevoegingsbasis te behandelen.

Echter, in 2012 en 2013 is het aantal rechtsbijstandverleners ondanks de tariefsverlaging van 5% die in 2012 is doorgevoerd toch nog gestegen. Per 1 oktober 2013 is er een tweede verlaging doorgevoerd van de vergoeding van de advocatuur. Deze en andere maatregelen, die in de afgelopen jaren zijn genomen met betrekking tot de vergoedingsstructuur van de advocatuur, lijken vooralsnog geen invloed te hebben gehad op het aanbod van rechtsbijstandverleners.¹¹⁴

Er blijkt is onder advocaten voldoende bereidheid om op toevoegingsbasis te werken, zo blijkt in de praktijk, sterker nog: er is een grote vaste kern van advocaten die jaar in jaar uit binnen het stelsel werkzaam blijven.

Mogelijke redenen voor rechtsbijstandsverleners 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 aanhoudende economische crisis. Daarnaast dient te worden opgemerkt dat het voor een bepaalde groep advocaten geen (aantrekkelijke) optie is om het stelsel, zelfs bij lagere vergoedingen, de rug toe te keren. Dit betreft vooral de groep die affiniteit heeft met en dus gespecialiseerd is op een bepaald rechtsgebied waarbinnen per definitie op toevoegingsbasis wordt gewerkt, zoals asielrecht, een deel van het strafrecht en BOPZ. Wanneer dergelijke advocaten besluiten niet langer op toevoegingsbasis te werken, zullen zij het roer volledig om moeten gooien om zich te kunnen richten op andere rechtsgebieden, waarmee ze wellicht minder affiniteit hebben. Dit heeft niet alleen een behoorlijke impact op de bedrijfsvoering van de desbetreffende advocaten; het zou bovendien een verschraving van het aanbod betekenen, omdat veel specialistische *know how* op deze manier verloren zou kunnen gaan.

Ook de advocaten die slechts ten dele van toevoegingen afhankelijk zijn, zijn vaak niet vrij in hun keuze om het stelsel te verlaten als ze tenminste geen klanten de deur willen wijzen op het moment dat blijkt dat ze gezien hun inkomen en vermogen in aanmerking komen voor een toevoeging. Vooraf is immers vaak lastig in te schatten of een nieuwe klant al dan niet onder de Wrb valt.

¹¹⁴ Zo is in 2012 de vergoeding voor administratieve kosten van ambtshalve toevoegingen afgeschaft en zijn de regels betreffende de vergoeding bij vreemdelingenzaken en de voorschotregeling aangepast. Daarnaast is er in 2013 een tweede tranche doorgevoerd van een verlaging van de vergoeding van de advocatuur.

Opmerkelijk is dat in 2013 voor het eerst in jaren het aantal piketzaken is teruggelopen ten opzichte van een jaar eerder. Dit komt door de afname van vreemdelingen- en strafpiketzaken. Ook het aantal advocaten dat ingeschreven staat bij ten minste één soort piket is de afgelopen jaren gedaald. Dit valt deels te verklaren door de nieuw ingevoerde beperking per advocaat tot maximaal drie soorten piket en door de uitschrijving van advocaten die plaatsvond na controle op de specialisatie voor BOPZ en vreemdelingenpiket. Er zijn advocaten door de Raad van de piketlijst afgehaald, ofwel op eigen verzoek dan wel gedwongen, omdat ze niet aan het minimum vereiste aantal punten en/of zaken konden voldoen.

Uit het gegeven dat de ondervraagde toevoegingsgebruikers van het klanttevredenheidsonderzoek van 2013 net als bij de vorige meting in 2009 opnieuw zeer tevreden zijn over de wachttijd voordat men bij een advocaat terecht kan en over de telefonische bereikbaarheid, zou kunnen worden afgeleid dat er voldoende aanbod is aan advocaten die op toevoegingsbasis werken. Omdat het onderzoek is uitgevoerd onder toevoegingsgebruikers is echter niet bekend of en hoeveel rechtzoekenden vanwege de wachttijd of de slechte bereikbaarheid afzien van het aanvragen van een toevoeging. Ook hier kan echter weer sprake zijn van een natuurlijke en gewenste selectie. De rechtzoekenden die wel een advocaat bereikten, beoordeelden hun probleem immers in ruime meerderheid als ernstig tot zeer ernstig.

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

Uit het bovenstaande blijkt dat er voorlopig er geen reden lijkt te zijn 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 2013 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 heeft zich voorgedaan onder advocaten die stonden ingeschreven voor het verwijsarrangement van het Juridisch Loket. Omdat een groot aantal advocaten een dergelijk arrangement had gesloten met het Juridisch Loket leidde dat ertoe dat er per advocaat slechts een beperkt aantal verwijzingen beschikbaar was.

Ook met het aanbod van gecertificeerde mediators die bij de Raad staan ingeschreven kan de vraag voorlopig zeker nog ruimschoots worden opgevangen. Wat opvalt, is dat de vraag naar mediationtoevoegingen, in tegenstelling tot de vraag naar de reguliere toevoegingen, sneller stijgt dan het aanbod.

Kwaliteit

4. Effectiviteit hulpverlening

Nuldelijn

Over de effectiviteit van Rechtwijzer zijn tot op heden geen gegevens bekend.

Over de effectiviteit van Rechtwijzer en de website van het Juridisch Loket is tot op heden weinig bekend, behoudens de eerder onder 1 genoemde eerste meting van de Universiteit Twente. Bij de ontwikkeling van Rechtwijzer 2.0 wordt nagedacht over een continue meting van de klanttevredenheid en over een uitbreiding met een nazorgmodule. Wanneer er problemen ontstaan met de nakoming van de gemaakte afspraken dan biedt Rechtwijzer partijen opnieuw toegang tot relevante informatie, *tools* en, indien gewenst, professionele hulp. De mate van gebruik van deze nazorgmodule zal inzicht verschaffen in de mate van niet nakoming van de gemaakte afspraken en/of de behoefte aan wijziging van de gemaakte afspraken na verloop van tijd.

Eerstelij

De klanten van het Juridisch Loket zijn van mening dat de dienstverlening binnen het stelsel effectief is. Door de maatregel 'diagnose en triage' is de door de klanten als goed geëvalueerde dienstverlening van het Juridisch Loket mogelijk iets minder effectief geworden.

De effectiviteit van de dienstverlening is naast het tevredenheidsoordeel van de klanten, dat zich met name richt op de afhandelwijze en minder op de inhoudelijke kwaliteit, een belangrijk criterium voor de kwaliteit van de dienstverlening. Uit een enquête die medio 2012 werd gehouden, bleek ten aanzien van de effectiviteit dat in twee derde van de gevallen de klant van mening was dat de oplossing van het probleem een direct gevolg was van de interventie van de loketmedewerker. Ook de klanten die (zelf) 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 waarlangs rechtzoekenden het Juridisch Loket kunnen benaderen, is gebleken dat e-mail voor de medewerkers van het Juridisch Loket niet de meest effectieve manier was om met klanten te communiceren, omdat dit relatief veel tijd in beslag nam van de medewerkers en dit soort hulpvragen in de regel een of meer vervolcontacten vergde voordat de vraag was beantwoord of het probleem was afgedaan. De toegang tot dit kanaal werd daarom beperkt tot bepaalde uren en er werd meer ingezet op chatcontact. Dit kanaal is overigens ook niet onbeperkt beschikbaar voor de klanten, maar slechts gedurende een aantal uren binnen de openingstijden.

Het aantal klantactiviteiten is sinds de inwerkingtreding van de maatregel 'diagnose en triage' sterk toegenomen. Doordat het Juridisch Loket nu ook door klanten wordt bezocht die feitelijk in de tweede lijn thuishoren (namelijk zij die enkel en alleen voor het verstrekken van een diagnosedocument bij het Juridisch Loket langsgaan), gaat dit mogelijk ten koste van de tijd die beschikbaar is voor de klanten voor wie het Juridisch Loket inhoudelijk iets kan betekenen. Hierdoor is de door de klanten als goed beoordeelde dienstverlening van het Juridisch Loket mogelijk iets minder effectief geworden. Dit beeld wordt bevestigd door een licht gedaalde tevredenheid over de wachttijden en de telefonische bereikbaarheid. Door de opgelopen wachttijden vanwege de extra toestroom kan het bovendien voorkomen dat een deel van de doelgroep afhaakt, mede gezien de licht verhoogde telefoontarieven. Hierover zijn echter geen kwantitatieve gegevens bekend.

Hoewel het Juridisch Loket slechts voor een deel van de naar de advocaat terugverwezen klanten meerwaarde lijkt te hebben, omdat er een andere optie voor hen voorhanden is in de eerste lijn, blijkt uit het evaluatierapport van de maatregel 'diagnose en triage' dat bijna twee derde van de terugverwezen klanten aangaf in de toekomst rechtstreeks voor het Juridisch loket te zullen kiezen.¹¹⁵

Tweedelij

De toevoegingsgebruikers zijn van mening dat de dienstverlening binnen het stelsel effectief is.

Om de effectiviteit van de dienstverlening te kunnen meten, is in het klanttevredenheidsonderzoek onder toevoegingsgebruikers gevraagd naar de mate waarin het probleem/conflict is opgelost dan wel de kwestie is afgehandeld. Ruim de helft van de toevoegingsgebruikers gaf aan dat het probleem helemaal (30%) of grotendeels (22%) was opgelost. Als het probleem (nog) *niet* was opgelost, kwam dat omdat de rechtbank of een andere instantie er vaak nog mee bezig was (66%). Het probleem was het vaakst *wel* opgelost/de kwestie was het vaakst afgehandeld door het juiste advies van de advocaat (33%) of door een gerechtelijke uitspraak of een beslissing van een onafhankelijke instantie (31%). Het gaat hier echter wel om een momentopname: het betreft immers een groep respondenten waarvan de advocaat kort voordien de declaratie heeft ingediend. Iets minder dan een kwart van de ondervraagden heeft het er na de toevoeging bij laten zitten en 5% gaf aan nog van plan te zijn om in de toekomst actie te gaan ondernemen. Over de duurzaamheid van de op toevoegingsbasis bereikte oplossing zijn verder geen gegevens bekend. Nader longitudinaal onderzoek zou hier meer zicht op kunnen bieden.

115 L. Combrink-Kuiters en S.L. Peters 2012. Evaluatie maatregel 'diagnose en triage', p. 19. Raad voor rechtsbijstand, Utrecht.

Uit de enquêteresultaten mag worden afgeleid dat de dienstverlening die wordt geleverd door de in het stelsel actieve advocaten door de cliënten als effectief is ervaren.

Het merendeel van de toevoegingsgebruikers was van mening dat de rechtsbijstandverlener zeer positief (35%) of positief (44%) heeft bijgedragen aan de oplossing van het probleem; 7% oordeelde negatief (5%) of zeer negatief/escalerend (2%) over deze bijdrage. Ook hier is de kanttekening op zijn plaats dat het gaat om de beleving van de klant.

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 zelf zijn organisatietaken met een steeds kleiner wordende organisatie uitvoert. Als gevolg daarvan vindt een steeds verdere concentratie van expertise plaats. Zo worden alle extra urenzaken, inning en restitutie en de piketvoorziening op één vestiging afgehandeld en ook asiel- en vreemdelingenaanvragen komen nog slechts op één 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. Ook uit de *pilot* multiproblematiek, waarin cliënten met meervoudige problemen (waaronder in elk geval schulden) door worden gestuurd naar een juridisch casemanager, blijkt dat de Raad inzet op een verhoging van doeltreffendheid van zijn werkzaamheden.

Ook het feit dat in 2013 72% van alle bezwaarschriften informeel werd afgehandeld (een toename ten opzicht van de 63% in 2012) weerspiegelt een doelgerichtere en meer op de klant afgestemde communicatie tussen bezwaarmaker en Raad.

5. Kwaliteit(sborging) van de dienstverlening binnen het stelsel

Nuldlijn

De kwaliteit van de nuldlijnvoorzieningen is nog niet extern geëvalueerd.

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 de ontwikkeling heeft plaatsgevonden, kan Rechtwijzer inspelen op actuele behoeften van de gebruikers en eventuele problemen waar zij tegenaan lopen. Vanuit het buitenland is er veel belangstelling voor Rechtwijzer.¹¹⁶

¹¹⁶ Zie bijvoorbeeld de review van Roger Smith: www.hiil.org/news/rechtwijzer-game-change

Tot nu toe is er nog geen onafhankelijk onderzoek uitgevoerd naar de inhoudelijke kwaliteit van de nuldelijnsvoorzieningen. Het is dus niet bekend of deze websites door burgers daadwerkelijk worden gezien als een kwalitatief goede rechtshulpvoorziening. Ook over de duurzaamheid van de bereikte oplossingen is niets bekend. Wel blijkt dat de websites van Rechtwijzer en het Juridisch Loket door toevoegingsgebruikers als voldoende duidelijk worden beoordeeld. De kwaliteit van de systemen wordt voortdurend verbeterd. Bij Rechtwijzer gebeurt dit aan de hand van de input van gebruikers en experts. Zo is op basis van de tips van kinderen de kinderpagina van Rechtwijzer verder verbeterd. De kwaliteit van Rechtwijzer wordt momenteel geëvalueerd door de Universiteit van Twente. De actualiteit en de kwaliteit van de inhoud van de website van het Juridisch Loket worden planmatig beheerd op basis van de input van ervaren medewerkers van het Juridisch Loket.

Eerstelijns

Gebruikers van de eerste lijn beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening als 'goed'. De klanttevredenheidsonderzoeken hebben betrekking op bejegening en de mate van servicegerichtheid van de medewerkers van het Juridisch Loket en op het resultaat, niet op de inhoudelijke kwaliteit.

De gebruikers van gesubsidieerde rechtshulp en rechtsbijstand kunnen de *juridisch-inhoudelijke* 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 niet heel doorzichtig. Ketenpartners kunnen, in de regel, meer informatie geven over de juridisch-inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening. In de praktijk onderhoudt het Juridisch Loket korte lijnen met een grote verscheidenheid aan ketenpartners.

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) lagen de tevredenheidsscores van klanten bij de onderdelen over wachttijden en telefonische bereikbaarheid iets lager dan bij een voorgaande metingen, waarbij het vermoeden bestaat dat dit is terug te voeren op de uitwerking van de maatregel 'diagnose en triage'.

Het Juridisch Loket heeft een aantal instrumenten ontwikkeld om intern de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening te borgen. Zo wordt er continu geïnvesteerd in opleiding en bijscholing van de medewerkers en worden er, bij wijze van *pilot*, interne audits uitgevoerd. De effecten van deze instrumenten op de kwaliteit van de dienstverlening zijn echter nog niet (extern) geëvalueerd.

Tweedelij

Gebruikers van de tweede lijn beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening als 'goed'.

De klanttevredenheidsonderzoeken hebben vooral betrekking op bejegening en de mate van servicegerichtheid van de advocatuur en op het resultaat, niet op de inhoudelijke kwaliteit. 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 de tevredenheidsscores door de jaren heen een stijgende trend laten zien.

Kwaliteitszorg van rechtsbijstandverleners is primair de verantwoordelijkheid van de individuele advocaat, onder het toezicht van de Orde.

De kwaliteit van de dienstverlening van advocaten is een speerpunt en verantwoordelijkheid van de Algemene Raad van de Orde. In dit kader is onder meer van belang dat in het najaar van 2013 een volledig nieuwe Beroepsopleiding voor advocaten is gestart.

Op het vlak van toezicht op de advocatuur heeft de Orde de interim-stelselrapporteur R.J. Hoekstra gevraagd om zijn visie hierop te geven. Hij heeft daartoe veel gesprekken gevoerd met de toezichthouders (de lokale dekens), rechtzoekenden, een aantal betrokkenen uit de politiek, andere toezichthouders en uitvoeringsorganisaties en daarover gerapporteerd. Het jaarplan van 'het dekenberaad' (dit zijn de gezamenlijke dekens van de Orde) voor 2014 geeft inzicht in de prioriteiten die de dekens – naast de reguliere werkzaamheden – stellen.¹¹⁷

De Raad (voor rechtsbijstand) en de Orde wisselen informatie uit om het toezicht op advocaten te verbeteren, o.a. op basis van een onderling protocol en het maatregelbeleid van de Raad. 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.

Specialisatieverenigingen leveren een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de rechtsbijstand. De Nederlandse Orde van Advocaten heeft in 2013 de eerste keurmerken uitgereikt aan specialisatieverenigingen. Het keurmerk moet de rechtzoekende helpen bij het vinden van een geschikte advocaat voor zijn zaak. Specialisatieverenigingen op het gebied van het familierecht (vFAS), het arbeidsrecht (VAAN), letselschade (LSA) en slachtoffers van personenschade (ASP) mogen het keurmerk gebruiken.

¹¹⁷ Zie www.advocatenorde.nl/8647/advocaten/dekenberaad.html.

Ook kleine kantoren moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. 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 pijl houden van de kwaliteit van hun dienstverlening. Dat maakt hen op dit punt kwetsbaar.

De tevredenheidsscores van cliënten van alleenwerkende advocaten – de zogenaamde eenpitters – zijn gelijk aan die van cliënten bij kantoren waar meer advocaten werkzaam zijn. Alleen op het punt van de telefonische bereikbaarheid is een zwak significant verband gevonden. De cliënten van eenpitters geven op dit punt gemiddeld een iets lagere score dan die van de meerpersoonspraktijken.

De Raad borgt de kwaliteit van zijn dienstverlening door middel van het periodiek bevragen van rechtsbijstandsverleners middels een klantpanel van rechtbijstandsverleners .

De Raad heeft in de loop van 2012 een klantpanel van rechtsbijstandverleners opgericht om periodiek te kunnen onderzoeken hoe rechtsbijstandverleners zijn dienstverlening en werkprocessen beoordelen. Door deze vorm van meten, wordt de kwaliteit van de dienstverlening nauwgezet gevolgd en bewaakt. Omdat het leidende proces de *High Trust* werkwijze is, worden alleen rechtsbijstandverleners bevraagd die op deze basis werken. De groep rechtsbijstandverleners die (nog) niet op basis van *High Trust* werken, wordt steeds kleiner, waardoor de meer controlerende manier van samenwerken tussen de Raad en rechtsbijstandverleners in afnemende mate wordt toegepast.

De implementatie van *High Trust* heeft geleid tot hogere tevredenheid van rechtsbijstandverleners over het werkproces en de dienstverlening van de Raad. De reactietijden op aanvragen, servicegerichtheid van de Raad, administratieve lasten, het persoonlijk contact en de samenwerking met de Raad worden over het algemeen als (zeer) positief ervaren.

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 uit het stelsel te kunnen weren, wanneer zij bij herhaling een slechte performance laten zien dan wel oneigenlijk gebruik of misbruik (laten) maken van de voorziening. Met de ontwikkeling en de inzet van risicoprofielen geeft de Raad invulling aan de handhaving van dit beleid. Een dergelijke controlerende functie van de Raad blijft – ook onder *High Trust* – noodzakelijk, omdat het stelsel met gemeenschapsgeld wordt gefinancierd.

Naast de *High Trust*-werkwijze, heeft de Raad in de vorm van een zogeheten servicecontract 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.

De Raad borgt de kwaliteit van het stelsel door het inzetten van verschillende maatregelen.

De kwaliteit van het stelsel en van advocaten die deelnemen aan het stelsel wordt onder meer geborgd door het instellen van kwaliteitseisen en inschrijvingsvoorwaarden. De effecten van het stellen van deze eisen en voorwaarden zijn echter niet bekend. Hiervoor is onderzoek nodig naar de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening. Het personen- en familierecht, jeugdrecht en slachtofferrecht zijn de laatste rechtsgebieden waarvoor nieuwe inschrijvingsvoorwaarden zijn geformuleerd. Op deze manier wordt de kwaliteit van de dienstverlening door advocaten nu op de meeste rechtsgebieden geborgd door de Raad. Het stellen van voorwaarden leidt er over het algemeen overigens niet toe dat er minder advocaten aan het stelsel deelnemen. Wel zullen advocaten er mogelijk voor kiezen om op bepaalde rechtsgebieden niet langer actief te zijn. Ook de inschrijvingsvoorwaarden voor mediators zijn per 1 januari 2014 aangepast.

De kwaliteit van de rechtsbijstand in asiel- en vreemdelingenzaken trekt door de jaren heen steeds weer aandacht. De Raad heeft de voorwaarden op dit terrein en de toetsing van de kwaliteit steeds verder aangescherpt. Zo is in 2013 de eis gesteld dat bewaringsadvocaten jaarlijks een groter aantal bewaringszaken moeten behandelen en dat zij niet eens in de twee jaar doch jaarlijks een actualiteitencursus vreemdelingenbewaring moeten volgen. Ook is in 2013 in de inschrijvingsvoorwaarden opgenomen dat de bewaringsadvocaten zich moeten onderwerpen aan intercollegiale toetsing. De discussie over *peer review* in de Bopz heeft ertoe geleid dat de vier commissies intercollegiale toetsing (CIT's) uit de asieladvocatuur gezamenlijk hebben besloten om door te gaan met intercollegiale toetsing in de aanmeldcentra (AC's) en het opvragen van dossiers.

Door de nieuw ingevoerde beperking per advocaat tot maximaal drie soorten piket en door de uitschrijving van advocaten die plaatsvond na controle op onder meer de specialisatie voor vreemdelingenpiket, is het aantal advocaten dat ingeschreven staat als deelnemer aan ten minste één soort piket in de afgelopen jaren gedaald. Er zijn advocaten door de Raad van de piketlijst afgehaald, ofwel op eigen verzoek dan wel gedwongen, omdat ze niet aan het minimum vereiste aantal punten en/of zaken konden voldoen.

Tevens zijn in 2013 door de vier Commissies Intercollegiale Toetsing van een AC uniforme toetsingsnormen afgesproken die zijn gebaseerd op de in de Best Practice Guide geformuleerde 'minimumnormen voor een goede rechtsbijstand'. Dezelfde normen worden gebruikt door de Klachtencommissie Rechtsbijstandverlening Asiel en Vreemdelingenbewaring.

De steeds hogere kwaliteitseisen van de Raad ten behoeve van de klant zullen, zeker als een advocaat of mediator slechts een beperkt aantal toevoegingen behandelen, relatief zwaar wegen. Daarbij komt dat deze groep, door gebrek aan

ervaring met de aanvraagprocedure, relatief veel moeite heeft op correcte wijze een toevoeging aan te vragen; vooral bij mediators speelt dit een rol.

De Algemene Raad van de Nederlandse Orde van Advocaten heeft op initiatief van het dekenberaad naar aanleiding van negatieve signalen over de kwaliteit van de asiel- en vreemdelingenadvocatuur een onderzoek naar de kwaliteit laten uitvoeren. Uit het onderzoek (Butter, Laemers en Terlouw, 2014) blijkt dat een kleine groep advocaten ondermaats presteert. De problematiek doet zich met name voor in het reguliere vreemdelingenrecht. Om het toezicht te versterken, is de informatie-uitwisseling tussen de dekens, de IND en de Raad voor Rechtsbijstand structureel geïntensiveerd. Tevens nemen de dekens vanuit hun rol als toezichthouder meer kantoren uit de asiel- en vreemdelingenpraktijk op in hun kantoorbezoeken. Met het bezoeken van deze kantoren is in 2014 een aanvang genomen. Registratie van de bevindingen vindt plaats door de dekens.

De versterking van de toezichtrol past binnen het wetsvoorstel positie en toezicht advocatuur dat thans bij de Eerste Kamer der Staten-Generaal ligt.¹¹⁸

Een andere manier om te kwaliteit van de rechtsbijstand te borgen, is het reguleren van de werklust van advocaten. Dit gebeurt middels het maximeren van het aantal uit te betalen uren. Advocaten die in de twee jaren voorafgaand aan het huidig jaar meer dan 2.000-punten per jaar declareerden, krijgen een lager maximum dan 250 toevoegingen op jaarbasis toebedeeld. Deze maatregel is op 1 januari 2014 in werking getreden.

Een manier om de kwaliteit van rechtsbijstandverleners te borgen is de invoering van het instrument peer review. Na een uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden wordt nagedacht over een andere manier waarop dit instrument ingezet kan worden in Bopz-zaken.

Cliënten in Bopz-zaken vormen één van de meest kwetsbare groepen binnen de gesubsidieerde rechtsbijstand. Het is van belang dat juist van zo'n groep de belangen op een goede manier worden behartigd en dat de kwaliteit van dienstverlening door advocaten in dit soort zaken goed 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. Het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden heeft zich in 2013 uitgesproken over de rechtmatigheid van de bezigde manier van werken. De gewenste vergaande anonimiseringsplicht brengt met zich mee dat het systeem in de gebruikte opzet niet eenvoudig uitvoerbaar was. Deze uitspraak heeft er dan ook toe geleid dat de Raad zijn activiteiten op het terrein van *peer review* in Bopz-zaken heeft moeten

118 Kamerstukken I, 2013/14, nr. 32382, A.

staken. 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.

De Raad, de NOvA, het NMI en vele advocaten en mediators onderkennen het belang van *peer review* en intercollegiale toetsing voor met name de kwetsbare cliënten. Een wettelijke verankering is inmiddels gerealiseerd via de Advocatenwet.

Eindbalans

In de voorgaande paragrafen is, aan de hand van de vijf punten van het analysemodel, getoetst in hoeverre de doelstellingen van het stelsel worden behaald. Tabel 8.1 vormt een modelmatige samenvatting daarvan.

Geconcludeerd kan worden dat het stelsel momenteel goed in balans is en naar behoren functioneert. Op alle onderdelen is per lijn sprake van een positieve dan wel voldoende beoordeling en nergens zijn ernstige manco's of knelpunten geconstateerd.

Ondanks of dankzij de ingezette bezuinigingen, lijkt het stelsel in essentie steeds beter te voldoen aan de doelstellingen.

Tabel 8.1 Samenvattend analysemodel

Voorwaarden	Algemeen oordeel	Verbeter- en aandachtspunten	Nader te onderzoeken/actie
<i>1. Facilitering en transparantie</i>			
Nuldelijn	+	Niet voor iedereen geschikt	Goede aansluiting realiseren bij de doelgroep
Eerstelij	+	Rechtwijzer: Redenen korte gebruiksduur onbekend	Redenen korte gebruiksduur achterhalen en evalueren
Tweedelij	+	Bereikbaarheid lijkt door d&t iets te zijn afgenomen Naamsbekendheid niet recentelijk gemeten	Monitoring klantbeleving wachttijden en bereikbaarheid en onderzoek niet-gebruik
	+	Maatregel d&t wordt niet optimaal benut Inning en restitutie/ resultaatsbeoordeling complex	
<i>2. Prijs en prijsprikkel</i>			
Nuldelijn		Niet van toepassing	
Eerstelij	+	Effect op uitval/niet-gebruik door verhoging telefoontarieven niet bekend	Onderzoek uitval/niet-gebruik
Tweedelij	+	Gebruik het Juridisch Loket door niet-Wrb-gerechtigden Toevoegingskosten advocaat bij veel voor rechtzoekenden onbekend Prijsprikkel d&t niet voor iedereen gelijk Rechtsbijstandsverzekering niet optimaal gebruikt Overgebruik in laagste trede; vermoeden van sterkere werking prijsprikkel in hogere treden	Monitoring verhouding Wrb/niet-Wrb-gerechtigd
<i>3. Evenwicht vraag en aanbod</i>			
Nuldelijn	+/-	Informatie op sites nog niet op alle rechtsgebieden beschikbaar	Ontsluiting nieuwe rechtsgebieden
Eerstelij	+/-	Vraag bij het Juridisch Loket kunstmatig hoog door noodzaak diagnosedocument	
Tweedelij	+	Kleine groep meervoudig gebruikers gebruikt relatief veel toevoegingen	
<i>4 en 5: Kwaliteit, waaronder effectiviteit en kwaliteitsborging</i>			
Nuldelijn	±	Kwaliteit, effectiviteit en duurzaamheid van het gebruik nog onvoldoende geëvalueerd	Evaluatie UT Rechtwijzer in uitvoering
Eerstelij	+/-	Alleen mening klant is bekend. Behoudens de interne kwaliteitsborging, is er onvoldoende bekend over de <i>inhoudelijk juridische</i> kwaliteit van de dienstverlening.	Externe kwaliteitstoetsing gewenst
Tweedelij	+/-	Naast de strenge inschrijvingseisen en -voorwaarden, de dekenbezoeken en recent onderzoek onder asieladvocaten is er onvoldoende bekend over de <i>inhoudelijk juridische</i> kwaliteit van de dienstverlening.	Externe kwaliteitstoetsing gewenst

Literatuur

AssurantieMagazine. *Jaarboek 2013*. Den Haag: Kluwer.

Arlman, H. & E. Lohman (2013). Toegang tot het recht: grondrecht of kostenpost? *Nederlands Juristen blad 2013/2560, afl. 44*, p. 3027.

Bakker, M. & T. Sillevius Smitt (2013). Mediation: geen wondermiddel. *Advocatenblad*, mei 2013, p. 28.

Butter, T., M. Laemers, & A. Terlouw (2014). Kwaliteit van de rechtsbijstand door advocaten in vreemdelingenzaken: Een pilot onderzoek. <http://www.ru.nl/publish/pages/605054/nova-totaal_5-2-14_1.pdf> In opdracht van het dekenberaad van de Nederlandse Orde van Advocaten, 6 januari 2014.

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

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 (2012). *Evaluatie maatregel 'diagnose en triage'*, oktober 2012, onderzoek uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

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

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

Combrink-Kuiters, L., M. van Gammeren-Zoetewij & S.L. Peters (2013). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2012*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

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 conflicten, p. 34-37.

Consumentengids (juli/augustus 2013). Test rechtsbijstandsverzekeringen: Voor alle (on)zekerheid, p. 54-58.

Eshuis, R.J.J., T. Geurts, & E.M.Th. Beenackers (2012). *Hulp bij juridische problemen. Een verkennend onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van advocaten en rechtsbijstandverzekeraars*. Den Haag: WODC, Cahier 2012-3.

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 2013*. Utrecht.

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

Nederlandse Orde voor Advocaten (2014). *Jaarverslag 2013*. 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.

Peters, S.L., M. van Gammeren-Zoetewij & L. Combrink-Kuiters (2012). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2011*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

Raad voor de Rechtspraak (2014). *Jaarverslag 2013*. Den Haag.

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

Ministerie van Veiligheid en Justitie (2013). *Rapportage vreemdelingenketen 2013*. Den Haag.

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.

Schoevaerts, K., R. Bruffaerts, C. L. Mulder & J. Vandenberghe (2013). Stijging van het aantal gedwongen opnames in België en Nederland: een epidemiologische analyse. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 55, p. 45-55.

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

Velthoven, B.C.J. van & M. ter Voert (2004). *Geschilbeslechtigingsdelta 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 2013 voor en na de inwerkingtreding van de AMvB (Taakstelling II) op 1 oktober 2013

Inkomen, vermogen en eigen bijdrage per 1 januari 2013 tot 1 oktober 2013

Sinds 1 januari 2013 gelden de hierna genoemde inkomens- en vermogensgrenzen en eigen bijdragen voor gesubsidieerde rechtsbijstand en gesubsidieerde mediation. De Raad gaat uit van de fiscale gegevens uit 2011 (het peiljaar). Deze gegevens worden door de Belastingdienst aan de Raad verstrekt.

Tabel B1.1 Inkomensnormen en eigen bijdragen reguliere toevoeging per 1 januari 2013 (peiljaar 2011) in euro's

Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin Fiscaal jaarinkomen	Eigen bijdrage Zonder korting	Eigen bijdrage Met korting	Alleenstaand Fiscaal jaarinkomen
≤ € 24.800	€ 129	€ 77	≤ € 17.700
€ 24.801 t/m € 25.700	€ 188	€ 136	€ 17.701 t/m € 18.400
€ 25.701 t/m € 27.000	€ 305	€ 253	€ 18.401 t/m € 19.400
€ 27.001 t/m € 30.100	€ 516	€ 464	€ 19.401 t/m € 21.300
€ 30.101 t/m € 35.600	€ 796	€ 744	€ 21.301 t/m € 25.200
Boven de € 35.600	Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging		Boven de € 25.200

Inkomen, vermogen en eigen bijdrage per 1 oktober 2013

Sinds de inwerkingtreding van de AMvB Taakstelling II op 1 oktober 2013 gelden de hierna genoemde inkomens- en vermogensgrenzen en eigen bijdragen voor gesubsidieerde rechtsbijstand en gesubsidieerde mediation.

Tabel B1.2 Inkomensnormen en eigen bijdragen reguliere toevoeging per 1 oktober 2013 (peiljaar 2011) in euro's

Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin Fiscaal jaarinkomen	Eigen bijdrage Zonder korting	Eigen bijdrage Met korting	Alleenstaand Fiscaal jaarinkomen
≤ € 24.800	€ 193	€ 141	≤ € 17.700
€ 24.801 t/m € 25.700	€ 355	€ 303	€ 17.701 t/m € 18.400
€ 25.701 t/m € 27.000	€ 507	€ 455	€ 18.401 t/m € 19.400
€ 27.001 t/m € 30.100	€ 659	€ 607	€ 19.401 t/m € 21.300
€ 30.101 t/m € 35.600	€ 811	€ 759	€ 21.301 t/m € 25.200
Boven de € 35.600	Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging		Boven de € 25.200

Voor toevoegingen voor (echt)scheidings- en aanverwante zaken die worden aangevraagd vanaf 1 oktober 2013 gelden de hierna genoemde inkomens- en vermogensgrenzen en eigen bijdragen.

Tabel B1.3 Inkomensnormen en eigen bijdragen scheidings(gerelateerde) toevoeging per 1 oktober 2013 (peiljaar 2011) in euro's

Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin Fiscaal jaarinkomen	Eigen bijdrage Zonder korting	Eigen bijdrage Met korting	Alleenstaand Fiscaal jaarinkomen
≤ € 24.800	€ 335	€ 283	≤ € 17.700
€ 24.801 t/m € 25.700	€ 406	€ 354	€ 17.701 t/m € 18.400
€ 25.701 t/m € 27.000	€ 558	€ 506	€ 18.401 t/m € 19.400
€ 27.001 t/m € 30.100	€ 710	€ 658	€ 19.401 t/m € 21.300
€ 30.101 t/m € 35.600	€ 837	€ 785	€ 21.301 t/m € 25.200
Boven de € 35.600	Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging		Boven de € 25.200

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 52 euro op de wettelijk vastgestelde eigen bijdrage.

Tabel B1.4 Inkomensnormen en eigen bijdragen mediantoevoeging per 1 januari 2013 in euro's

Eigen bijdrage		Bij een fiscaal jaarinkomen in het peiljaar van	
Tot 4 uur	4 uur of meer, een surplus van	Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin	Alleenstaand
€ 52	€ 52	≤ € 24.800	≤ € 17.700
€ 52	€ 103*	€ 24.801 - € 35.600	€ 17.701 - € 25.200

* Wanneer een toevoegingsgebruiker eerder al € 52 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 als zijn vermogen in box 3 in 2011 (het peiljaar) groter is dan het van toepassing zijnde heffingsvrije vermogen.

Tabel B1.5 Heffingsvrij vermogen 2011 (het peiljaar) in euro's

Vrijgesteld per persoon*	Toeslag per minderjarig kind
€ 20.785	€ 2.779

* Voor 65-plussers geldt nog een extra heffingsvrij vermogen van maximaal € 27.516.

Normen lichte adviestoevoeging per 1 januari 2013 tot 1 oktober 2013

Voor de lichte adviestoevoeging gelden afwijkende inkomens- en vermogensnormen en een afwijkende eigen bijdrage. De geldende normen per 1 januari 2013 zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel B1.6 Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen per 1 januari 2013 in euro's

Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin Fiscaal jaarinkomen	Eigen bijdrage	Alleenstaand Fiscaal jaarinkomen
≤ € 25.700	€ 42	≤ € 18.400
€ 25.701 t/m € 35.600	€ 77	€ 18.401 t/m € 25.200
Boven de € 35.600	Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging	Boven de € 25.200

Een rechtzoekende heeft geen recht op een lichte adviestoevoeging indien zijn vermogen in box 3 in 2013 groter is dan het heffingsvrije vermogen dat van toepassing is.

Normen lichte adviestoevoeging per 1 oktober 2013

Sinds de inwerkingtreding van de AMvB Taakstelling II op 1 oktober 2013 gelden de volgende inkomens- en vermogensnormen en eigen bijdrage voor de lichte adviestoevoegingen.

Tabel B1.7 Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen per 1 oktober 2013 in euro's

Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin Fiscaal jaarinkomen	Eigen bijdrage	Alleenstaand Fiscaal jaarinkomen
≤ € 25.700	€ 76	≤ € 18.400
€ 25.701 t/m € 35.600	€ 127	€ 18.401 t/m € 25.200
Boven de € 35.600	Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging	Boven de € 25.200

Een rechtzoekende heeft geen recht op een lichte adviestoevoeging indien zijn vermogen in box 3 in 2013 groter is dan het heffingsvrije vermogen dat van toepassing is.

Voor lichte adviestoevoegingen voor (echt)scheidings- en aanverwante zaken die worden aangevraagd vanaf 1 oktober 2013 gelden de hierna genoemde normen.

Tabel B1.8 Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen voor scheidings(gerelateerde) toevoegingen per 1 oktober 2013 in euro's

Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin Fiscaal jaarinkomen	Eigen bijdrage	Alleenstaand Fiscaal jaarinkomen
≤ € 25.700	€ 106	≤ € 18.400
€ 25.701 t/m € 35.600	€ 140	€ 18.401 t/m € 25.200
Boven de € 35.600	Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging	Boven de € 25.200

Resultaatsbeoordeling

Tabel B1.9 Heffingvrij vermogen i.v.m. resultaatsbeoordeling 2013 in euro's

Vrijgesteld per persoon*
€ 21.139

* 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 2013. De vermelde bedragen zijn exclusief btw.

Tabel B2.1 Forfaitaire vergoeding advocatuur (2000 t/m 2013)

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
01-01-13 t/m 30-09-13	€ 106,99	153	€ 18,74
01-10-13 t/m 31-12-13	€ 104,85	150	€ 18,74
Sinds 01-01-2014	€ 105,96	152	€ 18,94

De forfaitaire toevoegingsvergoeding is een vaste vergoeding, afgestemd op de gemiddelde tijdsbesteding die juridische werkzaamheden vergen 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 euro naar 250 euro voor een lichte adviestoevoeging, van 180 euro naar 500 euro voor een reguliere toevoeging en van 360 euro naar 1.000 euro 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 naleving groter wordt geacht bij afspraken die met gezamenlijke instemming zijn gemaakt, zullen vervolgpcedures 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 vervolgpcedures 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. Met deze maatregel wordt een tweeledig effect beoogd: 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.

2013

- Opnieuw een generieke verhoging van de eigen bijdrage (met uitzondering van mediantoevoegingen), ter compensatie van de extra kosten die gepaard gaan met de uitspraak in de zaak *Salduz*. Ook volgt een extra verhoging van de eigen bijdrage in (echt)scheidingszaken. Die laatste verhoging betreft in beginsel een tijdelijke verhoging. De staatssecretaris is voornemens die maatregel in te trekken als per 2016 de beoogde stelselherziening via het systeem van een verplichte poortwachter is gerealiseerd.
- 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 om zaken die zodanig gecompliceerd zijn dat rechtshulpverleners hier extra uren voor mogen declareren.
- 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.

2014

Maatregelen in voorbereiding, nog niet definitief:¹¹⁹

- Selectie aan de poort op basis van een streng noodzakelijkheids criterium. Alle zaken die in de eerstelijnsvoorziening worden aangebracht met het oog op het verkrijgen van een toevoeging, worden beoordeeld. Een toevoeging in het kader van tweedelijnsrechtsbijstand is noodzakelijk indien er sprake is van een serieus juridisch probleem en de rechtzoekende geen adequate alternatieven heeft om (zelf) dat probleem op te lossen. Dit uitgangspunt vormt het noodzakelijkheids criterium, dat in essentie een omkering is van het huidige, negatief geformuleerde, artikel 12, tweede lid, van de Wrb, dat veronderstelt dat rechtsbijstand wordt verleend tenzij één van de genoemde situaties van toepassing is.

Naar verwachting zullen toevoegingen in geschillen op het terrein van het verbintenissenrecht en het huurrecht alleen nog maar worden afgegeven in uitzonderlijke gevallen. Voor bepaalde geschillen op het terrein van het verbintenissenrecht wordt verondersteld dat wordt voldaan aan het noodzakelijkheids criterium. Het betreft straat-/contactverboden, gewelds-/zedenmisdrijven, medisch handelen en de onrechtmatige overheidsdaad.

Als deze maatregel per 1 januari 2016 is gerealiseerd, dan vervalt Invoering van de maatregel 'diagnose en triage' bij het Juridisch Loket. De diagnose en triage korting heeft volgens de staatssecretaris dan geen functie meer, nu de toegang tot gesubsidieerde rechtsbijstand in beginsel altijd via de eerste lijn plaatsvindt.

- Echtscheiding op basis van gezinsinkomen, niet langer op basis van geïndividualiseerd inkomen.
- Herdefiniëring inkomensgrenzen en budgetneutrale aanpassing eigen bijdrage. Het aantal eigen bijdrage categorieën zal van vijf naar drie teruggebracht worden. Zo kan een betere aansluiting gevonden worden bij de inkomensgroepen die ook bij andere voorzieningen worden gehanteerd. De eigen bijdrage per categorie zal opnieuw vastgesteld worden.
- Tijdelijke uitschakeling van jaarlijkse indexeringen: de hoogte van vergoedingen aan advocaten en de hoogte van de eigen bijdragen. Een AMvB is in mei 2014 in consultatie gebracht en is voorgehangen bij beide Kamers. Inwerkingtreding is voorzien op 1 januari 2015.
- Vervallen vergoeding administratieve kosten advocatuur. Doordat de verlening van een toevoeging plaatsvindt in de eerste lijn, en niet meer op aanvraag van de advocaat die de zaak behandelt, maken advocaten niet langer kosten voor het verkrijgen van een toevoeging.

¹¹⁹ Zie brief van Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie van 12 juli 2013, Tweede Kamer, vergaderjaar 2012-2013, 31 753, nr. 64; en brief van 18 februari 2014, Tweede Kamer, vergaderjaar 2013-2014, 31 753, nr. 70.

- Besparing Raad voor Rechtsbijstand en het Juridisch Loket. De hierboven beschreven maatregelen leiden tot een substantiële daling van het aantal toevoegingen. Zij brengen tevens een taakverandering van beide organisaties met zich mee, doordat toetsing van de aanspraak op advocatenbijstand zal plaatsvinden in de eerste lijn. Deze veranderingen zullen een naventende besparing op de uitvoeringskosten van de Raad tot gevolg hebben. Bovenop deze besparing door daling van het volume en taakverandering, zal op de kosten voor de Raad en het Juridisch Loket nog taakstellend worden bespaard.
- Onderzoek naar tariefregulering van advocatarieven voor particulieren die net buiten het stelsel vallen.
- Invoering van de mogelijkheid tot *clawback*. Dit houdt in dat de rechtzoekende in beginsel de overheid moet compenseren voor rechtsbijstandkosten als met behulp van gesubsidieerde rechtsbijstand een financieel resultaat is behaald.
- Verhoging minimaal financieel belang. De staatssecretaris is voornemens de drempels voor het minimale financiële belang (zie hiervoor onder 2010) te verhogen naar 500 euro (lichte adviestoevoeging), 1.000 euro (proceduretoevoeging) en 2.000 euro (toevoeging in een cassatiezaak).
- Herijking enkele strafrechtelijke vergoedingen en het beperken van de ambtshalve last.

De staatssecretaris heeft het voorstel van de strafrechtadvocatuur overgenomen om de forfaitaire puntenvergoedingen voor onderdelen van het strafproces bij te stellen. Deze bijstelling is onderdeel van de AMvB die in mei 2014 in consultatie is gebracht en is voorgehangen bij beide Kamers.

Voorts wil de staatssecretaris niet langer een ambtshalve last afgeven indien de bewaring, direct nadat deze is bevolen, wordt geschorst. Ook de afgifte van een ambtshalve last in hoger beroep als de verdachte op vrije voeten verkeert, wil de staatssecretaris beëindigen.

- Generieke verlaging van het uurtarief. De staatssecretaris overweegt het uurtarief van de advocaat generiek in twee tranches nog verder te verlagen. De eerste verlaging van 35 eurocent is voorzien vanaf 1 januari 2015 en maakt onderdeel uit van de AMvB die in mei 2014 in consultatie is gebracht en bij beide Kamers is voorgehangen. Een mogelijke tweede verlaging wordt ingevoerd per 2016. De staatssecretaris heeft de ondergrens van het uurtarief bepaald op 100 euro. Als die ondergrens in gevaar komt, zal de staatssecretaris nieuwe maatregelen overwegen.
- 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. Deze maatregel maakt onderdeel uit van het Wetsvoorstel raadsman bij politieverhoor dat eind 2013 in consultatie is gegaan. Het ligt voor de hand dat deze maatregel in samenhang wordt gezien met andere voorgenomen maatregelen om de veroordeelde verdachte financieel te treffen.¹²⁰

120 Zie brief aan de Tweede Kamer van 29 maart 2013, Vergaderjaar 2012/2013, 33552, nr. 3

- Echtscheiding op gemeenschappelijk verzoek zonder minderjarige kinderen wordt mogelijk zonder tussenkomst van de rechter. Het wetsvoorstel scheiden zonder rechter dat dit regelt, en dat voortvloeit uit het Regeerakkoord, is eind 2013 in consultatie gegaan. Anders dan wat eerst werd verondersteld, brengt dit wetsvoorstel *geen* wijziging aan in de aanspraken op gesubsidieerde rechtsbijstand.

Bijlage 4

Het Juridisch Loket: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 3

Tabel B4.1 Aantal klantactiviteiten per jaar (2007 t/m 2013)

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
2013	978.267	160

Tabel B4.2 Aantal externe klantactiviteiten per jaar (2007 t/m 2013)

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
2013	3.516	68

Tabel B4.3 Kanalen waarlangs klanten contact hebben gezocht per jaar, in percentages (2007 t/m 1^e helft van 2011)

Kanaal/activiteit	2007 (n=599.382)	2008 (n=644.563)	2009 (n=783.077)	2010 (n=770.374)	1e 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
Totaal*	100	100	100	100	100

* 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 2013)

Kanaal/activiteit	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
							Aantal	%
Telefoon 0900	355.579	381.946	451.305	438.893	384.180	379.152	437.944	45
Balie	134.517	152.714	189.880	180.414	207.755	270.568	297.884	30
Spreekuur	98.551	87.482	92.792	87.828	77.858	63.622	63.259	6
E-mail	22.762	33.818	49.100	63.239	58.490	26.477	30.848	3
Chat					5.157	10.218	10.632	1
Telefoon overig					13.922	25.100	24.646	3
Overleg wederpartij					1.785	4.318	4.102	<1
Uitzoekwerk					22.884	79.459	108.952	11
Totaal	611.409	655.960	783.077	770.374	772.031	858.914	978.267	100

Tabel B4.4b Klantactiviteiten per kanaal per halfjaar, in aantallen en percentages (2011 en 2012)

	1 ^e helft 2011		2 ^e helft 2011		1 ^e helft 2012		2 ^e helft 2012	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Balie	93.136	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
Totaal	383.786	100	388.245	100	420.074	100	438.840	100

Tabel B4.5 Verwijzing naar advocatuur per klantactiviteit per halfjaar (2011) en per jaar, in aantallen en percentages (2012 en 2013)

Klantactiviteit	1e helft 2011	1e helft 2011	2e helft 2011	2e helft 2011	Totaal 2012	Totaal 2012	Totaal 2013	Totaal 2013
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Telefoon 0900	5.884	36	11.235	35	45.108	43	65.876	50
Balie	7.020	43	16.493	52	51.199	49	58.891	44
Spreekuur	3.252	20	2.893	9	5.459	5	5.025	4
E-mail	142	<1	219	<1	474	<1%	411	<1
Chat			15	<1	90	<1%	73	<1
Telefoon overig			668	2	1.409	1%	1.218	1
Overleg wederpartij			16	<1	42	<1%	36	<1
Uitzoekwerk	16	<1	439	1	1.507	1%	1.540	1
Totaal	16.314	100	31.978	100	105.288	100	133.070	100

Tabel B4.6 Aantal voorstellen en gerealiseerde mediations uitgevoerd door geregistreerde en niet-geregistreerde mediators per jaar (2007 t/m 2013)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Voortraject:							
Voorstel tot mediation aan wederpartij	3.372	4.242	4.564	3.545	3.777	3.781	3.768
Gestarte mediations:							
Betalend	47	44	33	24	19	31	37
RvR-geregistreerd	1.538	2.349	2.664	2.271	2.346	2.552	2.721
Niet-RvR-geregistreerd betalend	47	44	33	24	19	31	37
Niet-RvR-geregistreerd gratis	54	70	74	50	47	52	47
Zonder mediator	277	345	352	266	257	210	154
Totaal aantal mediations	1.916	2.808	3.123	2.611	2.699	2.845	2.959

Tabel B4.7 Verwijzing naar ketenpartner per klantactiviteit over de tweede helft van 2011 (vanaf 1 juli) en geheel 2012 en 2013¹²¹

Klantactiviteit	2 ^e helft 2011	2 ^e helft 2011	2012	2012	2013	2013
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Telefoon 0900	9.189	45	15.353	49	14.310	49
Balie	8.229	40	12.250	39	11.494	39
Spreekuur	1.241	6	1.719	5	1.405	5
E-mail	791	4	451	1	227	1
Chat	221	1	420	1	428	1
Telefoon overig	3794	2	417	1	289	1
Overleg wederpartij	16	<1	23	<1	17	<1
Uitzoekwerk	456	2	966	3	967	3
Totaal	20.542	100	31.599	100	29.157	100

Tabel B4.8 Rechtsgebieden waarop de klantactiviteiten betrekking hadden per jaar in percentages (2007 t/m 2013)

Rechtsgebied	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Arbeids-/ontslag	19	21	26	25	23	20	21
Personen- en familie	16	16	15	15	17	19	20
Verbintenissen	18	18	18	18	19	17	17
Huur/verhuur/wonen	10	9	8	7	8	8	8
Restgroep privaat	8	7	7	7	6	6	5
Sociale verzekeringen	5	4	4	5	4	5	5
Sociale voorzieningen	4	4	3	3	4	5	5
Straf verdachten	4	4	4	4	4	4	4
Aansprakelijkheids- en letselschade	4	4	4	4	4	4	4
Vreemdelingen	4	4	3	3	3	3	3
Bestuur	2	2	2	2	2	2	2
Fiscaal	2	2	2	2	2	2	2
Goederen	1	1	1	1	2	2	2
Erfrecht	1	1	1	1	1	1	1
Faillissement	1	1	1	1	1	1	1
Ambtenaren	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1
Straf (niet-verdachten)	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1
Wonen	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1
Overig	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1

121 De cijfers over het jaar 2011 en 2012 komen niet overeen met die van de vorige monitor, omdat inmiddels beter onderscheid gemaakt kan worden tussen bepaalde typen verwijzingen.

Tabel B4.9 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), 2012 en 2013

Rechtsgebied	1e helft 2011	1e helft 2011	2e helft 2011	2e helft 2011	2012	2012	2013	2013
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheids- en letselschade	863	5	1.293	4	4.259	4	5.427	4
Ambtenaren	83	1	126	<1	285	<1	307	<1
Arbeids-/ontslag	2.862	18	4.105	13	10.572	10	11.803	9
Bestuur	222	1	383	1	1.820	2	2.838	2
Erfrecht	120	1	168	1	473	<1	711	1
Faillissement	225	1	472	1	1.524	1	1.912	1
Fiscaal recht	171	1	229	1	916	1	1.160	1
Goederen	115	1	129	<1	417	<1	542	<1
Huur/verhuur/wonen	1.238	8	1.965	6	6.114	6	7.490	6
Personen- en familie	4.824	30	13.211	41	47.376	45	63.080	47
Restgroep privaat	1	<1	8	<1	207	<1	31	<1
Sociale verzekering	805	5	1.677	5	5.162	5	6.317	5
Sociale voorziening	959	6	2.334	7	8.397	8	10.291	8
Straf (niet-verdachten)	24	<1	20	<1	109	<1	154	<1
Straf verdachten	1.407	9	1.982	6	5.857	6	6.186	5
Verbintenissen	1.919	12	2.770	9	8.304	8	10.499	8
Vreemdelingen	476	3	1.106	3	3.506	3	4.322	3
Totaal	16.314	100	31.978	100	105.288	100	133.070	100

Bijlage 5

Achtergrondkenmerken van klanten van het Juridisch Loket

		Percentage Nederlandse bevolking	Percentage loketklanten
Geslacht *)	Mannen	49,5	46,8
	Vrouwen	50,5	53,2
Leeftijd *)	Jonger dan 15 jaar	17,0	0,1
	15 tot 25 jaar	12,2	11,4
	25 tot 35 jaar	12,1	25,4
	35 tot 45 jaar	13,4	23,8
	45 tot 55 jaar	15,1	21,7
	55 tot 65 jaar	12,9	11,9
	65 jaar of ouder	17,2	5,7
Herkomstgeneratie *)	Autochtoon	78,7	62,3
	Allochtoon, eerste generatie	10,8	25,3
	Allochtoon, tweede generatie	10,5	12,4
Herkomstgroep *)	Autochtoon	78,7	62,3
	Marokko	2,2	5,1
	Turkije	2,4	4,0
	Suriname	2,1	5,5
	Nederlandse Antillen en Aruba	0,9	2,4
	Overige niet-Westerse landen	4,3	9,1
	Overige Westerse landen	9,5	11,6
	Onbekend	0,0	0,0
Gemeentegrootte	Minder dan 5.000 inwoners	0,1	0,0
	5.000 - < 10.000 inwoners	1,6	1,0
	10.000 - < 20.000 inwoners	10,4	6,3
	20.000 - < 50.000 inwoners	35,8	25,9
	50.000 - < 100.000 inwoners	19,9	19,9
	100.000 - < 150.000 inwoners	9,3	12,2
	150.000 - < 250.000 inwoners	9,7	14,3
	250.000 inwoners of meer	13,3	20,3

Bijlage 5

Verstedelijking	Zeer sterk	19,7	28,2
	Sterk	27,8	33,8
	Matig	19,4	16,6
	Weinig	22,3	14,8
	Niet	10,8	6,7
	Onbekend	0,0	0,0
Burgerlijke staat	Gehuwd	40,3	32,8
	Ongehuwd	46,8	47,1
	Partnerschap	0,7	0,9
	Gescheiden na huwelijk	6,6	16,9
	Gescheiden na partnerschap	0,3	0,7
	Verweduwd na huwelijk	5,2	1,6
Sociaaleconomische categorie	Verweduwd na partnerschap	0,0	0,0
	Werknemer	36,9	49,7
	Directeur-grootaandeelhouder	1,2	0,3
	Zelfstandige	4,6	4,4
	Overig actief	0,7	0,9
	Ontvanger werkloosheidsuitkering	1,1	3,3
	Ontvanger bijstandsuitkering	2,1	10,8
	Ontvanger uitkering sociale voorziening overig	1,3	2,7
	Ontvanger uitkering ziekte/AO	3,0	7,5
	Ontvanger pensioenuitkering	17,9	5,5
	Nog niet schoolgaand/scholier/student met inkomen	6,1	6,9
	Nog niet schoolgaand/ scholier/student geen inkomen	19,5	1,5
	Overig zonder inkomen	5,5	6,4
Type huishouden	Onbekend	0,0	0,0
	Eenpersoonshuishouden	16,4	25,7
	Niet-gehuwd paar zonder kinderen	6,1	8,7
	Gehuwd paar zonder kinderen	19,8	9,6
	Niet-gehuwd paar met kinderen	7,9	9,1
	Gehuwd paar met kinderen	39,9	27,9
	Eenouderhuishouden	7,7	16,9
	Overig huishouden	0,7	1,2
	Institutioneel huishouden	1,3	0,9
Totaal		16,8 miljoen	331.577

*) Gekoppeld met SSB2013, overige variabelen gekoppeld met SSB2011 .

Bijlage 6

Het gebruik en de gebruikers van toevoegingen: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 4

Tabel B6.1 Aantal afwijzingen uitgesplitst naar afwijzingsgrond, in aantallen en percentages ten opzichte van het aantal aangevraagde toevoegingen, per jaar (2010 t/m 2013)

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
2013	27.076	17.934	3.099	48.109	9,6

Tabel B6.2 Aantal afgegeven toevoegingen per jaar (2000 t/m 2013)

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
2013	432.745	148	9.990	10.386	453.121	155

Tabel B6.3 Aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) naar grondslag¹²² per jaar (2000 t/m 2013)

Jaar	Ambts- halve	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
2013	85.020	131	20.976	43	253.303	170	73.446	245

Tabel B6.4a Uitsplitsing aantal reguliere toevoegingen (excl. lat en mediation) naar grondslag, zoals gehanteerd door de Raad voor Rechtsbijstand in vergelijking met de door de Raad voor de Rechtspraak gehanteerde indeling in 2013

Indeling Rechtspraak	Ambtshalve	Civiel	Straf	Asiel	Totaal
Civiel	27.023	172.041	123	0	199.187
Bestuur	9.732	81.078	387	20.976	112.173
Straf	48.255	0	72.932	0	121.187
Onbekend	10	184	4	0	198
Totaal	85.020	253.303	73.446	20.976	432.745

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.

¹²² Voorheen werd grondslag ook wel aangeduid met de term 'moduultype' en werd deze uitsplitsing beschreven in hoofdstuk 4.

Onder bestuursrecht bij de Rechtspraak vallen de door de Raad gehanteerde rechtsgebieden ambtenarenrecht, bestuursrecht, fiscaal recht, woonrecht, milieu-recht, vreemdelingenrecht, asielrecht en vreemdelingenbewaring en wet tijdelijk huisverbod. Onder strafrecht bij de Rechtspraak vallen de bij de Raad zogenoemde toevoegingen straf verdachten en straf overig, m.u.v. rechtsgebieden bijzondere opname psychiatrisch ziekenhuis, vreemdelingenbewaring en wet tijdelijk huisverbod.

In tabel B6. 4a staan de gegevens volgens de door de Raad gehanteerde indeling naar grondslag naast de door de Rechtspraak gehanteerde indeling naar civiel, bestuurs- en strafrecht In tabel B6.4b is de meer gedetailleerde indeling van de Raad weergegeven naast de sectoren civiel, bestuur en straf.

Tabel B6.4b Uitsplitsing aantal reguliere toevoegingen (excl. lat en mediation) naar hoofdrechtsgebied en conform de door de Rechtspraak gehanteerde juridische indeling in 2013

Indeling Raad	Juridische indeling	Aantal toevoegingen
Strafrecht verdachten	Straf	97.601
Personen- & familie echtscheidingsgerelateerd	Civiel	82.110
Verbintenissenrecht	Civiel	29.674
Sociale voorzieningen	Bestuur	27.979
Personen- & familie overig	Civiel	25.595
BOPZ	Civiel	23.747
Strafrecht overig	Straf	23.586
Vreemdelingenrecht	Bestuur	23.506
Asielrecht	Bestuur	20.976
Arbeids/ontslagrecht	Civiel	15.543
Bestuursrecht overig	Bestuur	14.610
Sociale verzekeringen	Bestuur	12.335
Huur en verhuur	Civiel	11.426
Vreemdelingenbewaring	Bestuur	9.833
Restgroep privaat	Civiel	4.678
Schuldsanering	Civiel	3.928
Erfrecht	Civiel	1.196
Fiscaal recht	Bestuur	1.130
Wonen	Bestuur	786
Faillissement	Civiel	785
Goederenrecht	Civiel	505
Ambtenarenrecht	Bestuur	487
Wet tijdelijk huisverbod	Bestuur	286
Milieurecht	Bestuur	245
Onbekend	-	198

Tabel B6.5a Rechtsgebieden waarop reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) zijn afgegeven per jaar (2000 t/m 2013), in aantallen

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Straf verdachten	65.074	65.724	72.340	81.416	84.504	84.308	90.561	92.309	95.426	93.651	87.106	87.210	95.505	97.601
Personen- en familie echtscheidingsgerelateerd	52.884	55.090	54.598	59.432	62.683	61.431	73.324	71.333	75.778	78.154	84.989	84.361	92.946	82.110
Verbintenissen	18.204	17.345	16.544	18.060	19.902	20.227	25.022	26.100	29.108	32.271	34.094	29.610	31.692	29.674
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	27.979
Personen- en familie overig	5.884	6.711	7.694	9.375	9.907	11.512	14.707	16.680	19.039	19.979	16.929	13.878	15.544	25.595
BOPZ	11.563	12.615	13.318	14.372	16.398	16.858	17.603	18.067	19.188	20.309	20.945	22.003	23.204	23.747
Straf overig	9.316	8.860	9.456	10.017	11.382	13.799	16.579	18.918	20.014	20.451	19.492	19.077	21.141	23.586
Vreemdelingen	21.288	15.844	24.133	28.746	24.006	26.122	28.825	24.370	23.257	22.868	20.452	23.054	25.085	23.506
Asiel	49.037	50.430	52.455	32.927	22.984	20.767	21.389	15.963	19.175	25.164	29.721	28.855	24.736	20.976
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	15.543
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	14.610
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	12.335
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	11.426
Vreemdelingenbewaring	8.812	14.986	21.566	23.599	23.771	23.161	28.291	23.345	23.426	21.118	20.331	16.896	14.275	9.833
Restgroep privaat	538	448	597	757	988	1.222	1.264	1.208	1.327	1.388	1.538	1.955	2.407	4.678
Schuldsanering	318	446	394	483	852	1.433	2.001	2.044	1.946	1.707	2.163	2.241	3.172	3.928
Erfrecht	627	591	495	550	535	572	733	722	862	905	1.002	956	1.043	1.196
Fiscaal	297	322	295	263	298	365	676	925	1.125	1.200	1.359	980	913	1.130
Wonen	886	945	1.066	1.175	1.426	1.523	1.744	1.289	1.141	1.175	1.071	704	651	786
Faillissement	202	239	371	523	664	820	849	880	874	809	581	334	390	785
Goederen	278	175	154	122	132	123	173	187	218	240	256	215	256	505
Ambtenaren	405	409	441	572	731	732	776	581	629	627	599	601	603	487
Wet tijdelijk huisverbod	0	0	0	0	0	0	0	0	0	185	345	247	339	286
Milieu	0	0	0	0	0	0	0	0	398	320	250	207	222	245
Onjuist of niet gecodeerd	191	102	109	67	36	135	360	35	23	37	15	37	58	198
Totaal	293.080	299.482	328.206	343.473	343.716	350.924	397.681	382.892	401.712	414.935	412.756	398.355	430.614	432.745

Tabel B6.5b Geïndexeerde ontwikkeling binnen de rechtsgebieden waarop reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) zijn afgegeven per jaar (2009 t/m 2013)

Rechtsgebied	2009	2010	2011	2012	2013
Arbeid en ontslag	100	89	77	86	84
Ambtenaren	100	96	96	96	78
Personen- en familie echtscheidingsgerelateerd	100	109	108	119	105
Erfrecht	100	111	106	115	132
Personen- en familie	100	85	69	78	128
BOPZ	100	103	108	114	117
Huur en verhuur	100	102	101	118	119
Wonen	100	91	60	55	67
Schuldsanering	100	127	131	186	230
Faillissement	100	72	41	48	97
Verbintenissen	100	106	92	98	92
Goederen	100	107	90	107	210
Restgroep privaat	100	111	141	173	337
Soc. voorzieningen	100	97	96	122	123
Soc. Verzekeringen	100	92	85	93	91
Fiscaal	100	113	82	76	94
Milieu	100	78	65	69	77
Bestuur overig	100	108	94	109	186
Asiel	100	118	115	98	83
Vreemdelingen	100	89	101	110	103
Vreemdelingenbewaring	100	96	80	68	47
Straf verdachten	100	93	93	102	104
Straf overig	100	95	93	103	115
Wet tijdelijk huisverbod	100	186	134	183	155
Onbekend of onjuist ingevuld	100	94	93	102	106
Totaal	100	99	96	104	104

Tabel B6.6 Ontwikkeling aantal toevoegingen voor misdrijven (2009 t/m 2013)

	2009	2010	2011	2012	2013
Ambtshalve straf toevoegingen misdrijven	33.233	33.073	35.030	34.587	32.577
Niet-ambtshalve straf toevoegingen misdrijven	35.590	32.496	32.887	41.105	45.674
Totaal	68.823	65.569	67.917	75.692	78.251

Tabel B6.7 Aantal mediationtoevoegingen per jaar (2007 t/m 2013)

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
2013	10.386	227

Tabel B6.8 Rechtsgebieden waarop mediationtoevoegingen zijn afgegeven in aantallen per jaar en in procenten (zie laatste kolom) over de hele periode (2007 t/m 2013)

Rechtsgebied	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2007-2013
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	%
Personen- en familie	3.788	4.589	6.535	7.127	7.174	8.401	10.298	99
Arbeid en ontslag	28	21	39	28	23	19	14	<1
Overig*	22	23	32	44	31	32	29	<1
Verbintenissen	28	31	30	24	29	20	24	<1
Soc. voorzieningen	11	14	24	38	44	22	3	<1
Huur	18	17	18	9	11	7	9	<1
Soc. verzekeringen	15	19	12	23	26	0	0	0
Bestuur overig	3	14	4	7	2	0	9	<1
Onbekend of foutief ingevuld	652	796	172	30	1	0	0	0
Totaal	4.565	5.524	6.866	7.330	7.341	8.501	10.386	100

* Onder 'Overig' vallen de rechtsgebieden erfrecht, fiscaal, goederen, milieu, ambtenaren, restgroep privaat, vreemdelingen, asiel en wonen.

Tabel B6.9 Rechtsgebieden waarop lichte adviestoevoegingen zijn afgegeven in aantallen per jaar en in procenten over de hele periode (2005 t/m 2013)

Rechtsgebied	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2009-2013
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Index
Verbintenissen	744	4.164	4.764	4.203	3.739	2.509	2.101	2.536	2.052	55
Personen- en familie echtscheidingsgerelateerd	290	1.356	1.705	1.344	1.214	1.027	885	973	1.047	86
Arbeid en ontslag	768	3.587	3.392	2.949	2.820	1.312	1.065	1.109	1.031	37
Soc. voorzieningen	211	1.171	1.228	929	769	641	687	958	1.015	132
Vreemdelingen	295	1.630	1.717	1.272	1.193	1.122	541	899	813	68
Huur en verhuur	322	1.392	1.598	1.278	1.105	727	667	881	794	72
Bestuur (overig)	61	365	469	450	449	394	384	724	719	160
Straf overig	38	244	221	173	257	322	322	501	543	211
Personen- en familie overig	52	351	514	462	397	305	208	322	463	117
Restgroep privaat	19	195	200	214	160	156	296	400	410	256
Soc. Verzekeringen	220	1.243	1.161	826	642	450	384	466	388	60
Straf verdachten	100	255	316	260	284	191	114	162	161	57
Asiel	21	63	61	54	54	128	261	192	146	270
Schuldsanering	79	227	279	222	185	138	115	153	133	72
Erfrecht	22	85	101	108	76	75	61	60	77	101
Fiscaal	32	173	267	258	194	194	114	90	76	39
Faillissement	14	50	57	56	52	39	18	41	44	85
Wonen	33	208	172	111	112	62	40	58	40	36
Ambtenaren	21	71	73	62	41	21	9	24	15	37
Goederen	8	47	50	48	41	32	21	7	14	34
BOPZ	6	10	17	12	7	11	12	9	6	86
Vreemdelingenbewaring	0	0	3	1	0	25	0	0	1	-
Wet tijdelijk huisverbod	0	0	0	0	0	2	3	9	1	-
Milieu	0	0	0	0	0	1	1	1	0	-
onjuist of niet gecodeerd	7	7	1	2	1	0	2	3	1	-
Totaal	3.363	16.894	18.366	15.294	13.792	9.884	8.311	10.578	9.990	72

Tabel B6.10 Bekostiging medisch haalbaarheidsonderzoek en verstrekking lening ten behoeve van deskundigenbericht per jaar (2006 t/m 2013)

Jaar	Mho	Leningen
2006*	267	-
2007*	460	4
2008	612	4
2009	577	10
2010	641	7
2011	676	10
2012	798	8
2013	727	16

* 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 B6.11 Aantal toevoegingsgebruikers en het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtzoekende per jaar (2000 t/m 2013)

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
2013	291.741	133	1,55	117

Tabel B6.12 Verdeling van het aantal toevoegingen per toevoegingsgebruiker per jaar in percentages (2000 t/m 2013)

Aantal toevoegingen	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1	78	77	73	74	74	72	72	72	72	71	71	71	70	70
2	16	16	18	17	17	18	18	18	17	18	18	17	17	18
3	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6
4	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
5 of meer	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Totaal*	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotaal.

Tabel B6.13 Verdeling van het aantal toevoegingen per gebruiker per jaar (2011 t/m 2013)

Toevoeging	Aantal gebruikers			Aantal afgegeven toevoegingen		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
1	191.829	202.981	204.745	191.829	202.981	204.745
2	47.017	50.504	51.143	94.034	101.008	102.286
3	17.168	19.258	18.892	51.504	57.774	56.676
4	7.571	8.326	8.388	30.284	33.304	33.552
5	3.300	3.671	3.805	16.500	18.355	19.025
6	1.677	1.953	1.925	10.062	11.718	11.550
7	941	1.050	1.065	6.587	7.350	7.455
8	506	606	642	4.048	4.848	5.136
9	302	370	389	2.718	3.330	3.501
10	180	228	253	1.800	2.280	2.530
11	101	151	153	1.111	1.661	1.683
12	80	137	113	960	1.644	1.356
13	48	78	70	624	1.014	910
14	29	37	39	406	518	546
≥15	83	104	119	1.540	1.908	2.170
Totaal	270.832	289.454	291.741	414.007	449.693	453.121

Tabel B6.14 Inschaling van reguliere toevoegingen (exclusief mediation en lat) uitgesplitst naar de treden van de eigen bijdrage per jaar (2008 t/m 2013)

Trede*	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
	%	%	%	%	%	Aantal	%
1	81	83	84	83	85	243.756	85
2	2	2	2	2	2	5.990	2
3	3	3	3	3	3	7.829	3
4	6	5	5	5	4	11.898	4
5	8	8	7	7	6	16.675	6
Totaal**	100	100	100	100	100	286.148	100

* Indien een diagnosedocument is verkregen via het Juridisch Loket, krijgt men vanaf 1 juli 2011 een korting op de eigen bijdrage.

** Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

Tabel B6.15 Gemiddelde eigen bijdrage van reguliere toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage verschuldigd waren per jaar (2007 t/m 2013)

Jaar	Gemiddelde eigen bijdrage in euro's	Percentage van de reguliere toevoegingen waarbij eigen bijdrage is berekend*
2007	147	53,2
2008	146	53,2
2009	146	57,5
2010**	144	63,1
2011	153	59,8
2012	151	61,0
2013	163	69,4

* 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, 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 B6.16 Gebruik van de anticumulatieregeling per jaar in percentages (2001 t/m 2013)

Anticumulatie-regeling	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013**
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	82,5
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	17,5
40% van de eigen bijdrage betaald	14,8	15,3	15,7	0,6	<1	<1	<1	<1	<1	0	0	<1	0
30% van de eigen bijdrage betaald	3,8	3,9	4,1	0,2	<1	<1	0	<1	0	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	0
10% van de eigen bijdrage betaald	0,4	0,5	0,5	<1	<1	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal*	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

** Tot 1-10-2013

Tabel B6.17 Aantal reguliere toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage is betaald (2009 t/m 2013)

Jaar	Aantal toevoegingen
2009	178.486
2010	156.076
2011	150.980
2012	144.636
2013	132.355

Tabel B6.18 Peiljaarverleggingen in percentages van het totaal aantal afgegeven toevoegingen per jaar (2008 t/m 2013)

Jaar	Aantal	Percentage
2008	9.165	2,2
2009	11.791	2,7
2010	14.814	3,4
2011	15.384	3,7
2012	18.982	4,2
2013	21.353	4,7

Tabel B6.19a Het bereik van de Wrb per jaar (2007 t/m 2013)

Jaar afgifte toevoeging	Peiljaar (t-2)	Bereik onder gehele Nederlandse bevolking in % op basis van inkomen en vermogen in box 3	Bereik onder gehele Nederlandse bevolking in % op basis van inkomenstoets
2007	2005	40,0	44,3
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
2013	2011	35,8	39,9

Tabel B6.19b Het bereik van de Wrb per jaar voor alleenstaanden en meerpersoons-huishoudens (2007 t/m 2013)

Jaar afgifte toevoeging	Peiljaar (t-2)	Aantal personen x 1.000	Bereik onder gehele Nederlandse bevolking in %	Alleenstaanden	Meerpersoons-huishoudens
2007	2005	6.396	40,0	63	32
2008	2006	6.240	38,9	63	31
2009	2007	6.214	38,6	63	31
2010	2008	6.051	37,4	62	29
2011	2009	5.834	35,9	61	27
2012	2010	5.853	35,9	61	27
2013	2011	5.871	35,8	61	27

Tabel B6.20 Vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) toevoegingsgebruikers (2007 t/m 2013): alleenstaanden*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2013
Fiscaal inkomen	%	%	%	%	%	%	%	%
< € 0	1	1	1	1	2	2	1.926	1
€ 0	24	27	29	28	29	25	32.819	25
€ 1 t/m € 5.000	14	14	14	14	14	14	18.430	14
€ 5.001 t/m € 10.000	13	13	12	12	11	12	14.815	11
€ 10.001 t/m € 15.000	26	24	22	22	22	22	26.484	20
€ 15.001 t/m € 20.000	15	14	14	15	15	16	25.517	19
€ 20.001 t/m € 25.000	5	6	7	8	8	9	11.761	9
> € 25.000	1	1	1	<1	<1	<1	918	1
Totaal**	100	100	100	100	100	100	132.670	100

* 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 B6.21 Vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) toevoegingsgebruikers (2007 t/m 2013): personen die deel uitmaken van een meerpersoons-huishouden*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2013
Fiscaal inkomen	%	%	%	%	%	%	Aantal	%
< € 0	1	2	2	2	2	2	1.703	2
€ 0	10	9	10	10	10	9	8.458	9
€ 1 t/m € 5.000	7	8	8	7	7	7	6.117	7
€ 5.001 t/m € 10.000	10	10	10	9	9	8	7.670	8
€ 10.001 t/m € 15.000	20	19	18	17	14	15	12.387	13
€ 15.001 t/m € 20.000	27	27	27	26	28	28	26.601	28
€ 20.001 t/m € 25.000	13	13	13	14	15	15	14.544	16
€ 25.001 t/m € 30.000	9	9	9	9	9	10	9.058	10
€ 30.001 t/m € 35.000	3	3	5	6	6	7	6.326	7
> € 35.000	1	1	1	1	<1	<1	898	1
Totaal**	100	100	100	100	100	100	93.762	100

* 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 inkomstenstoets geldt.

** Door afronding lijkt het totaal niet overeen te komen met de som van de deeltotalen.

Tabel B6.22 Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal jaarinkomen (alleenstaanden) (2007 t/m 2013)

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	% Wrb-gerechtigden 2013	% toev. gebruikers 2013
1	77	83	79	85	78	85	78	85	77	85	75	84	77	84
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	6	5	6	5	6	4	5	4	6	4	7	4	6	4
5	11	8	10	7	11	7	11	7	11	7	13	7	11	6
Totaal**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* 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 B6.23 Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal jaarinkomen (personen in meerpersoonshuishoudens) (2007 t/m 2013)

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	% Wrb-gerechtigden 2013	% toev. gebruikers 2013
1	58	82	57	82	58	83	59	82	57	82	55	82	56	82
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2
3	5	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	12	6
5	23	8	23	7	23	8	23	7	23	7	24	8	23	7
Totaal**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* 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 B6.24 Verdeling pikethulpverlening per jaar (2009 t/m 2013)

Soort piket	2009	2010*	2011*	2012*	2013*
Strafpiket, incl. jeugd	73.411	94.229	105.296	112.256	105.058
Psychiatrisch piket	8.814	8.838	8.578	9.859	9.515
Vreemdelingenpiket	6.913	6.925	5.494	5.329	3.689
Totaal	89.138	110.259	119.634	127.444	118.491
Index	100	124	134	143	133

* Het eindtotaal komt niet overeen met de som van de deeltotalen, 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 B6.25 Aantal vastgestelde strafpiketdeclaraties per jaar (2010* t/m 2013), uitgesplitst naar de vorm van rechtsbijstand die is verleend*****

Soort bijstand	2010	2011	2012	2013
Consultatiebijstand (vóór verhoor)	20.965	37.639	58.490	57.244
Consult na verzekeringstelling (in vervolg op consultatiebijstand)	--	512	21.212	23.316
Consult na verzekeringstelling (vooraf geen bijstand verleend)	63.138	57.341	39.641	34.250
Verhoorbijstand	3.119	4.568	4.550	4.513
Verhoorbijstand gekwalificeerde misdrijven	49	116	843	838

* Vanaf 1 april 2010. Door de manier van registreren is het niet mogelijk om voor 1 april 2010 uit te splitsen hoe vaak een cliënt zowel consultatiebijstand als verhoorbijstand kreeg.

** De aantallen over 2012 en 2013 zijn niet goed te vergelijken met 2010 en 2011 vanwege de nieuwe vergoedingsregeling.

***Het betreft hier het aantal vastgestelde piketdeclaraties gemeten per eind december.

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 bij die eerste schatting aangenomen, dat de gezinsgrootte onder en boven de Wrb-grens aan elkaar gelijk zouden zijn. Uit latere, meer gespecificeerde, 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, meer gespecificeerde, 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.

Voor de inkomensgegevens van de Nederlandse bevolking is gebruikgemaakt van de gegevens van het CBS Inkomenspanelonderzoek over het jaar 2011 (t-2), gehouden onder circa 260.000 personen, behorend tot circa 90.000 huishoudens.¹²³ Het CBS en de Wrb hanteren echter verschillende definities van de term 'huishouden'. De huishoudensindeling die het CBS hanteert dient te worden omgezet in de tweedeling die de Wrb hanteert, te weten enerzijds de alleenstaanden en anderzijds de meerpersoonshuishoudens, met daarbij het aantal personen per Wrb-eenheid. Zo worden volwassen kinderen die deel uitmaken van een huishouden, volgens de CBS-definitie, onder een meerpersoonshuishouden geschaard, terwijl zij volgens de Wrb-tweedeling als zelfstandigen worden gezien. Een inwonend ouderpaar van één van de partners – volgens de CBS-definitie ook behorend tot een meerpersoonshuishouden – wordt volgens de Wrb aangemerkt als een afzonderlijk meerpersoonshuishouden bestaande uit twee personen.

In de toekomst zal het CBS de steekproefbenadering vervangen door een integrale aanpak, waarbij de inkomensgegevens van alle Nederlanders kunnen worden meegenomen. De gegevens over de inkomens van de personen uit het Inkomenspanel zijn afkomstig van de Belastingdienst. Naast aangiftegegevens zijn ook de aanslaggegevens en de gegevens van de voorheffing (de zogenoemde

123 Voor de verdere omschrijving wordt verwezen naar www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/inkomen-bestedingen/methoden/dataverzameling/korte-onderzoeksbeschrijvingen/inkomenspanelonderzoek-ipo.htm.

Fibase) gebruikt. Hiertussen bevinden zich ook de gegevens van personen die geen aangifte hoeven te doen. Voor een beperkt deel van de huishoudens (omgerekend naar de gehele Nederlandse bevolking zijn dat er circa 100.000) kan echter geen inkomen worden vastgesteld. Deze huishoudens worden buiten beschouwing gelaten. Dit betekent dat de schatting van het bereik in 2013 betrekking heeft op 16,4 miljoen Nederlanders in plaats van op de ruim 16,7 miljoen inwoners die ons land per 1 januari 2011 (t-2) 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, aangezien zij buiten alle statistieken vallen.

In deze schatting wordt nog gebruikgemaakt van de voorlopige cijfers over 2011. 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 inkomens van de Nederlanders zijn ingedeeld in klassen van elk 2.500 euro. Hierbinnen zijn de Wrb-grenzen voor enerzijds de alleenstaanden en anderzijds de meerpersoonshuishoudens volgens de norm van 2013 aangegeven, respectievelijk 25.200 euro en 35.600 euro. De huishoudens met vermogen boven de belastingvrije voet van box 3 zijn vervolgens buiten de berekening gelaten. Het totaal aantal personen daalt daarmee van 16,392 miljoen naar 12,789 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-gerechtigden. 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.¹²⁴

Op basis van de schatting blijken er 5,871 miljoen personen onder de Wrb-grens te vallen, hetgeen neerkomt op 35,8% van de Nederlandse bevolking, van wie het inkomen – op basis van de gegevens van de Belastingdienst – is vast te stellen¹²⁵ (16,4 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 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.¹²⁶

124 Geïnteresseerden kunnen bij de auteurs van deze monitor de Excel-sheets met de nadere uitsplitsingen opvragen.

125 Uitgezonderd personen die in instellingen, inrichtingen en tehuizen wonen en (personen in) particuliere huishoudens waarvan geen inkomensgegevens konden worden vastgesteld.

126 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, dat bij individualisering niet langer 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 B7.1 Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t-2=2011 zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar Wrb-grens

	Totaal		Alleenstaand (eenpersoons-huishouden)		Alleenstaand (in meer-persoons-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
Totaal NL	16.392	1,9	2.679	1	1.525	1	5.220	2	6.126	3,8	842	2,5
Totaal NL zonder vermogen in box 3	12.789	1,9	2.082	1	1.388	1	3.751	2	4.814	3,8	753	2,5
Onder Wrb-grenzen**	5.871	1,5	1.395	1	1.159	1	1.486	2	1.174	3,9	657	2,5
Boven Wrb-grenzen	6.918	2,3	687	1	229	1	2.265	2	3.640	3,8	96	2,4

* Betreft: meerderjarige kinderen, alleenstaande ouders (zonder minderjarig kind), overige personen in meerpersoonshuishoudens zonder partner of minderjarig kind.

** Personen met inkomen onder de inkomensgrens Wrb en met box 3-inkomen gelijk aan 0.

Tabel B7.2 Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t-2=2011 zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar inkomen, in duizendtallen

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 -1	104	2,1	14	1,0	8	1,0	19	2,0	55	4,0	8	2,6
0 (geen bel.ink.)	185	1,1	40	1,0	119	1,0	8	2,0	8	3,9	11	2,5
1 - 2.500	357	1,1	98	1,0	212	1,0	12	2,0	18	3,9	17	2,5
2.500 - 5.000	306	1,1	73	1,0	180	1,0	16	2,0	20	4,0	17	2,5
5.000 - 7.500	221	1,1	54	1,0	111	1,0	16	2,0	23	4,1	17	2,7
7.500 - 10.000	201	1,2	55	1,0	80	1,0	18	2,0	28	3,9	20	2,7
10.000 - 12.500	254	1,3	89	1,0	81	1,0	24	2,0	26	3,9	35	2,6
12.500 - 15.000	491	1,2	269	1,0	94	1,0	34	2,0	42	4,0	53	2,5
15.000 - 17.500	569	1,3	280	1,0	83	1,0	57	2,0	65	4,0	83	2,6
17.500 - 20.000	695	1,7	162	1,0	68	1,0	164	2,0	133	4,1	168	2,6
20.000 - 22.500	526	1,6	134	1,0	62	1,0	170	2,0	97	3,9	63	2,5
22.500 - 25.000	521	1,6	120	1,0	57	1,0	193	2,0	102	3,9	48	2,5
25.000 - 27.500	492	1,6	112	1,0	50	1,0	190	2,0	100	3,9	39	2,4
27.500 - 30.000	479	1,7	107	1,0	44	1,0	175	2,0	123	3,9	29	2,3
30.000 - 32.500	460	1,8	89	1,0	36	1,0	177	2,0	133	3,9	25	2,4
32.500 - 35.000	463	1,9	79	1,0	27	1,0	174	2,0	163	3,9	20	2,3
35.000 - 37.500	439	2,0	65	1,0	18	1,0	164	2,0	173	3,9	20	2,3
37.500 - 40.000	430	2,2	50	1,0	14	1,0	156	2,0	196	3,8	14	2,5
40.000 - 45.000	849	2,3	67	1,0	18	1,0	311	2,0	428	3,8	23	2,4
45.000 - 50.000	815	2,5	40	1,0	9	1,0	300	2,0	454	3,8	12	2,4
50.000 en meer	3.933	2,7	85	1,0	16	1,0	1.373	2,0	2.428	3,8	32	2,4
Totaal	12.789	1,9	2.082	1,0	1.388	1,0	3.751	2,0	4.814	3,8	753	2,5

Bijlage 8a

Achtergrondkenmerken reguliere toevoegingsgebruikers naar grondslag

Reguliere toevoegingen		NI-bevolking	Wrb-gerechtigden	Wrb-gebruikers	Straf	Ambtshalve	Civiel	Asiel
		16.821.720	5.870.692	204.689	44.079	17.687	159.122	879
		%	%	%	%	%	%	%
Geslacht *)	Mannen	49,5	47,4	53,5	81,0	82,4	45,4	71,6
	Vrouwen	50,5	52,6	46,5	19,0	17,6	54,6	28,4
Leeftijd *)	Jonger dan 15 jaar	17,0	14,2	0,7	0,4	1,1	0,7	0,7
	15 tot 25 jaar	12,2	23,3	15,1	29,4	25,3	10,7	15,9
	25 tot 35 jaar	12,1	11,9	25,2	27,4	25,0	24,8	42,0
	35 tot 45 jaar	13,4	9,9	26,4	20,2	22,4	28,4	25,0
	45 tot 55 jaar	15,1	9,5	20,5	15,1	16,3	22,2	10,9
	55 tot 65 jaar	12,9	9,0	8,2	5,5	6,6	8,9	3,3
	65 jaar of ouder	17,2	22,2	3,9	2,1	3,3	4,3	2,2
Herkomstgeneratie *)	Autochtoon	78,7	69,9	52,3	49,1	47,9	53,1	0,5
	Allochtoon, eerste generatie	10,8	15,8	32,1	27,5	27,0	33,7	99,3
	Allochtoon, tweede generatie	10,5	14,2	15,6	23,4	25,2	13,3	0,2
Herkomstgroep *)	Autochtoon	78,7	69,9	52,3	49,1	47,9	53,1	0,5
	Marokko	2,2	4,1	8,7	12,2	12,8	7,8	0,7
	Turkije	2,4	4,4	6,7	6,3	5,3	6,9	1,3
	Suriname	2,1	2,9	6,7	8,1	10,0	6,2	0,1
	Nederlandse Antillen en Aruba	,9	1,5	3,2	5,1	6,0	2,6	0,0
	Overige niet-Westerse landen	4,3	6,7	11,6	9,4	8,1	12,1	91,7
	Overige Westerse landen	9,5	10,3	10,9	9,7	9,9	11,3	5,8
Verstedelijking	Zeer sterk	19,7	24,6	31,9	35,5	39,0	30,8	25,3
	Sterk	27,8	28,5	30,9	31,3	30,0	31,0	28,9
	Matig	19,4	17,7	16,4	15,8	14,1	16,6	14,0
	Weinig	22,3	19,6	14,3	12,1	11,8	14,8	22,9
	Niet	10,8	9,6	6,4	5,1	4,9	6,7	8,8
	Onbekend	0,0	0,0	0,1	0,2	0,2	0,1	0,0

Bijlage 8a

Burgerlijke staat	Gehuwd	40,3	30,0	29,0	13,0	9,6	34,2	24,8
	Ongehuwd	46,8	54,0	50,1	73,7	76,2	42,4	71,5
	Partnerschap	0,7	0,0	0,6	0,2	0,2	0,8	0,0
	Gescheiden na huwelijk	6,9	9,2	19,2	12,5	13,2	21,4	2,9
	Verweduwd na huwelijk	5,2	6,9	1,0	0,6	0,8	1,1	0,7
Sociaaleconomische categorie	Werknemer	36,9	22,5	31,5	20,3	11,7	35,4	11,4
	Directeur-grootaandeelhouder	1,2	0,2	0,3	0,1	0,1	0,3	0,0
	Zelfstandige	4,6	6,5	5,7	5,1	2,3	6,1	1,4
	Overig actief	0,7	0,6	1,2	1,1	0,8	1,3	0,4
	Ontvanger werkloosheidsuitkering	1,1	1,1	3,2	2,3	1,3	3,6	0,4
	Ontvanger bijstandsuitkering	2,1	5,7	18,4	21,1	22,2	18,0	40,0
	Ontvanger uitkering sociale voorz. overig	1,3	1,8	4,9	7,2	12,1	3,8	0,5
	Ontvanger uitkering ziekte/AO	3,0	3,6	9,1	7,2	10,3	9,5	0,7
	Ontvanger pensioenuitkering	17,9	23,4	3,7	2,0	3,4	4,0	0,2
	Student/scholier/overig niet-actief/zonder inkomen	31,2	34,5	22,1	33,6	36,0	18,2	45,0
Samenstelling huishouden	Eenpersoonshuishouden	16,4	23,8	25,4	30,7	33,5	23,8	59,3
	Paar zonder kinderen	25,9	21,5	11,8	9,3	7,7	12,6	7,3
	Paar met kinderen	47,8	34,3	36,1	32,4	23,8	37,7	20,3
	Eenouderhuishouden	7,7	15,5	21,9	18,9	15,7	23,1	9,2
	Overig huishouden	2,0	4,9	4,8	8,7	19,3	2,8	3,9

*) Gekoppeld met SSB2013, overige variabelen gekoppeld met SSB2011 .

Bijlage 8b

Achtergrondkenmerken reguliere toevoegingsgebruikers indeling rechtspraak: bestuurs-, civiel- en strafrecht

Reguliere toevoegingen		NL-bevolking	Wrb- gerechtigden	Wrb- gebruikers	Bestuurs- recht	Civielrecht	Strafrecht
Aantal		16.821.720	5.870.692	204.689	38.916	133.323	51.294
Geslacht *)	Mannen	49,5	47,4	53,5	58,5	43,0	82,2
	Vrouwen	50,5	52,6	46,5	41,5	57,0	17,8
Leeftijd*)	Jonger dan 15 jaar	17,0	14,2	,7	,3	,7	,5
	15 tot 25 jaar	12,2	23,3	15,1	11,1	10,4	29,8
	25 tot 35 jaar	12,1	11,9	25,2	24,7	24,8	27,0
	35 tot 45 jaar	13,4	9,9	26,4	25,0	29,3	20,3
	45 tot 55 jaar	15,1	9,5	20,5	23,1	22,0	15,1
	55 tot 65 jaar	12,9	9	8,2	11,1	8,5	5,4
	65 jaar of ouder	17,2	22,2	3,9	4,6	4,3	1,9
Herkomstgeneratie*)	Autochtoon	78,7	69,9	52,3	30,1	58,7	48,7
	Allochtoon, eerste generatie	10,8	15,8	32,1	56,6	27,9	27,4
	Allochtoon, tweede generatie	10,5	14,2	15,6	13,3	13,4	23,9
Herkomstgroep*)	Autochtoon	78,7	69,9	52,3	30,1	58,7	48,7
	Marokko	2,2	4,1	8,7	13,3	6,4	12,4
	Turkije	2,4	4,4	6,7	11,9	5,5	6,3
	Suriname	2,1	2,9	6,7	7,2	6,2	8,5
	Nederlandse Antillen en Aruba	,9	1,5	3,2	2,8	2,6	5,3
	Overige niet-Westerse landen	4,3	6,7	11,6	23,8	9,2	9,2
	Overige Westerse landen	9,5	10,3	10,9	10,9	11,5	9,6
Verstedelijking	Zeer sterk	19,7	24,6	31,9	43,2	28,2	35,9
	Sterk	27,8	28,5	30,9	28,6	31,4	31,1
	Matig	19,4	17,7	16,4	13,7	17,2	15,5
	Weinig	22,3	19,6	14,3	10,2	15,9	12,1
	Niet	10,8	9,6	6,4	4,2	7,2	5,1
	Onbekend	,0	0	,1	,1	,1	,2

Bijlage 8b

Burgerlijke staat	Gehuwd	40,3	30	29,0	26,9	35,1	12,6
	Ongehuwd	46,8	54	50,1	50,3	41,3	74,4
	Partnerschap	,7	0	0,6	,2	,9	,2
	Gescheiden na huwelijk/ partnerschap	6,9	9,2	19,2	20,9	21,7	12,3
	Verweduwd na huwelijk/ partnerschap	5,2	6,9	1,0	1,7	1,0	,5
Sociaaleconomische categorie	Werknemer	36,9	22,5	31,5	19,8	38,0	19,5
	Directeur-grootaandeelhouder	1,2	0,2	0,3	,1	,3	,1
	Zelfstandige	4,6	6,5	5,7	4,1	6,4	4,8
	Overig actief	,7	,6	1,2	,9	1,3	1,1
	Ontvanger werkloosheidsuitkering	1,1	1,1	3,2	4,1	3,4	2,2
	Ontvanger bijstandsuitkering	2,1	5,7	18,4	30,8	15,3	20,8
	Ontvanger uitkering sociale voorz. overig	1,3	1,8	4,9	3,2	4,6	7,1
	Ontvanger uitkering ziekte/AO	3,0	3,6	9,1	11,3	9,4	7,0
	Ontvanger pensioenuitkering	17,9	23,4	3,7	4,1	4,0	1,9
	Student/scholier/overig niet- actief/zonder inkomen	31,2	34,5	22,1	21,4	17,2	35,4
Samenstelling huishouden	Eenpersoonshuishouden	16,4	23,8	25,4	35,2	22,0	30,0
	Paar zonder kinderen	25,9	21,5	11,8	11,7	12,7	9,0
	Paar met kinderen	47,8	34,3	36,1	28,0	38,9	32,1
	Eenouderhuishouden	7,7	15,5	21,9	20,8	23,2	18,7
	Overig huishouden	2,0	4,9	4,8	4,2	3,2	10,2

*) Gekoppeld met SSB2013, overige variabelen gekoppeld met SSB2011 .

Bijlage 8c

Achtergrondkenmerken gebruikers van mediationtoevoegingen in percentages

Geslacht*)	Mannen	37,5
	Vrouwen	62,5
Leeftijd*)	15 tot 25 jaar	4,7
	25 tot 35 jaar	30,8
	35 tot 45 jaar	39,0
	45 tot 55 jaar	20,0
	55 tot 65 jaar	4,0
	65 jaar of ouder	1,5
	Herkomstgeneratie*)	Autochtoon
Allochtoon, eerste generatie		14,3
Allochtoon, tweede generatie		11,1
Herkomstgroep*)	Autochtoon	74,6
	Marokko	2,1
	Turkije	2,4
	Suriname	3,7
	Nederlandse Antillen en Aruba	1,2
	Overige niet-Westerse landen	5,1
	Overige Westerse landen	10,8
	Gemeentegrootte	Minder dan 10 000 inwoners
10 000 - < 20 000 inwoners		7,6
20 000 - < 50 000 inwoners		32,1
50 000 - < 100 000 inwoners		23,9
100 000 - < 150 000 inwoners		11,6
150 000 - < 250 000 inwoners		12,1
250 000 inwoners of meer		11,6
Verstedelijking	Zeer sterk	17,8
	Sterk	34,0
	Matig	20,1
	Weinig	19,2
	Niet	8,8

Burgerlijke staat	Gehuwd	58,8	
	Ongehuwd	28,9	
	Partnerschap	2,3	
	Gescheiden na huwelijk	9,1	
	Gescheiden na partnerschap	0,8	
	Verweduwd na huwelijk	0,1	
Sociaaleconomische categorie	Werknemer	57,5	
	Directeur-groootaandeelhouder	0,4	
	Zelfstandige	9,4	
	Overig actief	1,9	
	Ontvanger werkloosheidsuitkering	3,6	
	Ontvanger bijstandsuitkering	5,1	
	Ontvanger uitkering sociale voorzieningen overig	2,1	
	Ontvanger uitkering ziekte/arbeidsongeschiktheid	6,9	
	Ontvanger pensioenuitkering	1,6	
	Nog niet schoolgaand/scholier/student met inkomen	2,4	
	Nog niet schoolgaand/scholier/student geen inkomen	0,4	
	Overig zonder inkomen	8,7	
	Samenstelling huishouden	Eenpersoonshuishouden	7,4
		Paar, zonder kinderen	12,1
		Paar, met kinderen	67,2
Eenouderhuishouden		12,9	
Overig huishouden		0,2	
Institutioneel huishouden		0,2	
Totaal aantal mediantoevoegingen		10.386	
Totaal aantal gekoppeld		10.052 (97%)	

*) Gekoppeld met SSB2013, overige variabelen gekoppeld met SSB2011 .

Bijlage 9

Het aanbod van rechtsbijstandverleners: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 5

Tabel B9.1 Aantal rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkt per jaar (2006 t/m 2013)

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
2013	8.055	115

Tabel B9.2 Percentage rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkt, uitgesplitst naar rol, per jaar (2006 t/m 2013) en over 2013 ook in aantallen*

Functie	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
	%	%	%	%	%	%	%	Aantal*	%
Advocaat	93	95	96	96	96	96	95	7.591	93
Mediator	5	5	6	7	7	7	7	572	8
Onbekend	3	2	1	<1	<1	<1	<1	67	1
Overig**	3	1	1	<1	<1	<1	<1	127	2

* Omdat sommige rechtsbijstandverleners in verschillende hoedanigheden werkzaamheden verrichten, komt hun totaal hier boven het aantal rechtsbijstandverleners dat in tabel B9.1 genoemd is uit.

** Onder de categorie 'Overig' vallen onder meer deurwaarders en bewindvoerders.

Tabel B9.3 Verhouding tussen het aantal advocaten dat bij de Orde staat ingeschreven en het aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent per jaar (2006 t/m 2013)

Jaar	Aantal bij de Orde ingeschreven advocaten*	Index	Aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent	Index	Percentage verleners van gesubsidieerde rechtsbijstand op het totaal aantal bij de Orde ingeschreven advocaten
2006	14.274	100	6.517	100	45,7
2007	14.882	104	6.629	102	44,5
2008	15.547	109	6.810	104	43,8
2009	15.938	112	6.868	105	43,1
2010	16.275	114	7.034	108	43,2
2011	16.808	118	7.247	111	43,1
2012	17.067	120	7.459	114	43,7
2013	17.298	121	7.591	116	43,9

*Bron: de Orde.

Tabel B9.4 Gemiddeld* en totaal aantal toevoegingen, reguliere en lichte adviestoevoegingen per actieve advocaat per jaar (2006 t/m 2013)

Jaar	Aantal regulier en lat	Index regulier en lat	Aantal regulier	Index regulier	Aantal lat	Index lat
2006	62	100	60	100	6,7	100
2007	60	96	57	96	6,8	101
2008	61	99	59	99	5,7	85
2009	62	101	61	102	5,1	76
2010	60	97	59	99	4,1	61
2011	56	91	55	92	3,4	51
2012	59	95	58	97	3,9	59
2013	58	94	57	96	3,7	55

* Het gemiddelde van de totale groep is niet gelijk aan de som van het gemiddeld aantal voor alleen reguliere toevoegingen of lat, omdat niet elke advocaat zowel lat als reguliere toevoegingen aanvraagt.

Tabel B9.5 Verdeling aantal advocaten naar aantal afgegeven toevoegingen (regulier en lat) per jaar in percentages (2009 t/m 2013)

Aantal toevoegingen	2009	2010	2011	2012	2013	
	%	%	%	%	Aantal	%
1 t/m 10	24	25	26	24	1.851	24
11 t/m 25	15	15	15	15	1.140	15
26 t/m 50	17	17	18	17	1.369	18
51 t/m 100	22	22	22	23	1.701	22
101 t/m 200	17	16	15	16	1.253	17
>200	5	5	4	4	277	4
Totaal*	100	100	100	100	7.591	100

* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

Tabel B9.6 Aantal en percentage advocaten dat tien of minder toevoegingen (regulier en lat) behandelde in 2013

Aantal toevoegingen per advocaat	Aantal advocaten	Percentage advocaten	Aantal toevoegingen	Percentage toevoegingen
1	403	5	403	0,1
2	266	4	532	0,1
3	227	3	681	0,2
4	195	3	780	0,2
5	156	2	780	0,2
6	138	2	828	0,2
7	118	2	826	0,2
8	125	2	1.000	0,2
9	108	1	972	0,2
10	115	2	1.150	0,3
Totaal*	1.851	24	7.952	1,8

* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

Tabel B9.7 Aantal bij de balie ingeschreven beëdigde advocaten, die in het jaar van beëdiging toevoegingen zijn gaan behandelen (2006 t/m 2013)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Aantal advocaten dat direct na beëdiging wordt ingeschreven	347	351	281	273	325	305	273	214

Tabel B9.8 Gemiddeld aantal beëdigingsjaren van advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen (2009 t/m 2013)

Jaar	Gemiddeld aantal beëdigingsjaren	Index
2009	12,6	100
2010	12,8	102
2011	13,1	104
2012	13,3	106
2013	13,7	109

Tabel B9.9 Aantal beëdigingsjaren van advocaten in cohorten (2009 t/m 2013)

Aantal toevoegingen	2009		2010		2011		2012		2013	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1 t/m 5	1.818	26	1.795	26	1.796	25	1.761	24	1.678	22
6 t/m 10	1.473	21	1.502	21	1.503	21	1.547	21	1.566	21
11 t/m 20	1.900	28	1.942	28	2.069	29	2.166	29	2.263	30
21 t/m 30	1.140	17	1.168	17	1.179	16	1.229	16	1.290	17
31 t/m 40	511	7	592	8	653	9	700	9	722	10
41 t/m 50	23	0	33	0	44	1	50	1	31	0
>50	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0
Onbekend		0		0	1	0	4	0	39	1
Totaal*	6.867	100	7.034	100	7.247	100	7.459	100	7.591	100

* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotalen.

Tabel B9.10 Aantal advocaten dat deelneemt aan verschillende piketsoorten per jaar (2007 t/m 2013) en over 2013 ook in percentages*

Soort piket	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	%
Strafpiket	2.910	3.081	3.146	3.153	3.026	3.038	3.084	41
Jeugdstrafpiket	543	574	585	613	620	616	1.467	19
Psychiatrisch piket	587	611	614	621	633	613	649	9
Vreemdelingenpiket	594	628	638	637	633	587	539	7
Totaal**							3.585	47

* 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 B9.11 Aantal advocatenkantoren dat op toevoegingsbasis werkt en gemiddeld aantal advocaten per kantoor, per jaar (2006 t/m 2013)

Jaar	Aantal actieve kantoren (GRAS)	Index	Totaal aantal kantoren (Orde)	Index	Gemiddeld aantal advocaten per kantoor
2006	2.412	100	3.656	100	2,7
2007	2.523	103	3.762	103	2,6
2008	2.588	106	3.871	106	2,6
2009	2.667	109	4.141	113	2,6
2010	2.803	114	4.307	118	2,5
2011	2.970	121	4.519	124	2,4
2012	3.145	130	4.765	130	2,4
2013	3.300	138	4.894	134	2,3

Tabel B9.12 Geslacht advocaten en man-vrouwverhouding (2006 t/m 2013)

Jaar	Mannen	Vrouwen	Aandeel vrouw
2006	3.738	2.779	43
2007	3.748	2.881	43
2008	3.813	2.997	44
2009	3.825	3.043	44
2010	3.877	3.157	45
2011	3.980	3.267	45
2012	4.021	3.438	46
2013	4.094	3.497	46

Tabel B9.13 Verdeling van de advocaten naar leeftijd per jaar (2006 t/m 2013), procentueel en voor 2013 ook in aantallen

Jaar	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
	%	%	%	%	%	%	%	Aantal	%
20 tot 30	18	18	17	16	16	16	16	1.150	15
30 tot 40	31	31	30	30	30	30	30	2.258	30
40 tot 50	26	25	25	25	25	25	25	1.864	25
50 tot 60	20	20	20	20	20	20	20	1.493	20
60 en ouder	5	6	7	8	9	10	10	826	11

Tabel B9.14 Gemiddeld aantal toevoegingen (regulier en lat) per advocaat naar leeftijd (2006 t/m 2013)

Jaar	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
20 tot 30	47	43	45	45	43	39	43	47
30 tot 40	59	58	60	61	59	58	62	61
40 tot 50	71	68	69	69	65	58	60	58
50 tot 60	69	66	68	70	69	65	68	65
60 en ouder	59	59	60	61	58	53	56	55

Tabel B9.15 Aantal en percentage ingeschreven mediators en aantal mediators dat toevoegingen behandelt per jaar (2007 t/m 2013)

Jaar	Bij de Raad ingeschreven mediators	Index	Mediators die toevoegingen hebben behandeld	Index
2007	596	100	319	100
2008	624	105	394	124
2009	666	112	411	129
2010	768	129	442	139
2011	823	138	468	147
2012	820	138	531	166
2013	927	156	572	179

Tabel B9.16 Gemiddeld aantal mediationtoevoegingen per mediator (2007 t/m 2013)

Jaar	Gemiddeld aantal mediationtoevoegingen
2007	13
2008	14
2009	17
2010	16
2011	16
2012	16
2013	18

Bijlage 10

Achterliggende cijfers rechtsbijstandsverzekeringen over 2004 t/m 2012

Tabel B10.1 Aantal polissen en aantal huishoudens per jaar (2004 t/m 2012)*

Jaar	Aantal polissen in duizendtallen	Index polissen	Aantal huishoudens in duizendtallen	Index huishoudens	Dekkingsgraad
2004	1.717	100	7.049	100	24,4%
2005	2.033	118	7.091	101	29,7%
2006	2.790	162	7.146	101	39,0%
2007	2.880	168	7.191	102	40,1%
2008	2.988	174	7.242	103	41,3%
2009	3.209	192	7.313	104	43,9%
2010	3.108	181	7.386	105	42,1%
2011	3.104	181	7.444	106	41,7%
2012	3.185	185	7.513	107	42,3%

* Bron: CBS Statline en Verbond van Verzekeraars. De gegevens over 2013 waren bij het ter perse gaan van deze monitor nog niet bekend.

Tabel B10.2 Gemiddelde jaarpremie exclusief assurantiebelasting van alle maatschappijen die in de overzichten van de Consumentenbond voorkomen, het meest uitgebreide pakket* (2009 t/m 2013)

	2009	2010	2011	2012	2013
Aantal polissen (n-2)	34	32	28	28	36
Minimum	120	132	165	185	166
Maximum	225	241	241	251	283
Gemiddelde jaarpremie	188	197	202	205	211
Index gemiddelde jaarpremie	100	105	107	109	112
Cpi	100	102	104	107	109
Index inflatie rechtskundige diensten	100	98	99	107	..**

* 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 exclusief assurantiebelasting van maatschappijen die in twee opeenvolgende jaren in overzichten van de Consumentenbond voorkomen, het meest uitgebreide pakket* (2009 t/m 2013)

	2009	2010	2011	2012	2013
Verhogingsfactor jaar ten opzichte jaar(-1)		1,034	1,031	1,018	1,046
Gemiddelde premie in 2009 en 2010	187	193			
Gemiddelde premie in 2010 en 2011		192	197		
Gemiddelde premie in 2011 en 2012			196	200	
Gemiddelde premie in 2012 en 2013				201	210
Index gemiddelde jaarpremie (2009=100)	100	103	107	109	114
Aantal polissen in jaar en jaar -1		23	33	27	25
Cpi	100	102	104	107	109
Index inflatie rechtskundige diensten	100	98	99	107	-**

* 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 2013 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.¹²⁷ 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.

¹²⁷ Het gaat hier om de vaststellingen van de reguliere toevoegingen (exclusief mediationtoevoegingen en lichte adviestoevoegingen).

Tabel B11.1 Uitgaven voor vaststellingen (in euro) per rechtsgebied op basis van het aantal vaststellingen in 2013¹²⁸

Rechtsgebied	Aantal	Totale uitgaven (x 1.000)	EXU- uitgaven (x 1.000)	Totale uitgaven incl. EXU (x 1.000)	Percentage van de totale uitgaven
Straf verdachten	84.561	82.772	44.237	127.008	33
Personen en familie: echtscheidingsgerelateerd	74.043	62.025	2.093	64.117	17
Verbintenissen	26.682	23.938	1.315	25.253	7
Asiel	21.391	20.318	194	20.512	5
Sociale voorzieningen	25.337	19.685	29	19.713	5
Vreemdelingen	22.693	19.346	88	19.434	5
Personen en familie: overig	19.857	16.837	118	16.955	4
Straf overig	19.741	13.405	1.820	15.225	4
BOPZ	22.238	12.320	10	12.330	3
Arbeid en ontslag	13.482	11.050	214	11.264	3
Sociale verzekeringen	11.063	8.794	27	8.821	2
Huur en verhuur	10.058	8.569	151	8.720	2
Bestuur overig	10.290	8.597	61	8.658	2
Vreemdelingenbewaring	9.894	4.678	15	4.693	1
Schuldsanering	3.476	4.485	11	4.496	1
Restgroep privaot	2.611	2.003	31	2.035	<1
Erfrecht	838	835	57	892	<1
Fiscaal	875	682	18	699	<1
Wonen	682	556		556	<1
Faillissement	534	524	26	550	<1
Ambtenaren	471	438	7	446	<1
Goederen	287	287	6	293	<1
Milieu	213	192	10	203	<1
Wet tijdelijk huisverbod	234	95		95	<1
Overig*	106	95		95	<1
Totaal reguliere toevoegingen**	381.657	322.526	50.538	373.063	100
Totaal mediation toevoegingen	9.012	4.901	10	4.911	100
Totaal lichte adviestoevoegingen	9.819	2.229		2.229	100

* 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.

128 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 EXU-aanvragen, toekenningen en afwijzingen (2008 t/m 2013)

Jaar	Ingediende EXU-aanvragen	Aantal toekenningen	Percentage toekenningen	Aantal afwijzingen	Percentage afwijzingen	Aantal toegekende uren t.o.v. aangevraagde uren
2008	13.075	9.755	75	2.933	22	-
2009	12.348	9.020	73	2.684	22	-
2010	13.197	10.120	77	2.437	18	72
2011	12.859	9.994	78	2.219	17	70
2012	13.322	10.452	78	2.044	15	72
2013	13.659	10.483	77	2.462	18	75

Tabel B11.3 Gemiddelde uitgave (in euro's) per vaststelling, exclusief en inclusief EXU, uitgesplitst naar rechtsgebied op basis van het aantal vaststellingen in 2013¹²⁹

Rechtsgebied	Gemiddelde uitgave per vaststelling (excl. EXU)*	Gemiddelde uitgave per vaststelling (incl. EXU)
Straf verdachten	979	1.502
Schuldsanering	1.290	1.293
Goederen	999	1.020
Faillissement	982	1.031
Erfrecht	996	1.064
Asiel	950	959
Milieu	903	952
Verbintenissen	897	946
Ambtenaren	931	946
Huur en verhuur	852	867
Personen en familie: echtscheidingsgerelateerd	838	866
Vreemdelingen	853	856
Personen en familie: overig	848	854
Bestuur overig	835	841
Arbeid en ontslag	820	835
Wonen	815	815
Fiscaal	779	799
Sociale verzekeringen	795	797
Restgroep privaat	767	779
Sociale voorzieningen	777	778
Straf overig	679	771
BOPZ	554	554
Vreemdelingenbewaring	473	474
Wet tijdelijk huisverbod	405	405
Overig**	897	897
Totaal reguliere toevoegingen	845	977
Totaal mediation toevoegingen	544	545
Totaal lichte adviestoevoegingen	227	227

* 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-ingevulde codes.

129 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 B11.4 Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) op basis van het aantal vaststellingen per jaar (2009 t/m 2013)¹³⁰

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 ¹³¹
2009	396.709	316.586	37.846	354.432	893	893
2010	402.247	331.643	41.574	373.216	928	910
2011	396.632	337.872	44.248	382.120	963	926
2012	419.906	348.593	46.635	395.228	968	905
2013	400.488	329.654	50.548	380.202	977	896

Tabel B11.5 Verdeling van rechtsbijstandverleners over vergoedingen ontvangen van de Raad in 2013

	Aantal	Procentuele verdeling
€ 0 - € 50.000	5.421	66
€ 50.000 - € 100.000	1.556	19
€ 100.000 - € 150.000	681	8
€ 150.000 - € 200.000	318	4
Meer dan € 200.000	179	2
Totaal	8.155	100

130 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).

131 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 advocatarieven kunnen worden gehanteerd.

Tabel B11.6 Verdeling van uitgaven over inkomenstreden (in euro's en procentueel) in 2013

Inkomenstreden	Totale uitgaven(x 1.000)	Procentuele verdeling
Nihil gesteld	155.770	42
Trede 1	195.600	52
Trede 2	5.842	2
Trede 3	4.753	1
Trede 4	5.627	2
Trede 5	5.072	1
Niet in te delen, o.a. milieu	398	<1
Totaal reguliere toevoegingen	373.062	100
Nihil gesteld	1.480	30
Eigen bijdrage	3.432	70
Totaal mediation toevoegingen	4.911	100
Nihil gesteld	169	8
Trede 1	1.441	65
Trede 2	618	28
Totaal lichte advies toevoegingen	2.229	100
Totaal toevoegingen	380.202	

Bijlage 12

Methoden van onderzoek klanttevredenheidsonderzoek toevoegingsgebruikers bij hoofdstuk 5

De enquête onder toevoegingsgebruikers betrof, in tegenstelling tot de vorige enquêtes die telefonisch zijn afgenomen, een internetenquête. Hiertoe is zowel per brief als telefonisch geworven. De Raad heeft aan onderzoeksbureau *Desan* de klantgegevens van 10.000 toevoegingsgebruikers aangeleverd. Dit waren de adresgegevens van zaken die, recentelijk, bij de Raad waren afgerond: de zogenaamde vaststellingen.

Een deel van de respondenten is telefonisch geworven en een deel per brief, die namens de Raad aan de toevoegingsgebruikers is verzonden.

Bij de telefonische werving gaven 10 respondenten aan liever telefonisch te worden geënuquêteerd. Ook via de brieven werd, om de respons te optimaliseren, deze mogelijkheid geboden. Hiervan maakten 25 toevoegingsgebruikers gebruik. De enquête bestond uit een basisdeel en een vijftal facultatieve blokken.

In totaal hebben 258 respondenten de volledige basisvragenlijst (waarin ook de kern van de enquête, de tevredenheidsvragen) ingevuld. De facultatieve blokken werden door ongeveer 200 respondenten ingevuld.

Tabel 12.1 Inhoud enquête en aantal respondenten

Blok	Inhoud	Aantal
Vast	Tevredenheid, gebruik, soort zaak en achtergrondgegevens	258
B	Kosten/eigen bijdrage	197
C	Bereikbaarheid/ beschikbaarheid advocaat	195
D	Aard en oplossing van het probleem	195
E	Rechtsbijstandsverzekering	194
F	Beoordeling contact met de Raad	200

Zaken die betrekking hebben op de wet Bopz, de ter beschikking stelling en asiel- en vreemdelingenrecht werden uitgesloten, omdat het benaderen van rechtzoekenden in deze zaakstypen gevoelig kan liggen en omdat praktische problemen zijn te voorzien ten aanzien van de vindbaarheid. Zoals gebruikelijk is het aantal gebruikers van straftoevoegingen ondervertegenwoordigd. Er is, in

tegenstelling tot de vorige meting, bij deze enquête geen doelbewuste poging ondernomen om dit aantal te verhogen.

Tabel 12.2 Soort zaak

	Enquête	Gemiddelde toevoegingsgebruiker 2013
Werk/ontslag	9	4
Strafzaak	10	28
Vordering of betaling/schade/ verzekering/letselschade/een juridisch probleem door een medische kwestie	11	7
Huurconflict/probleem/conflict met de bureu	6	3
Probleem met een uitkering (bijstand, arbeidsongeschiktheid, Wajong)	6	9
Ander probleem met overheidsinstantie (gemeente, belastingdienst, studiefinanciering)	6	4
Relatie- en/of familiezaken	48	19
Vluchtelingen/vreemdelingen/asiel ¹³²	1	10
Schuldenproblematiek	3	1
Overig	<1	15

Om de representativiteit te toetsen is, gezien de overwegend civiele aard van de toevoegingen, een vergelijking gemaakt met achtergrondkenmerken van de gebruikers van civiele toevoegingen. De man-vrouwverdeling is ongeveer conform de verdeling bij alle civiele toevoegingsgebruikers, zij het iets meer mannen 49,4% tegenover 45,4% bij de gemiddelde gebruiker van civiele toevoegingen. De groep jonger dan 35 is in de enquête ondervertegenwoordigd. Respondenten van 55 jaar of ouder zijn in de enquête oververtegenwoordigd.

De hoogst afgeronde opleiding kan helaas niet worden vergeleken met die van de gemiddelde toevoegingsgebruiker, omdat het CBS nog niet over voldoende opleidingsgegevens beschikt onder de Nederlandse bevolking en (dus ook niet) onder de toevoegingsgebruikers. Deze komen immers tot stand door koppeling van het Grasbestand met de CBS-statistieken.

¹³² Deze categorie is abusievelijk opgenomen in het bestand.

Tabel 12.3 Hoogst afgeronde opleiding N=239

Basisschool	8
VMBO, MAVO, LBO	30
HAVO, MBO, VWO	29
HBO, Bachelor	24
Master, Universitair	8
Totaal	100

Allochtonen zijn, zoals gebruikelijk, ondervertegenwoordigd in de enquête. In de steekproef is ongeveer een kwart allochtoon, terwijl dit bij de toevoegingsgebruikers iets minder dan de helft is.

De verhouding actieven/niet actieven in de enquête loopt redelijk in de pas met de verdeling bij de gemiddelde gebruiker van een civiele toevoeging. Gepensioneerden verlenen relatief vaak medewerking in tegenstelling tot de groep 'scholieren/studenten/overig inactief'.

Tabel 12.4 Arbeidsstatus (n=256)

	Enquête	Gemiddelde civiele toevoegingsgebruiker 2013
Werknemer	35	36
Zelfstandige	9	6
Overig actief	-	2
Uitkering WIA/AO	9	10
Uitkering werkloosheid	13	4
Bijstandsuitkering	14	18
Andere uitkering	2	4
Met pensioen	11	4
Scholier/student/overig inactief	6	18

De zaken van de respondenten hebben relatief vaak betrekking op de categorie relatie- en/of familiezaken, waaronder veel echtscheidingen vallen. Ook werk/ontslag is oververtegenwoordigd ten opzichte van de gemiddelde toevoegingsverdeling. De straf-, asiel en vreemdelingenzaken zijn daarentegen ondervertegenwoordigd. Dit is te wijten aan het feit dat deze groep zich lastiger laat enquêteren. De respondenten met een straf toevoeging benoemen hun probleem opvallend vaak als 'niet ernstig'.

Bijlage 13

Begeleidingscommissie

dr. M.A. Gramatikov	Head of Measuring & Evaluation, Hague Institute for the Internationalisation of Law (HiIL)
prof. dr. mr. E. Niemeijer (vz.)	Bijzonder hoogleraar rechtssociologie, faculteit Rechtsgeleerdheid, VU Amsterdam; coördinator strategieontwikkeling, ministerie van Veiligheid en Justitie
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
mw. drs. I.H. Wamelink	Senior adviseur, Directoraat-Generaal Rechtspleging en Rechtshandhaving en Directie Financiën, Bedrijfsvoering en Control, ministerie van Veiligheid en Justitie

Bijlage 14

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 verwijsarrangement
- Enquête onder advocaten naar redenen voor beëindiging 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

MGR 2012 (gegevens 2012)

- Klanttevredenheidsmeting onder klanten van het Juridisch Loket
- Achtergrondkenmerken van mediationtoevoegingsgebruikers

Tabel B14.1 Overzicht onderzoek onder gebruikers van het stelsel en onder deelnemende advocaten over 2003 t/m 2013

Respondenten	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Toevoegingsgebruikers	X	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 2.1	Rechtwijzer.nl: verdeling naar bezochte categorieën in percentages over 2013	30
Figuur 2.2	Maandelijks unieke bezoekers van de website van het Juridisch Loket	35
Figuur 3.1	Aantal klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket over 2009 t/m 2013*	39
Figuur 3.2	Verdeling klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket in percentages over de beide jaarhelften van 2011 (vóór en na de invoering van de maatregel 'diagnose en triage') en over 2012 en 2013*	43
Figuur 3.3	Aantal verwijzing naar de advocatuur in aantallen over 2009 t/m 2013	44
Figuur 3.4	Verdeling verwijzingen naar de advocatuur over de klantactiviteiten 'telefoon', 'balie' en 'spreekuur' over 2011 (per jaarhelft), 2012 en 2013, in percentages*	45
Figuur 3.5	Percentage verwijzingen naar de advocatuur per klantactiviteit 'telefoon', 'balie' en 'spreekuur' over de 1e helft van 2011 en 2013	46
Figuur 3.6	Aantal mediationvoorstellen aan wederpartij en verwijzingen naar mediation vanuit het Juridisch Loket over 2009 t/m 2013*	47
Figuur 3.7	Verdeling klantactiviteiten naar rechtsgebieden over 2013*	48
Figuur 3.8	Trends van het aantal klantactiviteiten betreffende de drie meest voorkomende rechtsgebieden over 2009 t/m 2013	49
Figuur 4.1	Verdeling naar afwijzingsgrond over 2010 t/m 2013*	56
Figuur 4.2	Verdeling van de toevoegingen naar type over 2013 (n=453.121)*	57
Figuur 4.3	Aantal afgegeven reguliere toevoegingen, in- en exclusief lichte adviestoevoegingen en mediationtoevoegingen over 2000 t/m 2013* 58	
Figuur 4.4	Verdeling van de reguliere toevoegingen naar heffing eigen bijdrage over 2013, in percentages en aantallen*	59
Figuur 4.5	Uitsplitsing van de reguliere toevoegingen naar de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2013 (n=432.745)*	60
Figuur 4.6	Uitsplitsing van de afgegeven reguliere toevoegingen naar rechtsgebied over 2013*	61
Figuur 4.7	Ontwikkeling toevoegingen van een aantal grote rechtsgebieden over 2009 t/m 2013*	62
Figuur 4.8	Ontwikkeling straftoevoegingen inzake misdrijven over 2000 t/m 2013*	63
Figuur 4.9	Trend van het aantal mediationtoevoegingen over 2009 t/m 2013*	66
Figuur 4.10	Trend van het aantal afgegeven lichte adviestoevoegingen over 2008 t/m 2013*	67
Figuur 4.11	Verdeling van de lichte adviestoevoegingen naar rechtsgebied in 2013*	68
Figuur 4.12	Trend aantal verstrekte subsidies medisch haalbaarheids-onderzoek over 2009 t/m 2013*	69
Figuur 4.13	Trend van het aantal toevoegingsgebruikers over 2000 t/m 2013*	70

Figuur 4.14	Verhouding aantal toevoegingen en aantal cliënten over 2013*	71
Figuur 4.15	Trend toevoegingsgebruik onder veelgebruikers over 2009 t/m 2013*	72
Figuur 4.16	Verdeling afgegeven reguliere toevoegingen over de treden van de berekende eigen bijdrage over 2009 t/m 2013*	74
Figuur 4.17	Verdeling gebruik kortingsmaatregel over 2013	76
Figuur 4.18	Trend peiljaarverleggingen over 2009 t/m 2013, in percentages*	77
Figuur 4.19	Trend bereik Wrb over 2009 t/m 2013*	80
Figuur 4.20	Aantal Wrb-gerechtigden onder de Nederlandse bevolking in duizendtallen over 2009 t/m 2013*	81
Figuur 4.21	Trend van het bereik op basis van inkomen én op basis van inkomen en vermogen over 2009 t/m 2013*	82
Figuur 4.22	Verdeling alleenstaanden naar draagkracht (in euro's) over 2013 (in procenten)*	83
Figuur 4.23	Verdeling meerpersoonshuishoudens naar draagkracht (in euro's) over 2013 (in procenten)*	84
Figuur 4.24	Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal inkomen (alleenstaanden) over 2013*	85
Figuur 4.25	Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal inkomen (meerpersoonshuishoudens) over 2013*	85
Figuur 4.26	Verdeling van pikethulpverlening naar rechtsgebied over 2013* (n=118.491)	90
Figuur 4.27	Vormen van rechtsbijstand die in het kader van strafpiket zijn verleend in 2013*	91
Figuur 5.1	Ontwikkeling van het aantal rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkzaam was over 2006 t/m 2013*	94
Figuur 5.2	Aantal bij de Orde ingeschreven advocaten en aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent over 2009 t/m 2013*	95
Figuur 5.3	Ontwikkeling van het gemiddeld aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation- en lichte adviestoevoegingen) en het gemiddeld aantal lichte adviestoevoegingen per actieve advocaat over 2009 t/m 2013*	96
Figuur 5.4	Verdeling van het aantal toevoegingen over de advocaten over 2009 t/m 2013*	97
Figuur 5.5	Verdeling van het aantal toevoegingen over de actieve advocaten, in percentages over 2013*	97
Figuur 5.6	In- en uitstroom van advocaten over 2009 t/m 2013	98
Figuur 5.7	Gemiddeld aantal beëdigingsjaren van advocaten, die gesubsidieerde rechtsbijstand verleenden over 2009 t/m 2013*	99
Figuur 5.8	Verdeling van actieve advocaten naar beëdigingsjaren over 2009 t/m 2013*	100
Figuur 5.9	Ontwikkeling percentage advocaten per piketsoort over 2009 t/m 2013*	101
Figuur 5.10	Ontwikkeling van het aantal advocatenkantoren dat op toevoegingsbasis werkte over 2009 t/m 2013*	103
Figuur 5.11	Verdeling actieve advocaten naar leeftijdscategorie over 2009 t/m 2013*	104
Figuur 5.12	Gemiddelde aantal door advocaten behandelde toevoegingen per leeftijdscategorie over 2009 t/m 2013*	105
Figuur 5.13	Ontwikkeling van het aantal ingeschreven mediators en het aantal mediators dat ten minste één toevoeging per jaar behandelde over 2009 t/m 2013*	106

Figuur 5.14	Verwachting kosten rechtshulp in percentages (n=180)	111
Figuur 5.15	Mate waarin rechtshulpverleners hebben bijgedragen aan de oplossing van juridisch probleem	114
Figuur 5.16	Vergelijking van de tevredenheidsscores over de jaren heen*	117
Figuur 5.17	Opnieuw kiezen in percentages (n=251)	118
Figuur 6.1	Ontwikkeling van het aantal gezinspolissen voor rechtsbijstand onder de Nederlandse huishoudens (maal duizend) over 2004 t/m 2012*	120
Figuur 6.2	Ontwikkeling index dekkingsgraad rechtsbijstandsverzekeringen over 2004 t/m 2012	121
Figuur 6.3	Ontwikkeling van de premiestelling, op basis van alle polissen én de polissen voorkomend in twee opeenvolgende jaren gerelateerd aan de cpi en prijsindex rechtskundige diensten over 2009 t/m 2013	123
Figuur 7.1	Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) per rechtsgebied over 2013*	126
Figuur 7.2	Gemiddelde* uitgave (in euro's) per vaststelling, uitgesplitst naar rechtsgebied en in totaal over 2013**	127
Figuur 7.3	Gemiddelde uitgave in euro's (inclusief EXU) per vaststelling, uitgesplitst naar civiel recht, bestuurs- en strafrecht in 2013*	128
Figuur 7.4	Ontwikkeling van de uitgaven voor vaststellingen, gemiddelde uitgave per vaststelling in indexen en cpi en prijsindex rechtskundige diensten over 2009 t/m 2013*	129
Figuur 8.1	Ontwikkeling van het totaal aantal toevoegingen (inclusief lat en mediations) over 2000 t/m 2012	145
Figuur 8.2	Ontwikkeling van het totale aanbod van rechtsbijstandverleners (inclusief mediators) over 2000 t/m 2013	148

Tabellen

Tabel 2.1a	Rechtwijzer.nl, 25 juli t/m 31 december 2013	31
Tabel 2.1b	Echtscheidingsplan.nl: Kinderalimentatietool KART, 25 juli t/m 31 december 2013	31
Tabel 2.1c	Echtscheidingsplan.nl: Pensioencalculator, 25 juli t/m 31 december 2013	32
Tabel 2.1d	Wijzeruitelkaar.nl, 25 juli t/m 31 december 2013	32
Tabel 2.2	Gebruik en oordeel over duidelijkheid nuldelijnsapplicaties (n=200)	36
Tabel 4.1	Gemiddeld aantal toevoegingen per verdachte voor misdrijven over 2009 t/m 2013	64
Tabel 4.2	Mate van meervoudig toevoegingsgebruik per rechtsgebied	73
Tabel 4.3	Intrekkingen naar aanleiding van resultaatbeoordeling*	78
Tabel 4.4	Inning en restitutie na hercontrole in euro's over de jaren 2008 t/m 2010	79
Tabel 5.1	Aantal gespecialiseerde advocaten in 2013	102
Tabel 5.2	Bron van informatie vindbaarheid rechtsbijstandverlener (n=251)*	108
Tabel 5.3	Motivatie keuze advocaat of mediator (n=179)*	109
Tabel 5.4	Vindbaarheid van de advocaat of mediator (n=195)	109
Tabel 5.5	Verwezen naar het Juridisch Loket voor diagnosedocument (n=197)	112
Tabel 5.6	Redenen waarom men het probleem als (zeer) ernstig bestempelt (n=160)*	112

Tabel 5.7	Redenen waarom het probleem (nog) niet is opgelost (n=88)	113
Tabel 5.8	Wijzen waarop het probleem is opgelost (n=97)	113
Tabel 5.9	Doel hulpvraag (n=195)	115
Tabel 5.10	Tevredenheid over deelaspecten van de dienstverlening en het belang dat men hecht aan de deelaspecten (n=243-263)*	116
Tabel 8.1	Samenvattend analysemodel	160
Tabel B1.1	Inkomensnormen en eigen bijdragen reguliere toevoeging per 1 januari 2013 (peiljaar 2011) in euro's	165
Tabel B1.2	Inkomensnormen en eigen bijdragen reguliere toevoeging per 1 oktober 2013 (peiljaar 2011) in euro's	166
Tabel B1.3	Inkomensnormen en eigen bijdragen scheidings(gerelateerde) toevoeging per 1 oktober 2013 (peiljaar 2011) in euro's	166
Tabel B1.4	Inkomensnormen en eigen bijdragen mediationtoevoeging per 1 januari 2013 in euro's	167
Tabel B1.5	Heffingvrij vermogen 2011 (het peiljaar) in euro's	167
Tabel B1.6	Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen per 1 januari 2013 in euro's	167
Tabel B1.7	Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen per 1 oktober 2013 in euro's	168
Tabel B1.8	Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen voor scheidings(gerelateerde) toevoegingen per 1 oktober 2013 in euro's	168
Tabel B1.9	Heffingvrij vermogen i.v.m. resultaatsbeoordeling 2013 in euro's	168
Tabel B2.1	Forfaitaire vergoeding advocatuur (2000 t/m 2013)	169
Tabel B4.1	Aantal klantactiviteiten per jaar (2007 t/m 2013)	177
Tabel B4.2	Aantal klantactiviteiten per jaar (2007 t/m 2013)	177
Tabel B4.3	Kanalen waarlangs klanten contact hebben gezocht per jaar, in percentages (2007 t/m 1e helft van 2011)	178
Tabel B4.4a	Aantal klantactiviteiten per kanaal per jaar (2007 t/m 2013)	178
Tabel B4.4b	Klantactiviteiten per kanaal per halfjaar, in aantallen en percentages (2011 en 2012)	178
Tabel B4.5	Verwijzing naar advocatuur per klantactiviteit per halfjaar (2011) en per jaar, in aantallen en percentages (2012 en 2013)	179
Tabel B4.6	Aantal voorstellen en gerealiseerde mediations uitgevoerd door geregistreerde en niet-geregistreerde mediators per jaar (2007 t/m 2013)	179
Tabel B4.7	Verwijzing naar ketenpartner per klantactiviteit over de tweede helft van 2011 (vanaf 1 juli) en geheel 2012 en 2013	180
Tabel B4.8	Rechtsgebieden waarop de klantactiviteiten betrekking hadden per jaar in percentages (2007 t/m 2013)	180
Tabel B4.9	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), 2012 en 2013	181
Tabel B6.1	Aantal afwijzingen uitgesplitst naar afwijzingsgrond, in aantallen en percentages ten opzichte van het aantal aangevraagde toevoegingen, per jaar (2010 t/m 2013)	185
Tabel B6.2	Aantal afgegeven toevoegingen per jaar (2000 t/m 2013)	185
Tabel B6.3	Aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) naar grondslag per jaar (2000 t/m 2013)	186

Tabel B6.4a	Uitsplitsing aantal reguliere toevoegingen (excl. lat en mediation) naar grondslag, zoals gehanteerd door de Raad voor Rechtsbijstand in vergelijking met de door de Raad voor de Rechtspraak gehanteerde indeling in 2013	186
Tabel B6.4b	Uitsplitsing aantal reguliere toevoegingen (excl. lat en mediation) naar hoofdrechtsgebied en conform de door de Rechtspraak gehanteerde juridische indeling in 2013	187
Tabel B6.5a	Rechtsgebieden waarop reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) zijn afgegeven per jaar (2000 t/m 2013), in aantallen	188
Tabel B6.5b	Geïndexeerde ontwikkeling binnen de rechtsgebieden waarop reguliere toevoegingen (excl. mediation en lat) zijn afgegeven per jaar (2009 t/m 2013)	189
Tabel B6.6	Ontwikkeling aantal toevoegingen voor misdrijven (2009 t/m 2013)	189
Tabel B6.7	Aantal mediationtoevoegingen per jaar (2007 t/m 2013)	190
Tabel B6.8	Rechtsgebieden waarop mediationtoevoegingen zijn afgegeven in aantallen per jaar en in procenten (zie laatste kolom) over de hele periode (2007 t/m 2013)	190
Tabel B6.9	Rechtsgebieden waarop lichte adviestoevoegingen zijn afgegeven in aantallen per jaar en in procenten over de hele periode (2005 t/m 2013)	191
Tabel B6.10	Bekostiging medisch haalbaarheidsonderzoek en verstrekking lening ten behoeve van deskundigenbericht per jaar (2006 t/m 2013)	192
Tabel B6.11	Aantal toevoegingsgebruikers en het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtzoekende per jaar (2000 t/m 2013)	192
Tabel B6.12	Verdeling van het aantal toevoegingen per toevoegingsgebruiker per jaar in percentages (2000 t/m 2013)	193
Tabel B6.13	Verdeling van het aantal toevoegingen per gebruiker per jaar (2011 t/m 2013)	193
Tabel B6.14	Inschaling van reguliere toevoegingen (exclusief mediation en lat) uitgesplitst naar de treden van de eigen bijdrage per jaar (2008 t/m 2013)	194
Tabel B6.15	Gemiddelde eigen bijdrage van reguliere toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage verschuldigd waren per jaar (2007 t/m 2013)	194
Tabel B6.16	Gebruik van de anticumulatieregeling per jaar in percentages (2001 t/m 2013)	195
Tabel B6.17	Aantal reguliere toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage is betaald (2009 t/m 2013)	195
Tabel B6.18	Peiljaarverleggingen in percentages van het totaal aantal afgegeven toevoegingen per jaar (2008 t/m 2013)	195
Tabel B6.19a	Het bereik van de Wrb per jaar (2007 t/m 2013)	196
Tabel B6.19b	Het bereik van de Wrb per jaar (2007 t/m 2013)	196
Tabel B6.20	Vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) toevoegingsgebruikers (2007 t/m 2013): alleenstaanden*	196
Tabel B6.21	Vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) toevoegingsgebruikers (2007 t/m 2013): personen die deel uitmaken van een meerpersoons-huishouden*	197
Tabel B6.22	Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal jaarinkomen (alleenstaanden) (2007 t/m 2013)	197

Tabel B6.23	Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers naar fiscaal jaarinkomen (personen in meerpersoonshuishoudens) (2007 t/m 2013)	198
Tabel B6.24	Verdeling pikethulpverlening per jaar (2009 t/m 2013)	198
Tabel B6.25	Aantal vastgestelde strafpiketdeclaraties per jaar (2010* t/m 2013**), uitgesplitst naar de vorm van rechtsbijstand die is verleend***	198
Tabel B7.1	Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t-2=2011 zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar Wrb-grens	201
Tabel B7.2	Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t-2=2011 zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar inkomen, in duizendtallen	202
Tabel B9.1	Aantal rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkt per jaar (2006 t/m 2013)	209
Tabel B9.2	Percentage rechtsbijstandverleners dat op toevoegingsbasis werkt, uitgesplitst naar rol, per jaar (2006 t/m 2013) en 2013 ook in aantallen*	209
Tabel B9.3	Verhouding tussen het aantal advocaten dat bij de Orde staat ingeschreven en het aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent per jaar (2006 t/m 2013)	210
Tabel B9.4	Gemiddeld* en totaal aantal toevoegingen, reguliere en lichte adviestoevoegingen per actieve advocaat per jaar (2006 t/m 2013)	210
Tabel B9.5	Verdeling aantal advocaten naar aantal afgegeven toevoegingen (regulier en lat) per jaar in percentages (2009 t/m 2013)	211
Tabel B9.6	Aantal en percentage advocaten dat tien of minder toevoegingen (regulier en lat) behandelde in 2013	211
Tabel B9.7	Aantal bij de balie ingeschreven beëdigde advocaten, die in het jaar van beëdiging toevoegingen zijn gaan behandelen (2006 t/m 2013)	211
Tabel B9.8	Gemiddeld aantal beëdigingsjaren van advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen (2009 t/m 2013)	212
Tabel B9.9	Aantal beëdigingsjaren van advocaten in cohorten (2009 t/m 2013)	212
Tabel B9.10	Aantal advocaten dat deelneemt aan verschillende piketsoorten per jaar (2007 t/m 2013) en over 2013 ook in percentages*	212
Tabel B9.11	Aantal advocatenkantoren dat op toevoegingsbasis werkt en gemiddeld aantal advocaten per kantoor, per jaar (2006 t/m 2013)	213
Tabel B9.12	Geslacht advocaten en man-vrouwverhouding (2006 t/m 2013)	213
Tabel B9.13	Verdeling van de advocaten naar leeftijd per jaar (2006 t/m 2013), procentueel en voor 2013 ook in aantallen	213
Tabel B9.14	Gemiddeld aantal toevoegingen (regulier en lat) per advocaat naar leeftijd (2006 t/m 2013)	214
Tabel B9.15	Aantal en percentage ingeschreven mediators en aantal mediators dat toevoegingen behandelt per jaar (2007 t/m 2013)	214
Tabel B9.16	Gemiddeld aantal mediatie toevoegingen per mediator (2007 t/m 2013)	214
Tabel B10.1	Aantal polissen en aantal huishoudens per jaar (2004 t/m 2012)*	215
Tabel B10.2	Gemiddelde jaarpremie exclusief assurantiebelasting van alle maatschappijen die in de overzichten van de Consumentenbond voorkomen, het meest uitgebreide pakket* (2009 t/m 2013)	215

Tabel B10.3	Gemiddelde jaarpremie exclusief assurantiebelaasting van maatschappijen die in twee opeenvolgende jaren in overzichten van de Consumentenbond voorkomen, het meest uitgebreide pakket* (2009 t/m 2013)	216
Tabel B11.1	Uitgaven voor vaststellingen (in euro) per rechtsgebied op basis van het aantal vaststellingen in 2013	218
Tabel B11.2	EXU-aanvragen, toekenningen en afwijzingen (2008 t/m 2013)	219
Tabel B11.3	Gemiddelde uitgave (in euro's) per vaststelling, exclusief en inclusief EXU, uitgesplitst naar rechtsgebied op basis van het aantal vaststellingen in 2013	220
Tabel B11.4	Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) op basis van het aantal vaststellingen per jaar (2009 t/m 2013)	221
Tabel B11.5	Verdeling van rechtsbijstandverleners over vergoedingen ontvangen van de Raad in 2013	221
Tabel B11.6	Verdeling van uitgaven over inkomenstreden (in euro's en procentueel) in 2013	222
Tabel 12.1	Inhoud enquête en aantal respondenten	223
Tabel 12.2	Soort zaak	224
Tabel 12.3	Hoogst afgeronde opleiding N=239	225
Tabel 12.4	Arbeidsstatus (n=256)	225
Tabel B14.1	Overzicht onderzoek onder gebruikers van het stelsel en onder deelnemende advocaten over 2003 t/m 2013	230

Boxen

Box 3.1	Toelichting klantactiviteiten	38
Box 3.2	Relatie klantactiviteiten en unieke hulpvragen	41
Box 3.3	Rechts- en wetswinkels	51
Box 3.4	Sociaal raadsliedenwerk (Srw)	52
Box 4.1	Ontwikkelingen binnen de reguliere toevoegingen voor wat betreft de grootste en meest vermeldenswaardige rechtsgebieden	63
Box 4.2	Invloed op het bereik	81
Box 7.1	Declaraties en de desbetreffende jaren	125

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.

