

# Raad voor Rechtsbijstand

**M. van Gammeren-Zoetewij, S.L. Peters,  
L. Combrink-Kuiters & A.E. Smit  
m.m.v. K. Chinig**

## Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2017

# **Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2017**

M. van Gammeren-Zoetewij, S.L. Peters, L. Combrink-Kuiters & A.E. Smit  
m.m.v. K. Chinig

Utrecht, 2018

## **Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2017**

M. van Gammeren-Zoetewij, S.L. Peters, L. Combrink-Kuiters & A.E. Smit  
m.m.v. K. Chinig

ISBN: 978-94-6240-503-5

Dit boek is een uitgave van:  
Wolf Legal Publishers (WLP)  
Postbus 313  
5060 AH Oisterwijk  
E-Mail: [info@wolfpublishers.nl](mailto:info@wolfpublishers.nl)  
[www.wolfpublishers.com](http://www.wolfpublishers.com)

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de door de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd (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.

© M. van Gammeren-Zoetewij, S.L. Peters, L. Combrink-Kuiters & A.E. Smit m.m.v.  
K. Chinig, WLP 2018

# Voorwoord

Voor u ligt de Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2017, waarin de stand van zaken van het stelsel over het jaar 2017 wordt beschreven.

Continue monitoring van de stand van zaken van het stelsel is van belang ter beoordeling van de vraag of de Raad er afdoende in slaagt de doelstelling van de Wet op de rechtsbijstand (Wrb) te realiseren. Hiervan is sprake als de rechtzoekende voldoende toegang wordt geboden tot het vinden van een oplossing voor zijn of haar juridische probleem en als de dienstverlening binnen het stelsel in voldoende mate beschikbaar is en van goede kwaliteit. Hierbij heeft de Raad zich ten doel gesteld een zo laagdrempelig mogelijke afdoeningswijze te faciliteren die leidt tot een rechtvaardige uitkomst. Daarnaast ziet de Raad toe op een zo doelmatig mogelijke besteding van de publieke middelen aan het stelsel.

Via continue analyse van de vele gegevens die binnen de Raad beschikbaar zijn over het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand, heeft de Raad de mogelijkheid om de vraag naar en het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand goed te kunnen volgen en te kunnen anticiperen op continu veranderende omstandigheden.

Voor beleidsmakers, politici en ketenpartners is de monitor zeker in de afgelopen jaren een nuttige bron van informatie gebleken om cijfermatig onderbouwd het debat te kunnen voeren. De door de Kamer ingestelde commissie-Wolfsen en de door de Nederlandse Orde van Advocaten ingestelde commissie-Barkhuysen, die beiden onderzoek hebben gedaan naar mogelijkheden om het systeem van gesubsidieerde rechtsbijstand duurzaam te houden, evenals de commissie-Van der Meer, die onderzoek deed naar de tijdsbesteding en de forfaitaire vergoeding binnen het stelsel, hebben gebruik kunnen maken van de monitorgegevens en van ad hoc opgevraagde niet-gerapporteerde achterliggende cijfers. Om de effecten van de veranderingen op termijn te kunnen meten is er voorafgaand aan de implementatie van deze veranderingen een nulmeting uitgevoerd van de stand van het stelsel. De cijfers uit deze en de vorige monitor hebben gediend als een van de belangrijkste bronnen voor deze nulmeting. Het rapport van de nulmeting is in september verschenen en is te vinden op de website van de Raad: <https://www.rvr.org/nieuws/2018/september/rapport-nulmeting-gepubliceerd.html>.

De kracht van de monitor ligt in het op eenduidige wijze genereren van cijfers die beschikbaar zijn binnen het stelsel gedurende een langere periode, waardoor trends zichtbaar kunnen worden gemaakt en gefundeerde conclusies kunnen worden getrokken over het verleden en onderbouwde voorspellingen kunnen worden gedaan aangaande de gesubsidieerde rechtsbijstand in de toekomst.

De nuldelijnsapplicaties binnen het stelsel (Rechtwijzer uit elkaar en de website van het Juridisch Loket) blijken te voorzien in een behoefte. Het aantal klantactiviteiten

bij het Juridisch Loket nam licht toe en het aantal toevoegingen daalde, hetgeen vooral kan worden toegeschreven aan een forse daling op het gebied van de asielrechtsbijstand. Ook bij het bestuursrecht en bij echtscheiding daalde het aantal toevoegingen licht. In 2017 was er derhalve sprake van een afname van het beroep op het stelsel.

Het bereik van het stelsel (38 % van de bevolking) is in 2017 niet veranderd.

Het aanbod van rechtsbijstandverleners is in 2017 licht gedaald net als een jaar eerder. Dit werd met name veroorzaakt door een afname van het aantal advocaten dat een of meer toevoegingen deed; het aantal mediators nam wel toe. Bij de afname van het aantal advocaten dat toevoegingen deed, verdient opmerking dat het aantal toevoegingen sterker daalde.

Wanneer Legal Aid-stelsels uit diverse landen met elkaar worden vergeleken, dan valt het Nederlandse monitoringsysteem op door grotere volledigheid, diversiteit aan aandachtsgebieden en consistentie over de jaren heen. De op de monitor gebaseerde Engelstalige brochure blijkt in een behoefte te voorzien. Aan buitenlandse contacten biedt het een handzaam cijfermatig overzicht van de Nederlandse gesubsidieerde rechtsbijstand over de afgelopen jaren.

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

Utrecht, oktober 2018

J.H. Gerritsen

Algemeen directeur / bestuurder Raad voor Rechtsbijstand

# Afkortingen en begrippen

In de monitor komt regelmatig een aantal begrippen terug waarvan de strekking niet voor iedereen duidelijk is en er is ook sprake van veelvuldig gebruik van bepaalde afkortingen. In deze paragraaf worden deze begrippen gedefinieerd en veelgebruikte afkortingen verklaard.

## Afkortingen

|                        |   |
|------------------------|---|
| <i>A.A.-procedure:</i> | Algemene asielprocedure   |
| <i>AC:</i>             | aanmeldcentrum  |
| <i>AMvB:</i>           | Algemene Maatregel van Bestuur  |
| <i>BAR:</i>            | Beheer Advocaten Registratie  |
| <i>Bebr:</i>           | Besluit eigen bijdrage rechtsbijstand   |
| <i>BSN:</i>            | Burgerservicenummer   |
| <i>Bvr:</i>            | Besluit vergoedingen rechtsbijstand 2000  |
| <i>CBS:</i>            | Centraal Bureau voor de Statistiek  |
| <i>CPI:</i>            | Consumentenprijsindex   |
| <i>D&amp;T:</i>        | Diagnose en triage  |
| <i>EXU:</i>            | Extra uren-zaak (voorheen: Uiterst Bewerkelijke Zaak)   |
| <i>FR&amp;V:</i>       | Fiscaal recht en vermogensbeheer  |
| <i>GBA:</i>            | Gemeentelijke Basis Administratie   |
| <i>GRAS:</i>           | Gefinancierde Rechtsbijstand Administratie Systeem  |
| <i>HiiL:</i>           | The Hague Institute for the Internationalisation of Law   |
| <i>HJL:</i>            | Het Juridisch Loket   |
| <i>Lat:</i>            | Lichte adviestoevoeging; bestemd voor de verlening van rechtsbijstand in zaken van relatief eenvoudige aard |
| <i>MfN:</i>            | Mediatorsfederatie Nederland  |
| <i>MGR:</i>            | Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand   |
| <i>Mho:</i>            | Medisch haalbaarheidsonderzoek  |
| <i>NAW:</i>            | Naam adres woonplaats gegevens  |
| <i>NMI:</i>            | Nederlands Mediation Instituut  |
| <i>NOvA:</i>           | Nederlandse Orde van Advocaten  |
| <i>RvdR:</i>           | Raad voor de rechtspraak  |

## Afkortingen en begrippen

|                    |   |
|--------------------|---|
| <i>SKM:</i>        | Stichting Kwaliteit Mediators   |
| <i>SSB:</i>        | Sociaal Statistisch Bestand   |
| <i>UWV:</i>        | Uitvoeringsorgaan werknemersverzekeringen   |
| <i>vFas:</i>       | vereniging van Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators                          |
| <i>Wet VIValt:</i> | Verklaring Inkomen en Vermogen Alternatief  |
| <i>Wet Bopz:</i>   | Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen                                 |
| <i>Wmo:</i>        | Wet maatschappelijke ondersteuning  |
| <i>WODC:</i>       | Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum                                    |
| <i>WOTS:</i>       | Wet overdracht tenuitvoerlegging strafvonnis  |
| <i>Wrb:</i>        | Wet op de rechtsbijstand  |
| <i>ZSM:</i>        | 'Zo Spoedig Mogelijk': project ten behoeve van een versnelde afdoening van strafzaken |
| <i>Zzp'er:</i>     | Zelfstandige zonder personeel   |

## Begrippen

- *Ambtshalve toevoeging:* een toevoeging die op last van een rechter wordt afgegeven
- *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 op de eigen bijdrage kunnen krijgen, indien zij – alvorens een advocaat in te schakelen – eerst het Juridisch Loket bezoeken en daarvan uit worden doorverwezen naar een advocaat.
- *Diagnosedocument:* het document dat het Juridisch Loket verstrekt bij een doorverwijzing naar een advocaat. Dit document bevat een korte analyse van het probleem.
- *Draagkracht:* het belastbaar loon of verzamelinkomen in het peiljaar in combinatie met het belastbaar vermogen van dat peiljaar.
- *High Trust:* een eenvoudigere en snellere manier van het aanvragen van toevoegingen, die gebaseerd is op transparantie, vertrouwen en begrip.
- *In- en uitstromers:* rechtsbijstandverleners die in het desbetreffende jaar respectievelijk toetreden tot het stelsel dan wel het stelsel verlaten.
- *Gesubsidieerde rechtsbijstand:* rechtsbijstand die de overheid (deels) vergoedt door middel van een subsidie. Hierbinnen is te onderscheiden:
- *Rechtskundige bijstand,* verstrekt door rechtsbijstandverleners aan een rechtzoekende ter zake van een rechtsbelang dat hem/haar rechtstreeks en individueel aangaat;
- *Rechtshulp,* verstrekt door het Juridisch Loket 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 te komen tot gezamenlijk gedragen oplossingen en tot voor ieder van hen optimale resultaten.
  - *Kenniswijzer*: kennisdatabank van de Raad waarin de noodzakelijke informatie is te vinden om een aanvraag voor een toevoeging te kunnen invullen.
  - *Peer review*: toetsing door een vakgenoot.
  - *Peiljaar*: het jaar waarover de draagkracht is vastgesteld. In de meeste gevallen zal dit het tweede jaar zijn, voorafgaand aan het jaar waarin de aanvraag voor een toevoeging wordt gedaan (t-2).
  - *Rechtsbijstandverlener*: alle tweedelijnsdienstverleners die rechtsbijstand kunnen verlenen op basis van een toevoeging, derhalve advocaten, mediators<sup>1</sup> en deurwaarders.
  - *Toevoeging*: een verklaring op grond waarvan een rechtzoekende aanspraak kan maken op gesubsidieerde rechtsbijstand.
  - *Toevoegingsgebruikers*: rechtzoekenden aan wie een toevoeging is afgegeven.
  - *Vaststelling*: de vaststelling van de subsidie aan de advocaat voor de door hem verleende rechtsbijstand na beëindiging van de zaak.
  - *Verwijsarrangement*: een overeenkomst tussen de Raad voor Rechtsbijstand en een advocaat, waarin wordt vastgelegd dat laatstgenoemde zich beschikbaar stelt voor het verlenen van rechtsbijstand aan klanten die worden verwezen vanuit het Juridisch Loket.
  - *Wrb-gerechtigden*: rechtzoekenden die op grond van onvoldoende financiële middelen aanspraak kunnen maken op gesubsidieerde rechtsbijstand bij het oplossen van een (serieus) juridisch probleem.

---

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



# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| <b>Voorwoord</b>   | 3  |
| <b>Afkortingen en begrippen</b>  | 5  |
| Afkortingen  | 5  |
| Begrippen  | 6  |
| <b>1 Inleiding</b>   | 15 |
| 1.1 Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand  | 17 |
| 1.1.1 Rechtwijzer  | 17 |
| 1.1.2 Het Juridisch Loket  | 18 |
| 1.1.3 Rechtsbijstand op basis van een toevoeging   | 19 |
| 1.1.4 Mediation op basis van een toevoeging  | 23 |
| 1.2 Recente veranderingen aangaande het stelsel  | 24 |
| 1.2.1 Veranderingen binnen het stelsel   | 24 |
| 1.2.2 Vernieuwing van het stelsel  | 25 |
| 1.2.3 Ontwikkelingen in wet-, regelgeving en beleid<br>binnen het stelsel van het afgelopen jaar | 27 |
| 1.2.4 Overige voor het stelsel relevante ontwikkelingen  | 28 |
| <b>2 Het gebruik van nuldelijnsrechtshulp</b>  | 33 |
| 2.1 Online dienstverlening van het Juridisch Loket   | 33 |
| 2.2 De functionaliteiten van Rechtwijzer   | 34 |
| 2.3 Gebruikers van Rechtwijzer uit elkaar en uitelkaar.nl  | 38 |
| 2.3.1 Gebruik van de website Rechtwijzer uit elkaar  | 38 |
| 2.3.2 Gebruik van het platform Rechtwijzer uit elkaar en<br>uitelkaar.nl                         | 38 |
| 2.4 Klanttevredenheid Rechtwijzer uit elkaar en uitelkaar.nl                                     | 39 |
| <b>3 Het gebruik en de gebruikers van eerstelijnsrechtshulp</b>                                  | 41 |
| 3.1 De dienstverlening van het Juridisch Loket   | 41 |
| 3.1.1 Activiteiten van het Juridisch Loket   | 41 |
| 3.1.2 Wijze van contact  | 44 |
| 3.1.3 Informatie verstrekken en verwijzen  | 47 |
| 3.1.4 Zaaksoorten  | 51 |
| 3.2 Achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket                                  | 52 |
| 3.3 Klanttevredenheidsonderzoek onder klanten van het Juridisch Loket                            | 53 |
| 3.4 Capita selecta: twee voorzieningen in de eerstelijns   | 54 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>4 Het gebruik van toevoegingen</b>   | 59  |
| 4.1 Het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand op toevoegingsbasis   | 59  |
| 4.1.1 Aangevraagde, afgewezen en afgegeven toevoegingen   | 60  |
| 4.1.2 Ontwikkeling van het aantal reguliere toevoegingen  | 63  |
| 4.1.3 Ontwikkeling van het aantal mediationtoevoegingen   | 68  |
| 4.1.4 Ontwikkeling van het aantal lichte adviestoevoegingen   | 69  |
| 4.1.5 Toevoegingen van de bijzondere curator  | 71  |
| 4.1.6 Voorziening deskundigenbericht  | 71  |
| 4.2 Ontwikkeling van het aantal toevoegingen na de invoering van de AMvB van oktober 2013                         | 73  |
| 4.3 Eigen bijdrage  | 73  |
| 4.3.1 Wel of geen eigen bijdrage opgelegd   | 74  |
| 4.3.1.1 Kortingsmaatregel 'diagnose en triage'  | 75  |
| 4.3.1.2 Peiljaarverlegging  | 76  |
| 4.3.2 Hoogte van eigen bijdrage   | 77  |
| 4.4 Aantal vaststellingen   | 79  |
| 4.4.1 Adviestoevoeging of proceduuretoevoeging  | 80  |
| 4.4.2 Steekproefresultaten <i>High Trust</i> -werkwijze   | 80  |
| 4.4.3 Inning en restitutie  | 81  |
| 4.5 Bezwaar en beroep   | 83  |
| <b>5 Gebruikers van toevoegingen</b>  | 85  |
| 5.1 Aantal toevoegingsgebruikers en het aantal toevoegingen per gebruiker   | 85  |
| 5.2 Het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking  | 89  |
| 5.3 Vastgestelde draagkracht toevoegingsgebruikers  | 92  |
| 5.4 Vergelijking van de verdeling van toevoegingsgebruikers met Wrb-gerechtigden over de eigenbijdragecategorieën | 93  |
| 5.5 Achtergrondkenmerken van de gebruikers van toevoegingen   | 95  |
| 5.5.1 Vergelijking toevoegingsgebruikers naar indeling per rechtsgebied met de Nederlandse bevolking              | 96  |
| 5.5.2 Vergelijking van toevoegingsgebruikers met Wrb-gerechtigden   | 97  |
| 5.5.3 Profielschets gebruikers mediationtoevoegingen  | 97  |
| 5.6 Ervaringen van toevoegingsgebruikers met de dienstverlening binnen met het stelsel                            | 98  |
| <b>6 Piket</b>  | 99  |
| 6.1 Piketmeldingen  | 100 |
| 6.2 Piketdeclaraties voor alle piketsoorten   | 100 |
| 6.3 Piketadvocaten  | 102 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>7 Het aanbod van rechtsbijstandverleners</b>  | 105 |
| 7.1 De rechtsbijstandverleners   | 105 |
| 7.1.1 Aantal rechtsbijstandverleners   | 105 |
| 7.1.2 Rol van de rechtsbijstandverleners   | 106 |
| 7.2 De advocaten   | 107 |
| 7.2.1 Aantal toevoegingen per advocaat   | 107 |
| 7.2.2 Advocaten naar soort toevoeging en rechtsgebied  | 110 |
| 7.2.3 Specialisatie van advocaten  | 112 |
| 7.2.4 Het verloop onder advocaten  | 113 |
| 7.2.5 Aantal binnen het stelsel actieve advocatenkantoren  | 114 |
| 7.2.6 Geslacht advocaten   | 115 |
| 7.2.7 Leeftijd advocaten   | 115 |
| 7.3 De mediators   | 118 |
| 7.4 Klanttevredenheidsonderzoek onder advocaten en mediators 2017  | 121 |
| <b>8 Ontwikkelingen op het gebied van rechtsbijstandsverzekeringen</b>                                     | 125 |
| 8.1 Aanleiding voor het onderzoek  | 125 |
| 8.2 Beschikbare bronnen  | 125 |
| <b>9 Uitgaven</b>  | 129 |
| 9.1 Uitgaven aan het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand  | 130 |
| 9.2 Gemiddelde uitgave per vaststelling naar rechtsgebieden<br>zoals gehanteerd in de Rechtspraak          | 132 |
| 9.3 Gemiddelde uitgave per vaststelling  | 133 |
| 9.4 Ontwikkeling in de uitgaven voor vaststellingen  | 135 |
| 9.5 Verdeling uitgaven over rechtsbijstandverleners  | 137 |
| 9.6 Verdeling uitgaven over toevoegingsgebruikers en inkomenstreden  | 138 |
| 9.7 Besparingen op de uitgaven door de inwerkingtreding van<br>de AMvB's van oktober 2013 en februari 2015 | 139 |
| 9.7.1 Besparing van de AMvB van oktober 2013 op de uitgaven  | 139 |
| 9.7.2 Besparing van de AMvB van februari 2015 op de uitgaven   | 141 |
| <b>Literatuur</b>  | 145 |
| <b>Bijlage 1</b>   |     |
| Inkomen, vermogen en eigen bijdrage in 2017  | 147 |
| <b>Bijlage 2</b>   |     |
| Forfaitaire vergoeding advocatuur  | 151 |
| <b>Bijlage 3</b>   |     |
| Rechtwijzer en uitelkaar.nl: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 2                                       | 153 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Bijlage 4</b>  |     |
| Het Juridisch Loket: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 3  | 154 |
| <b>Bijlage 5</b>  |     |
| Achtergrondkenmerken van klanten van het Juridisch Loket in 2017  | 161 |
| <b>Bijlage 6</b>  |     |
| Onderzoeksverantwoording klanttevredenheidsonderzoek het Juridisch Loket  | 163 |
| <b>Bijlage 7</b>  |     |
| Het gebruik van toevoegingen: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 4   | 164 |
| <b>Bijlage 8</b>  |     |
| De gebruikers van toevoegingen: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 5   | 178 |
| <b>Bijlage 9</b>  |     |
| Het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking  | 186 |
| <b>Bijlage 10a</b>  |     |
| Achtergrondkenmerken reguliere toevoegingsgebruikers indeling Rechtspraak: bestuurs- civiel- en strafrecht in percentages in 2017 | 190 |
| <b>Bijlage 10b</b>  |     |
| Achtergrondkenmerken Wrb-gerechtigden en de Nederlandse bevolking in 2017   | 194 |
| <b>Bijlage 10c</b>  |     |
| Achtergrondkenmerken gebruikers van mediatontoevoegingen in percentages in 2017   | 198 |
| <b>Bijlage 11</b>   |     |
| Resultaten enquête onder toevoegingsgebruikers  | 201 |
| <b>Bijlage 12</b>   |     |
| Piket: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 6  | 227 |
| <b>Bijlage 13</b>   |     |
| Het aanbod van rechtsbijstandverleners: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 7   | 229 |
| <b>Bijlage 14</b>   |     |
| Onderzoek onder advocaten en mediators  | 240 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Bijlage 15</b>   |     |
| Rechtsbijstandsverzekeringen: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 8 | 254 |
| <b>Bijlage 16</b>   |     |
| Uitgaven: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 9                     | 256 |
| <b>Bijlage 17</b>   |     |
| Begeleidingscommissie   | 262 |
| <b>Bijlage 18</b>   |     |
| Overzicht aanvullend onderzoek  | 263 |
| <b>Lijst met figuren en tabellen</b>                                  | 266 |

# 1 Inleiding

Een 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 (hierna: de Wrb) in een subsidiestelsel. Op grond van deze wet krijgen rechtzoekenden met een inkomen onder een bepaalde grens en personen die ambtshalve een toevoeging krijgen, zoals verdachten die in bewaring zijn gesteld, gesubsidieerde rechtsbijstand. In Nederland is de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wrb. De Raad krijgt zijn budget van en is verantwoording verschuldigd aan het ministerie van Justitie en Veiligheid. 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). Deze monitor besteedt jaarlijks aandacht aan de ontwikkeling van de vraag naar en het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstand. Daarbij krijgen de effecten van wijzigingen binnen het stelsel en een aantal actuele onderwerpen specifieke aandacht. Een begeleidingscommissie ziet toe op de wetenschappelijke kwaliteit van de monitor (zie bijlage 14). Hoewel er geen concrete aanbevelingen voor beleid worden gedaan, beoogt de monitor de grondslag te vormen voor verdere discussie over het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Hiertoe is het een belangrijke bron van informatie.

Naast de huidige monitor is in 2018 de rapportage van de Nulmeting verschenen, die de stand van zaken van het stelsel beschrijft in meer kwalitatieve zin. Er zijn, na het uitkomen van de rapporten van drie commissies (onder leiding van Wolfsen, Barkhuysen en Van der Meer), veranderingen in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand te verwachten. Een betrouwbare en gedegen nulmeting maakt het mogelijk om op termijn de gevolgen van de implementatie van diverse maatregelen vast te kunnen stellen.

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; Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015). Maatschappelijke ontwikkelingen zoals een economische crisis kunnen leiden tot een toe- dan wel afname van het aantal personen dat om rechtsbijstand verzoekt en tot veranderingen in het type kwestie waarvoor men hulp zoekt. Daarnaast is de ontwikkeling van de Nederlandse rechtscultuur van invloed. Processen zoals (de)juridisering, *Alternative Dispute Resolution* (ADR) en een toename van het aantal rechtsbijstandsverzekeringen hebben effect op de

vraag. Ten slotte is de rechtsstructuur van invloed op de vraag naar rechtsbijstand. Stelselwijzigingen, zoals mede in dit hoofdstuk beschreven, zullen gevolgen hebben voor het beroep dat op de voorziening wordt gedaan. Ook wijzigingen in wetgeving en beleid die de doelgroep van de Wrb raken, hebben invloed.

Het Nederlandse stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand wordt internationaal gezien als een robuust stelsel dat als voorbeeld kan dienen voor landen die een dergelijk stelsel nog aan het ontwikkelen zijn. Er wordt ten opzichte van andere landen relatief veel geld aan uitgegeven per hoofd van de bevolking.<sup>2</sup> Ook is Nederland een positieve uitzondering met betrekking tot de data die voorhanden zijn, waardoor het stelsel jaarlijks kan worden gemonitord.

### **Indeling van het rapport**

De monitor houdt in grote lijnen de structuur van eerdere edities aan. In de verschillende hoofdstukken komen de volgende onderwerpen aan de orde. In dit inleidende hoofdstuk staat de toelichting op het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Verder worden recente ontwikkelingen belicht - zowel binnen als buiten het stelsel - die van belang zijn voor het stelsel.

Hoofdstuk 2 heeft betrekking op de zogenoemde nuldelijnsvoorziening binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand oftewel de website van het Juridisch Loket alsook de websites en applicaties die behoren tot Rechtwijzer. Ook is de klanttevredenheid met deze dienstverlening opgenomen.

Hoofdstuk 3 bevat een cijfermatig overzicht van de eerstelijnswerkzaamheden die door de vestigingen van het Juridisch Loket in 2017 zijn uitgevoerd. Wat was de aard van de dienstverlening en voor welke problemen riepen de loketklanten zoal hulp in? Daarnaast staan in dit hoofdstuk de achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket, de klanttevredenheid met deze dienstverlening en is kort aandacht besteed aan andere juridische eerstelijnsvoorzieningen zoals het sociaalraadsliedenwerk en de rechts- en wetswinkels.

Hoofdstuk 4 bevat informatie over de vraag naar en het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand in de tweede lijn. De aantallen en specificaties van de afgegeven toevoegingen en de ontwikkeling van toevoegingen over de afgelopen jaren worden zichtbaar gemaakt. De ontwikkeling van het aantal toevoegingen na de invoering van de AMvB in oktober 2013 komt ook aan de orde, alsmede de gemiddelde hoogte van de eigen bijdragen voor toevoegingen. Ook is er aandacht voor de procedure van het vaststellen van toevoegingsvergoedingen, inning en restitutie en de resultaatsbeoordeling, naar aanleiding van hercontrole van afgegeven toevoegingen. Ten slotte is er in dit hoofdstuk een paragraaf opgenomen over de bezwaar- en beroepsprocedure.

---

2 Zie bijvoorbeeld het rapport van de Raad van Europa: European judicial systems, Efficiency and quality of justice, Edition 2016 (2014 data), figuur 2.39, pagina 72.

Hoofdstuk 5 beschrijft de achtergrondkenmerken van de toevoegingsgebruikers en de gegevens over meervoudig gebruik. Ook is de klanttevredenheid van de toevoegingsgebruikers opgenomen.

Hoofdstuk 6 heeft betrekking op de piketwerkzaamheden.

In hoofdstuk 7 staat de ontwikkeling van het aanbod van gesubsidieerde rechtsbijstandverleners centraal. Hier is informatie gegeven over rechtsbijstandverleners die in de afgelopen jaren minimaal één toevoeging hebben behandeld. Dit hoofdstuk besteedt ook aandacht aan de in- en uitstroom van rechtsbijstandverleners die op toevoegingsbasis werken. Ook is onderzoek naar ervaringen van rechtsbijstandverleners met het stelsel is opgenomen.

Hoofdstuk 8 heeft betrekking op rechtsbijstandsverzekeringen, met name op de ontwikkeling van de premiestelling.

Hoofdstuk 9 ten slotte gaat over de uitgaven van de Raad aan toevoegingen. De besparingen van de AMvB's van oktober 2013 en februari 2015 komen daarbij ook aan de orde.

In bijlage 15 is te zien welke thema's er in eerder verschenen monitors zijn behandeld. Een terugkerend onderdeel van de monitor zijn de enquêtes die afgenomen worden onder gebruikers van het stelsel en onder rechtsbijstandverleners die eraan deelnemen. In tabel B15.1 van bijlage 15 zijn de in het verleden afgenomen enquêtes onder de diverse doelgroepen schematisch weergegeven.

## 1.1 Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand

Nuldelynsrechtshulp is omschreven als digitaal beschikbaar gestelde rechtshulpvoorzieningen waar (nog) geen (rechts)hulpverlener aan te pas komt. Binnen het stelsel verstrekken onder meer Rechtwijzer en de website van het Juridisch Loket in de nuldelyns gesubsidieerde rechtsbijstand. De gesubsidieerde rechtsbijstand die is verstrekt via de overige kanalen van het Juridisch Loket valt onder de eerstelijns. De tweedelijns binnen het stelsel is op basis van een toevoeging verleende rechtsbijstand door rechtsbijstandverleners die bij de Raad staan ingeschreven of door anderen met wie de Raad een overeenkomst tot verlenen van rechtsbijstand heeft gesloten. Dit zijn voor het merendeel advocaten, maar ook mediators, bewindvoerders Wsnp en enkele deurwaarders of bijzondere curatoren vallen hieronder.

### 1.1.1 Rechtwijzer

De Raad heeft in de afgelopen jaren met instemming van het departement ingezet op de doorontwikkeling van Rechtwijzer 1.0 naar Rechtwijzer 2.0. Rechtwijzer 1.0 bood aan burgers voor de meest voorkomende juridische problemen een (zelf)diagnose aan, voorzien van relevante juridische informatie, zelfhulptools, oplossingsmogelijkheden en, waar nodig, verwijzingen naar verdere hulp.

Het doel van Rechtwijzer 2.0 is het voorzien in mogelijkheden voor een directe online dialoog tussen de bij scheidingsproblemen betrokken



rechtzoekenden, met als resultaat het sluiten van een ouderschapsplan en/of scheidingsplan. Om het Rechtwijzer 2.0-platform te ontwikkelen heeft de Raad een samenwerkingsovereenkomst gesloten met HiiL en Modria. De driepartijenovereenkomst Raad voor Rechtsbijstand - HiiL (kennispartij) - Modria (IT-partij) heeft met Rechtwijzer *uit elkaar* een innovatief scheidingsplatform opgeleverd dat een goede tevredenheidsbeoordeling van rechtzoekenden krijgt. Gebruikers werden in de gelegenheid gesteld om in hun eigen tempo en tegen transparante lage kosten hun scheiding af te wikkelen. In 2017 is het digitale scheidingsplatform Rechtwijzer *Uit elkaar* voortgezet door een marktpartij.

### 1.1.2 Het Juridisch Loket

Rechtzoekenden kunnen terecht bij één van de 30 vestigingen<sup>3</sup> van de landelijke stichting het Juridisch Loket voor vraagverheldering, informatie en advies. Door een landelijk dekkend netwerk heeft elke rechtzoekende een Juridisch Loket binnen bereik. Rechtzoekenden kunnen op diverse manieren contact leggen met het Juridisch Loket. De belangrijkste contactmogelijkheid is het landelijke telefoonnummer (0900-8020). Daarnaast kunnen rechtzoekenden voor *face-to-face*-contact terecht bij de balie, een afspraak maken voor het spreekuur of gebruikmaken van de centrale website ([www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl)). De website voorziet in de mogelijkheid om via e-mail een vraag te stellen. Ook kan een klant gebruik maken van sociale media om contact te leggen met het Juridisch Loket. Het Juridisch Loket is bedoeld als voorziening voor minderdraagkrachtigen en profileert zich steeds nadrukkelijker als zodanig. Voor informatie en verwijzing is de dienstverlening van het Juridisch Loket in de praktijk voor alle burgers beschikbaar (zie artikel 8 lid 4 Wrb): bij de toegang (balie, telefoon en email) vindt geen inkomenstoets plaats. Als een vraag in een balie-, telefoon- of e-mailcontact 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. Heeft een klant verdergaande of andersoortige (rechts)bijstand nodig, 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.

Rechtzoekenden die binnen de doelgroep vallen worden aangemoedigd 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. Rechtzoekenden die eerst langs het Juridisch Loket gaan, krijgen een

---

<sup>3</sup> Er is tevens een contactcenter in Zutphen, een buitenspreekuur in Terneuzen en er zijn spreekuurvoorzieningen in de meeste penitentiaire instellingen en in de detentiecentra in Zeist, Rotterdam en op Schiphol.

korting van € 53 op de eigen bijdrage, indien een toevoeging alsnog noodzakelijk blijkt.<sup>4</sup> Deze maatregel geldt uiteraard alleen voor toevoegingen waarvoor een eigen bijdrage verschuldigd is. 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 krijgt de klant door het Juridisch Loket een diagnosedocument ter beschikking gesteld, waarin een analyse van het juridisch probleem is opgenomen en zo mogelijk een advies voor de rechtsbijstandverlener waarheen is verwezen.

### 1.1.3 Rechtsbijstand op basis van een toevoeging

Advocaten verlenen gesubsidieerde rechtsbijstand op basis van een toevoeging. Dit is een verklaring op grond waarvan een rechtzoekende – dit kan een natuurlijk persoon zijn of een rechtspersoon<sup>5</sup> – aanspraak kan maken op gesubsidieerde rechtsbijstand.

Advocaten kunnen alleen op toevoegingsbasis werken indien zij, in het kader van de gevoerde kwaliteitszorg, de entreetoets van de NOVA met goed gevolg hebben afgelegd of de hiermee vergelijkbare 'verklaring kantoororganisatie'<sup>6</sup> kunnen overleggen. Om zaken op het gebied van (jeugd)straf-, slachtoffer-, asiel-, vreemdelingen-, personen- en familierecht, Bopz of internationale kinderontvoering te kunnen behandelen, moeten advocaten bovendien beschikken over een speciale aantekening. Toevoegingen kunnen worden afgegeven voor advisering<sup>7</sup> of voor een mediation of het voeren van een procedure.

Om te kunnen vaststellen of iemand in aanmerking komt voor een toevoeging gelden inkomens- en vermogensgrenzen. De Belastingdienst voert deze inkomens- en vermogenscontrole uit. Rechtzoekenden met een draagkracht onder de Wrb-grens die voor een juridisch probleem een rechtsbijstandverlener willen inschakelen, kunnen via een advocaat een toevoeging aanvragen.

---

4 De commissie-Wolfsen deed de aanbeveling om de diagnose- en triagekorting te laten vervallen. Feitelijk is het diagnoseformulier volgens de commissie verworden tot een kortingsbon van € 53 en de aanbevelingen rondom het versterken van de eerstelijns diagnose en triage overbodig (commissie-Wolfsen, 'Herijking rechtsbijstand. Naar een duurzaam stelsel voor de gesubsidieerde rechtsbijstand').

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

6 De verklaring kantoororganisatie is een lijst met vragen omtrent de kantoororganisatie, de klachtenregeling, het bewaren van dossiers en vervanging bij afwezigheid.

7 Art. 12 Bvr: voor een adviestoevoeging waarin minder dan zes uur rechtsbijstand wordt verleend, worden vier punten toegekend (niet te verwarren met de lichte adviestoevoeging, zie verder). Wanneer zes uur of meer rechtsbijstand wordt verleend, worden acht punten vergeoed.

## 1 Inleiding

Bij de *HighTrust* werkwijze beoordeelt de advocaat vooraf zelfstandig of hij rechtsbijstand kan verlenen op basis van een toevoeging. Met behulp van de werkinstructies op de digitale Kenniswijzer van de Raad toetst hij aan de hand van de criteria uit de Wrb of een zaak toevoegwaardig is. Op deze manier kan de advocaat de toevoeging aanvragen zonder direct stukken te hoeven overleggen. Bij twijfel kan de advocaat contact opnemen met de telefonische helpdesk van de Raad. Afhankelijk van het toevoegvolume toetst de Raad achteraf 1 op 1 en/of steekproefsgewijs of een toevoeging terecht is afgegeven.

*High Trust* is een vorm van (administratieve) samenwerking tussen de Raad en rechtsbijstandverleners die is vastgelegd in algemene voorwaarden. Uitgangspunten hierbij zijn transparantie, vertrouwen en begrip zodat kan worden vertrouwd op elkaars professionaliteit, integriteit en zorgvuldigheid. Er is een toets aan de hand van Kenniswijzer door de advocaat voorafgaand aan de aanvraag en een controle door de Raad aan de achterkant van het proces<sup>8</sup>. Eind 2017 werd 78% van het totale toevoegvolume van de Raad verwerkt via *High Trust*<sup>9</sup> en namen 2.350 kantoren deel aan deze werkwijze.

Toetsing op basis van *High Trust* kent twee varianten:

- periodieke controle van vastgestelde toevoegingen, die steekproefsgewijs plaatsvindt op het kantoor van de advocaat of
- een-op-een controle van toevoegingen bij de Raad op het moment dat de rechtsbijstandverlener de declaratie indient.

Bij geconstateerde fouten worden verbeterafspraken gemaakt. Als achteraf bij de steekproeftoetsing blijkt dat een toevoeging niet toevoegwaardig was of de vergoeding niet correct, dan trekt de Raad de vergoeding (deels) in. Bij de een-op-een controle van toevoegingen wordt de declaratie op nihil gesteld als blijkt dat de zaak niet toevoegwaardig was.

De in de steekproef gevonden fouten worden gekwantificeerd in geldbedragen en afgezet tegen het totaal aan vergoedingen uit de steekproef. De maximaal toegestane foutscore bij een uitgevoerde steekproef is 5%. Bij een foutscore tussen de 5 en 10% kan de Raad besluiten een aanvullende steekproefcontrole te doen. Als deze opnieuw de foutscore overschrijdt, dan volgt een volledige controle. Begin 2018 is besloten *High Trust* door te ontwikkelen naar 'Compliance'. Compliance wordt daarmee een voorwaarde om deel te kunnen nemen aan te stelsel.

Deze keus wordt ondersteund door de review *High Trust* (die is uitgevoerd door de Rijksbrede Benchmark Groep). Daaruit bleek dat deze werkwijze het 'nieuwe normaal' was geworden en het advies was dan ook om *High Trust* door

---

8 Uit onderzoek is gebleken dat advocaten tevreden zijn over deze vorm van samenwerking o.b.v. *High Trust*.

9 In 2011 lag het percentage toevoegingen dat op basis van *High Trust* werd afgegeven op 11%. In de loop der jaren is dit percentage toegenomen.

te ontwikkelen. Deze doorontwikkeling naar Compliance betekent op termijn dat alle deelnemers aan het stelsel zelf de toevoegwaardigheid van hun aanvraag beoordelen en dat controle door de Raad alleen nog achteraf plaatsvindt. Daarnaast houdt deze doorontwikkeling in dat de werkwijze verder wordt geprofessionaliseerd door onder meer verbetering van de toegankelijkheid van de werkinstructies voor de advocaat en herijking van het achterliggende systeem van steekproefcontrole.

### **Eigen bijdrage en forfaitaire vergoeding**

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 serieus genoeg is om er rechtsbijstand voor in te schakelen.<sup>10</sup> De hoogte van de eigen bijdrage kent vijf klassen en bedroeg in 2017 minimaal € 196 en maximaal € 823 (zie bijlage 1, tabel B1.1). Voor (echt) scheidingszaken geldt sinds 1 oktober 2013 een hogere eigen bijdrage. Daar was de minimaal te betalen eigen bijdrage in 2017 € 340 en de maximaal te betalen eigen bijdrage € 849 (zie bijlage 1, tabel B1.2).

Om te kunnen toetsen of een rechtzoekende al dan niet voor een toevoeging in aanmerking komt, kijkt de Raad naar het inkomen en vermogen dat deze persoon had twee jaar vóór de aanvraag (aangeduid als het peiljaar, ofwel t-2). Indien een persoon op basis van zijn inkomen en vermogen in het peiljaar niet, maar op basis van zijn huidige inkomen en vermogen wél in aanmerking komt voor een toevoeging, dan kan hij een peiljaarverlegging aanvragen. Dat geldt ook als vanwege verlaging van het inkomen de eigen bijdrage bij peiljaarverlegging lager uitvalt. Het huidige inkomen moet dan wel ten minste 15% lager zijn dan het inkomen in het peiljaar en/of het vermogen moet zijn gedaald tot onder de grens van het heffingsvrije vermogen.

De advocaat ontvangt, naast de eigen bijdrage van de cliënt, van de Raad een forfaitaire vergoeding, die afhankelijk is van het type zaak. Dit is een vaste vergoeding, afgestemd op de gemiddelde tijdsbesteding die juridische werkzaamheden vergen in bepaalde zaken. De hoogte ervan is genormeerd<sup>11</sup> en deze normen worden uitgedrukt in punten. Afhankelijk van de aard van een zaak en het voorkomen van bepaalde – al dan niet processuele – omstandigheden kent de Raad punten toe. De forfaitaire vergoeding bedroeg per 1 januari 2017, omgerekend naar een uurtarief € 105,61 euro per uur (zie bijlage 2). De hoogte van de forfaitaire vergoeding staat vermeld in het Besluit vergoedingen rechtsbijstand

---

10 De commissie-Wolfsen benoemt in haar rapport dat de afweging van deze keuze teniet wordt gedaan door het vergoeden van de eigen bijdrage door gemeenten middels bijzondere bijstand.

11 Deze normering is ongeveer 20 jaar geleden tot stand gekomen. Een recent uitgevoerd onderzoek door de commissie-Van der Meer heeft laten zien dat advocaten gemiddeld meer tijd besteden dan ze vergoed krijgen.

2000 (Bvr). Daarnaast ontvangt de advocaat een administratieve vergoeding van € 18,94.<sup>12</sup>

Het proces van inning en restitutie zorgt ervoor dat de Raad een geldbedrag bij de toevoegingsgebruiker kan invorderen (inning) dan wel aan de toevoegingsgebruiker kan terugbetalen (restitutie). Het proces bestaat uit de onderdelen 'resultaatbeoordeling' en 'hercontrole van het inkomen'. Bij 'resultaatbeoordeling' gaat het om te weinig geïnde eigen bijdrage of zelfs een intrekking van de toevoeging wanneer blijkt dat een procedure voor de toevoegingsgebruiker tot een financieel gunstig resultaat heeft geleid. Bij 'hercontrole' gaat het erom of er te veel of te weinig subsidie is uitgekeerd voor rechtsbijstand als bij controle achteraf blijkt dat de inkomensgegevens op basis waarvan de toevoeging was verstrekt en de eigen bijdrage was berekend, niet correct waren. In 2009 heeft de Raad van State bepaald dat als de toevoeging is ingetrokken op basis van het door de toevoegingsgebruiker behaalde resultaat, een advocaat desondanks recht heeft op uitbetaling van de rechtsbijstandsubsidie.<sup>13</sup>

In een aantal specifiek benoemde gevallen is 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 zijn vrijheid is ontnomen. 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, minderjarigen en de zogenoemde 'have-nots' (artikel 6 lid 2 Bebr) worden vrijgesteld van betaling van de eigen bijdrage (de zogenaamde nihilstelling).

### Lichte adviestoevoeging

Naast de reguliere toevoeging kent het stelsel ook de lichte adviestoevoeging. Dit type toevoeging is in het leven geroepen als voorziening 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 € 77 of € 129 in 2017, afhankelijk van het inkomen (zie bijlage 1, tabel B1.4). 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. 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 te besteden tijd. Als het probleem gecompliceerder

---

12 De kabinetsbrief van mei 2016 benoemt de maatregel dat deze vergoeding kan komen te vervallen.

13 Wanneer de Raad de toevoeging heeft ingetrokken op basis van het resultaat en de vergoeding heeft vastgesteld, ontstaat er een vordering van de Raad op de toevoegingsgebruiker. Het inningsrisico van deze vordering ligt bij de Raad.

blijkt te zijn dan het zich vooraf liet aanzien, kan de lichte adviestoevoeging alsnog worden omgezet in een reguliere toevoeging. De omgekeerde situatie kan zich echter ook voordoen.

### **Bewerkelijke zaken**

Algemeen uitgangspunt van het Bvr is dat de Raad voor rechtsbijstand die verleend is op basis van een toevoeging een forfaitaire vergoeding toekent. De hoogte daarvan is gerelateerd aan de aard van de betreffende zaak. 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 de Raad vooraf toestemming geeft om de extra uren te mogen besteden en het aantal uren minimaal drie keer zo hoog ligt als het forfaitaire aantal uren. De regelgeving biedt de Raad een zekere beleidsvrijheid bij de beoordeling van deze bewerkelijke zaken. Tussen mei 2015 en mei 2016 heeft de Raad in samenwerking met 22 advocatenkantoren de pilot 'EXU in *High Trust*' uitgevoerd. Kern van de pilot was een snelle (beslis)procedure op basis van de principes van *High Trust*. De deelnemende kantoren waardeerden de in de pilot ontwikkelde werkwijze als positief. Als belangrijke verbeteringen werden genoemd: snellere procedure, snel schakelen en inzicht, minder stukken, minder administratieve activiteiten, meer bewust van zorgvuldig aanvragen, controle achteraf biedt mogelijkheid om zaken te bespreken. De eindevaluatie is aan het ministerie van Justitie en Veiligheid aangeboden. In afwachting van de uit het rapport Wolfsen volgende uitkomsten en besluiten, is in 2017 nog geen vervolg gegeven aan de pilot EXU in *High Trust* en wordt nog bezien hoe er verder invulling zal worden gegeven aan de opzet van het beleid van extra uren in *High Trust*.

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

Rechtzoekenden kunnen niet alleen voor rechtsbijstand en advies, maar ook voor mediation een toevoeging aanvragen. Hierbij gelden dezelfde wettelijke regelingen die hierboven beschreven zijn voor wat betreft inkomens- en vermogensgrenzen, nihilstellingen en resultaatsbeoordeling. Mediation behelst inschakeling van een onafhankelijke bemiddelingsdeskundige 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 de mediator de partijen die onder het bereik van de Wrb vallen, voorstellen om namens (een van) hen een toevoeging aan te vragen. Daarnaast kunnen rechtzoekenden op twee manieren worden verwezen naar een mediator: door het Juridisch Loket en door de rechter.

Rechtzoekenden betalen voor een mediationtoevoeging een lagere eigen bijdrage dan voor een reguliere toevoeging. Afhankelijk van hun inkomen betaalden rechtzoekenden € 53 of € 105 in 2017 (zie bijlage 1, tabel B1.6). 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.

Ook mediators mogen alleen op toevoegingsbasis werken indien zij voldoen aan de door de Raad gestelde toelatingseisen. Zo moeten zij Mfn-registermediator zijn en ingeschreven staan bij de Stichting Kwaliteit Mediators en het aantal mediations dat zij in de voorliggende periode hebben afgerond, moet aan een bepaald minimum voldoen. Ook dienen mediators over objectief aantoonbare kennis te beschikken betreffende de juridische aspecten van mediation, evenals over vereiste vaardigheden, zoals het kunnen omgaan met conflicten waarbij escalatie dreigt. Voor het mogen behandelen van familiezaken, waarvan doorgaans bij mediation sprake is, gelden extra voorwaarden.

## 1.2 Recente veranderingen aangaande het stelsel

### 1.2.1 Veranderingen binnen het stelsel

Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand is de afgelopen jaren op een aantal punten gewijzigd.

In 2013 is een algemene maatregel van bestuur (hierna: AMvB) in werking getreden. Dit besluit omvatte de volgende maatregelen:

- Opnieuw een generieke verhoging van de eigen bijdrage (met uitzondering van mediationtoevoegingen), ter compensatie van de extra kosten die gepaard gaan met de uitspraak in de zaak *Salduz*.<sup>14</sup> Ook is er een extra verhoging van de eigen bijdrage in (echt)scheidingszaken.
- Het in rekening brengen van een extra eigen bijdrage aan de toevoegingsgebruikers als hun zaak wordt overgenomen door een andere advocaat terwijl daar geen dwingende reden toe is. De opvolgende advocaat (die geen relatie heeft met het betreffende kantoor) krijgt een opslag van twee punten op het gebruikelijke forfait.
- Het opnieuw heffen van een eigen bijdrage bij bewerkelijke zaken. Het gaat hier 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 anticumulatieregeling, waarin een korting op de eigen bijdrage werd gegeven indien binnen een half jaar na verlening van een toevoeging aan een rechtzoekende, opnieuw één of meer toevoegingen werden verleend. Deze bepaling had tot doel de toevoegingsgebruiker, die binnen korte tijd bij meer procedures is betrokken, financieel tegemoet te komen.

---

14 Sinds 1 april 2010, naar aanleiding van de uitspraak in de zaak *Salduz*, hebben alle verdachten recht op consultatiebijstand en minderjarige verdachten recht op verhoorbijstand.

In 2014 is een AMvB in procedure gebracht. Dit besluit bevatte een viertal maatregelen: bijstelling van een aantal forfaitaire vergoedingen in het strafrecht, een beperkte verlaging van de vergoeding voor bewerkelijke zaken in het strafrecht, een generieke verlaging van de forfaitaire vergoeding per punt en het onveranderd laten van de indexering van zowel de vergoedingen aan rechtsbijstandverleners als de eigen bijdragen van rechtzoekenden tot 1 januari 2019. Tijdens de Algemene Politieke Beschouwingen nam de Eerste Kamer de motie Kox<sup>15</sup> aan, waarin de regering wordt verzocht de AMvB niet in werking te laten treden voordat een beleidsdebat over de bezuinigingen op de rechtshulp en de toegang tot het recht en de rechter heeft plaatsgevonden. Dat beleidsdebat heeft begin 2015 plaatsgevonden. Hierdoor is de AMvB niet op 1 januari maar op 1 februari 2015 in werking getreden.

### 1.2.2 Vernieuwing van het stelsel

Afgelopen jaren zijn tevens voorbereidingen getroffen voor een vernieuwing van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Naar aanleiding van de moties Scholten en Franken, die zijn aangenomen tijdens de begrotingsbehandeling 2015 in de Eerste Kamer, is er een commissie ingesteld onder voorzitterschap van mr. A. Wolfsen. Deze commissie heeft in opdracht van het Kabinet onderzoek gedaan naar de oorzaken van de kostenstijging in de gesubsidieerde rechtsbijstand en is eind 2015 met aanbevelingen gekomen voor vernieuwing van het stelsel. Daarbij was het doel zowel een goede toegang tot het stelsel als een beheersing van de kosten te bewerkstelligen. De NOvA heeft, parallel aan het onderzoek van de commissie-Wolfson, een commissie ingesteld onder voorzitterschap van mr. T. Barkhuysen die zich op dezelfde onderzoeksvragen heeft gericht. De toenmalige minister van Veiligheid en Justitie organiseerde begin 2016 een conferentie over zowel het rapport Wolfsen als het rapport Barkhuysen.

De regering heeft op 31 mei 2016 op de aanbevelingen van de commissie-Wolfson gereageerd en deze kabinetsreactie aangeboden aan de Tweede Kamer.<sup>16</sup> Hoewel gesteld kan worden dat het stelsel op hoofdlijnen goed functioneert, kondigt de regering een groot aantal maatregelen aan dat het stelsel op onderdelen moet kunnen verbeteren.

Tijdens het Algemeen Overleg met de Vaste Kamercommissie van Veiligheid en Justitie in de Tweede Kamer op 8 september 2016 heeft de toenmalige minister van Veiligheid en Justitie de kabinetsreactie nader toegelicht. Nagenoeg alle voornemens van het kabinet krijgen doorgang. De minister heeft daarbij aangegeven dat veel van de voorgenomen maatregelen nadere uitwerking in wetgeving behoeven. In de loop van 2017 werd het wetsvoorstel duurzaam stelsel rechtsbijstand ter consultatie aan betrokkenen uit het werkveld voorgelegd.<sup>17</sup>

---

15 Eerste Kamer, 34 000 VI, nr. E.

16 Kamerstukken II 2015/16, 31753 nr. 118.

17 <https://www.internetconsultatie.nl/duurzaamstelselrechtsbijstand/details>



## 1 Inleiding

Naar aanleiding van het onderzoeksrapport van de commissie-Wolfsen is een commissie benoemd die zich bezighoudt met de herijking van het puntenstelsel voor vergoedingen aan advocaten: de commissie-Van der Meer. Deze commissie heeft in oktober 2017 op basis van een uitvoerig tijdschrijfonderzoek zijn bevindingen bekend gemaakt. De commissie komt tot de conclusie dat er sprake is van ernstig achterstallig onderhoud in het stelsel, nu advocaten in bijna alle rechtscategorieën gemiddeld veel meer tijd besteden dan ze vergoed krijgen. Om de huidige puntentoekenning, die is gegrond op een ongeveer twintig jaar oud tijdschrijfonderzoek van de commissie Maan, bij de tijd te kunnen brengen moet volgens de commissie-Van der Meer het jaarbudget voor gesubsidieerde rechtsbijstand met ongeveer € 125 mln. worden verhoogd.

De commissie moest rekening gehouden met het aantal randvoorwaarden die de commissie bij de instellingsregeling had meegekregen, te weten: de rechtsbijstandverlener declareert 1.200 punten per jaar, het tarief per punt blijft gelijk, een punt komt overeen met een uur, de rechtsbijstandverlener moet een redelijk inkomen kunnen verdienen dat vergelijkbaar is met ambtenarenschaal 12 én het uitgavenkader mag niet worden verhoogd.

Die randvoorwaarden bleken uiteindelijk niet met elkaar verenigbaar, vandaar dat de commissie een drietal alternatieve scenario's heeft voorgesteld waarin het uitgavenkader wel werd gerespecteerd, maar één of enkele van de andere randvoorwaarden niet werden nageleefd. Dat houdt in dat de rechtsbijstandverlener meer uren moet declareren (scenario 2), een lager punttarief ontvangt (scenario 3) of dat minder toevoegingen worden afgegeven door bijvoorbeeld geen toevoegingen meer af te geven als het uitgavenkader op enig moment in een jaar is bereikt (scenario 4).

In reactie op het advies van de commissie-Van der Meer heeft de minister voor Rechtsbescherming de Tweede Kamer in december 2017 bericht dat hij in overleg met de ketenpartners het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand wil gaan herzien.<sup>18</sup> Zulks dient dan te gebeuren binnen de lijnen van de adviezen van de commissie-Wolfsen en de commissie-Van der Meer en met inachtneming van de huidige budgettaire kaders. Deze zogenaamde maatschappelijke opgave vindt plaats in het eerste half jaar van 2018 en resulteert in een concreet voorstel in het najaar van 2018.

In hiervoor genoemde brief zet de minister ook het eerder in 2017 gepresenteerde conceptwetsvoorstel duurzaam stelsel rechtsbijstand in de wacht. Tevens meldt hij dat hij, in afwachting van de uitkomsten van de maatschappelijke opgave, ondertussen wel wil doorgaan met het in praktijk brengen van een aantal

---

<sup>18</sup> Kamerstukken II 2017/18, 31 753, nr. 143.

maatregelen die uit het rapport van commissie-Wolfsen voortvloeien en waarvoor geen wetswijziging nodig is. Het gaat dan om: het versterken en verbreden van de eerstelijns rechtshulp, het vergroten van de kwaliteit van de tweedelijns rechtsbijstand en het versterken van de regievoering op het stelsel door de Raad.

### 1.2.3 Ontwikkelingen in wet-, regelgeving en beleid binnen het stelsel van het afgelopen jaar

#### Recht op bijstand van een advocaat tijdens het verhoor

De EU-richtlijn (2013/48/EU) waarin minimumregels voor het recht op rechtsbijstand in strafprocedures zijn opgenomen is per 1 maart 2016 doorgevoerd in de rechtspraak en per 1 maart 2017 geformaliseerd via een tweetal wetten en een uitvoeringsregeling. Sinds die datum hebben alle verdachten van strafbare feiten die zijn aangehouden recht op bijstand van een advocaat tijdens het (politie) verhoor. Dit recht gold al voor minderjarigen<sup>19</sup>, maar sinds 1 maart 2016 heeft iedereen hier recht op.

Verder kunnen minderjarige verdachten die zijn aangehouden geen afstand doen van het recht op consultatie voorafgaand aan het gehoor. En kunnen andere kwetsbare meerderjarige alleen afstand doen als zij door een advocaat zijn geweest op de consequenties hiervan. Onder kwetsbare meerderjarige verdachten vallen verdachten met een verstandelijke beperking, psychische stoornis of cognitieve functiestoornis.

Een minderjarige aangehouden verdachte kan tijdens de consultatiebijstand beslissen dat hij geen gebruik wenst te maken van het recht op verhoorbijstand. Die beslissing kan vervolgens worden *overruled* door een ouder of voogd, als die wel de overtuiging heeft dat verhoorbijstand van de minderjarige nodig is. Is keuze gemaakt voor verhoorbijstand, dan kan de minderjarige worden bijgestaan door een advocaat of door een vertrouwenspersoon.

Verhaal kosten rechtsbijstand draagkrachtige veroordeelde

In maart 2017 is de maatregel kostenverhaal draagkrachtige veroordeelden in gegaan. Deze maatregel ziet op verdachten van strafbare feiten die in afwachting van hun proces in voorlopige hechtenis zitten en die daarom op last van de rechter een advocaat krijgen toegewezen (ambtshalve toevoeging). De Raad voor Rechtsbijstand kán de kosten van de op last van de rechter verleende gesubsidieerde rechtsbijstand voortaan terugvorderen.

Voorwaarde voor het kostenverhaal is dat zijn of haar draagkracht hoger is dan de inkomens- en vermogensgrens, als bedoeld in de Wet op de Rechtsbijstand. Bovendien moet er wel sprake zijn van een onherroepelijke veroordeling. Daardoor blijft verhaal op de verdachte achterwege bij een sepot van de strafzaak, als de verdachte volledig is vrijgesproken, is ontslagen van rechtsvervolging of schuldig is verklaard zonder het opleggen van straf of maatregel.

---

19 Sinds 1 april 2010, naar aanleiding van de uitspraak in de zaak *Salduz*, hebben alle verdachten recht op consultatiebijstand en minderjarige verdachten recht op verhoorbijstand.

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

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

De Raad en de NOvA hebben in 2015 een hernieuwd informatieprotocol afgesloten waarin is vastgelegd dat zij meer informatie met elkaar zullen uitwisselen om het toezicht op advocaten binnen het stelsel te verbeteren. De Raad en de lokale dekens, die verantwoordelijk zijn voor het toezicht op advocaten, hebben afgesproken dat wanneer zij gedragingen van advocaten zorgelijk vinden, zij de signalen hiervan in een vroeg stadium met elkaar zullen delen. Zo kunnen ze effectiever opereren en sneller ingrijpen wanneer dat nodig is.

### **Toevoegingen Caribisch gebied**

De verwerking van aanvragen voor toevoegingen voor inwoners van de eilanden Saba, St. Eustatius en Bonaire vindt per 1 juli 2016 op de Raad plaats. De intakegesprekken worden gedaan op de eilanden zelf. Zo is er aan de voorkant van het proces niets veranderd voor de aanvragers en advocaten. Aan dit onderwerp wordt in de onderstaande capita selecta aandacht besteed, omdat het toevoegen anders verloopt dan in Europees Nederland.

**Box 1.1 Capita Selecta over kosteloze rechtskundige bijstand in Caribisch Nederland**

Sinds 1 juli 2016 ligt de uitvoering van het stelsel van kosteloze rechtskundige bijstand op de eilanden Bonaire, Sint-Eustatius en Saba (Caribisch Nederland<sup>20</sup>) in handen van de Raad voor Rechtsbijstand in Europees Nederland. Dit is vanwege de expertise van de Raad op het terrein van de gesubsidieerde rechtsbijstand in Europees Nederland besloten en in een mandaatregeling vastgelegd.

Het stelsel van kosteloze rechtskundige bijstand is in Caribisch Nederland op een andere wijze georganiseerd dan in Europees Nederland. Het stelsel is gebaseerd op de regelgeving zoals die van toepassing was op de voormalige Nederlandse Antillen.

Om deel te kunnen nemen aan het stelsel van kosteloze rechtskundige bijstand wordt met de advocaat een overeenkomst gesloten. De advocaat moet zijn toegelaten tot het Gemeenschappelijk Hof. In de praktijk betekent dit dat advocaten die zijn gevestigd op Sint-Maarten rechtzoekenden uit Saba en Sint Eustatius bijstaan en advocaten die zijn gevestigd op Curaçao en Bonaire rechtzoekenden uit Bonaire. Er zijn ongeveer 50 advocaten betrokken bij het stelsel. Ongeveer de helft daarvan is in 2017 voor 1 of meerdere zaken toegevoegd.

Het huidige uitvoeringsproces van kosteloze rechtskundige bijstand maakt gebruik van al bestaande computersystemen, die mede vanwege de afstanden tussen de eilanden al eerder noodzakelijk waren. Deze systemen zijn erop gericht de communicatie tussen de medewerkers op de verschillende eilanden (en nu ook in Europees Nederland) te faciliteren, de voortgang van de behandeling van de aanvragen te bewaken en de vergoedingen aan de advocaten uit te betalen.

*Aanvraagprocedure van een toevoeging*

De rechtzoekende vraagt meestal zelf de toevoeging aan. De intakegesprekken worden, ook nu de uitvoering in Nederland belegd is, gedaan door intake-medewerkers op de eilanden zelf en zijn laagdrempelig van karakter.

Indien de advocaat de toevoeging aanvraagt, doet hij dat als gemachtigde van de rechtzoekende. In strafzaken wordt meestal geen toevoeging aangevraagd, omdat de verdachte bij zijn aanhouding al in contact wordt gebracht met de dienstdoende piketadvocaat. Deze advocaat begeleidt meestal de gehele zaak. In die gevallen waarin de verdachte op het politiebureau heeft afgezien van een

---

20 Bonaire, Saba en Sint Eustatius (BES) zijn sinds oktober 2010 bijzondere gemeenten van Nederland. Samen heten zij Caribisch Nederland.

advocaat en in een later stadium alsnog gebruik wil maken van de rechtskundige bijstand van een advocaat, vraagt hij wel een toevoeging aan.

### *Voorwaarden*

De doelstelling van de Wet kosteloze rechtskundige bijstand BES is dat minder draagkrachtige rechtzoekenden in Caribisch Nederland hun rechtskundige problemen kunnen oplossen met behulp van een gesubsidieerde advocaat. Daartoe kan aan rechtzoekenden een toevoeging worden verleend.

Er kan niet voor alle juridische geschillen een toevoeging worden verkregen. Hiervoor geldt een aantal voorwaarden. Voor het verkrijgen van een toevoeging moet de rechtzoekende ingezetene zijn van Caribisch Nederland. Ook moet hij minder draagkrachtig zijn. Dit houdt in dat zijn bruto jaarinkomen in het peiljaar gelijk aan of minder dan USD 12.570 moet zijn. Er wordt uitsluitend rekening gehouden met het inkomen van de rechtzoekende en niet met diens vermogen of het inkomen of vermogen van een eventuele partner. Indien de zaak betrekking heeft op een minderjarige, vraagt een van de ouders de toevoeging aan. Aangezien in de praktijk blijkt dat veel verdachten minder draagkrachtig zijn, wordt in strafzaken geen actieve draagkrachttoets toegepast.

Naast de woonplaatsvereiste- en de draagkrachttoets geldt een aantal andere formele eisen waaraan de toevoegingsaanvraag moet voldoen, waaronder:

- De aanvraag mag niet van elke grond zijn ontbloot en dient dus betrekking te hebben op een probleem waarvoor rechtskundige bijstand nodig is. Voor problemen die naar hun aard geen juridisch probleem zijn, wordt geen toevoeging verleend.
- Van de aanvrager kan redelijkerwijs niet verwacht worden dat hij de zaak zelf, zo nodig met bijstand van een andere persoon of instelling waarvan de werkzaamheden niet vallen binnen de werkingssfeer van de Wet kosteloze rechtskundige bijstand BES, oplost.
- Het moet gaan om een zaak van de aanvrager zelf of van degene voor wie hij de wettelijk vertegenwoordiger is, zoals diens minderjarige kind of een persoon die onder zijn of haar curatele is gesteld.
- Het moet gaan om een zaak met een aanmerkelijk financieel belang. Dit belang kan zowel het inkomen (de vordering van loon of een uitkering) als het vermogen (een geldvordering) van de rechtzoekende betreffen. De voorwaarde hiervoor is dat het financieel belang hoger is dan de forfaitaire vergoeding van de advocaat die kosteloze rechtskundige bijstand verleent, ofwel hoger dan USD 750. Indien de vordering niet goed is te kwantificeren op een financieel belang, wordt beoordeeld hoe hoog het op geld waardeerbaar belang redelijkerwijs is.

Een zaak waarvan tevoren vaststaat dat die voor de rechter volslagen kansloos is, komt niet in aanmerking.

### *Eigen bijdrage*

Er wordt geen eigen bijdrage geheven.

### *Vergoeding voor de kosteloze rechtskundige bijstand*

De vergoeding die de advocaat krijgt is een subsidie van de overheid. Deze moet worden aangevraagd. Deze aanvraag wordt gedaan door middel van de indiening van de factuur en het declaratieformulier. Ook nu de uitvoering in Nederland belegd is, wordt de afhandeling van het verzoek en de uitbetaling aan de advocaat binnen de bij de overdracht al bestaande systemen afgehandeld. De forfaitaire vergoeding is met ingang van 1 januari 2016 verhoogd van USD 505 naar USD 750. Daarnaast zijn er vergoedingen voor verschillende fasen van de strafprocedure, bijvoorbeeld USD 126 voor piket. Ook kan er in strafzaken een hogere vergoeding worden toegekend in verband met de bijzondere bewerkelijkheid van de zaak.

### *Gebruik*

In 2017 heeft de Raad in totaal 264 aanvragen ontvangen. Het ging 215 keer om een civiele of bestuursrechtelijke zaak. In de meeste gevallen ging het om een nieuwe aanvraag en had de zaak betrekking op het personen- en familierecht zoals echtscheiding of een geschil over de alimentatie en/of omgang met de kinderen. De overige aanvragen betroffen vooral geschillen over het arbeidsrecht, huurrecht of bestuursrecht. Er is 134 keer een toevoeging verleend voor een nieuwe civiele of bestuursrechtelijke aanvraag. In de overige 81 zaken ging het om een wijziging van een advocaat (10), werd een aanvraag op eigen verzoek ingetrokken (12) of werd de aanvraag door de Raad afgewezen op inhoudelijke en/of financiële gronden (59).

Naast de 215 aanvragen voor het civiele of bestuursrecht heeft de Raad 49 aanvragen betreffende het strafrecht ontvangen. In de meeste gevallen ging het om een verzoek om wijziging van een advocaat of om een hoger beroep in een strafzaak. De meeste aanvragen zijn toegewezen (31). In de overige gevallen werd de aanvraag voor een strafzaak op eigen verzoek ingetrokken (9) of door de Raad afgewezen op inhoudelijke gronden (9).

Naast de door de Raad ontvangen 264 aanvragen, is nog ongeveer 80 keer toegevoegd in reguliere strafzaken. Dit loopt via de piketvoorziening.

## 2 Het gebruik van nuldelijnsrechtshulp

Dit hoofdstuk gaat in op (het gebruik van) nuldelijnsrechtshulp binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Daaronder vallen de website van het Juridisch Loket en Rechtwijzer. Paragraaf 2.1 bevat informatie over de online dienstverlening van het Juridisch Loket. Paragraaf 2.2 bevat informatie over de functionaliteiten van Rechtwijzer, genaamd: *schulden*, *ontslag* en *uit elkaar*. Paragraaf 2.3 bevat cijfers over het gebruik van de website en het platform Rechtwijzer *uit elkaar* en het gebruik van uitelkaar.nl. Paragraaf 2.4 gaat in op de klanttevredenheid over het via deze kanalen bereikte resultaat.

### 2.1 Online dienstverlening van het Juridisch Loket

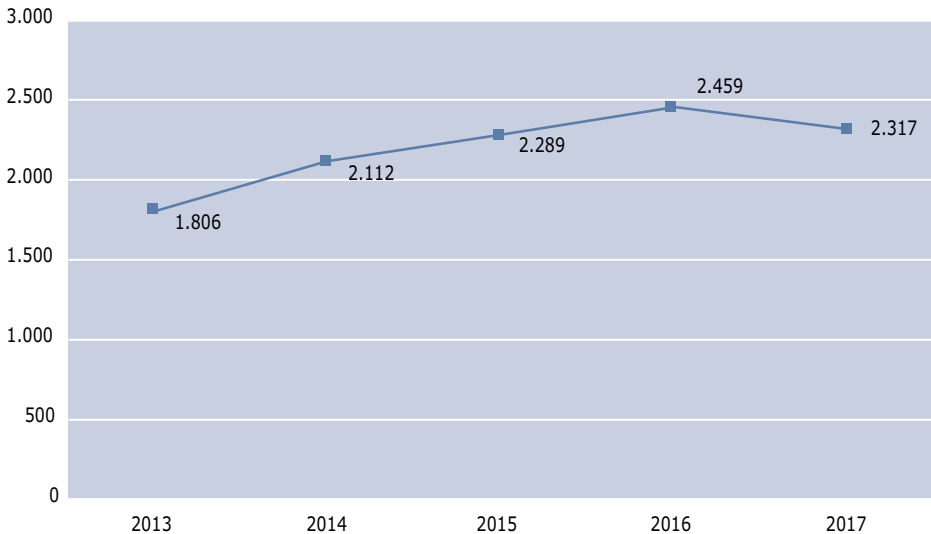
De website van het Juridisch Loket geeft digitaal juridische informatie over veelvoorkomende juridische problematiek. Uit de jaarrapportage van het Juridisch Loket blijkt dat er in 2017 in totaal ongeveer 2,3 miljoen 'unieke' bezoekers waren van de website.<sup>21</sup> Dit is een lichte daling ten opzichte van het voorgaande jaar, toen er 2,5 miljoen unieke bezoekers zijn geteld. Deze bezoekers hebben in 2017 in totaal 6,8 miljoen pagina's geraadpleegd.<sup>22</sup>

---

21 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 geregistreerd, terwijl een klant die zowel in januari als in februari eenmaal contact heeft als twee unieke klanten wordt aangemerkt.

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

**Figuur 2.1 Unieke bezoekers van de website van het Juridisch Loket in duizendtallen over 2013 tot en met 2017**



### Sociale media

Daarnaast is het Juridisch Loket actief op sociale media als *Facebook*, *Twitter* en *YouTube* door het dagelijks posten van berichten, die verwijzen naar informatie op de website. Het is voor de bezoekers van de website 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.

De sociale media nemen een steeds grotere plaats in binnen het dienstverleningspakket van het Juridisch Loket. Informatieverstrekking via deze kanalen is bedoeld om een deel van de adviesvragen af te vangen.

## 2.2 De functionaliteiten van Rechtwijzer

Rechtzoekenden met een juridische vraag of probleem kunnen de website van Rechtwijzer raadplegen wanneer ze op zoek zijn naar informatie en advies. Rechtwijzer biedt hulp bij het online opstellen van een echtscheidings- en ouderschapsplan en bij het opstellen van een bezwaar- of verweerschrift in een ontslagprocedure. Ook kunnen rechtzoekenden op de website van Rechtwijzer basisinformatie en advies vinden over schuldenproblematiek, problemen bij consumentenaankopen, problemen met de overheid en bij het oplossen van huurgeschillen.



Hierna volgt beknopte informatie per onderdeel van Rechtwijzer. Het jaar 2017 betrof een overgangsjaar. Gedurende 2017 zijn er organisatorische wijzigingen geweest in de opzet en uitvoering van onderdelen van Rechtwijzer. Dit wordt met name zichtbaar in het onderdeel *uit elkaar*, en in mindere mate in het onderdeel *schulden*. Met betrekking tot *uit elkaar* bevat de rapportage daardoor data over de oude situatie – Rechtwijzer *uit elkaar* tot en met augustus 2017 – en data de nieuwe situatie - de doorstart van *uit elkaar* door een marktpartij vanaf september 2017.

### Rechtwijzer *schulden*

Eind 2015 is aan Rechtwijzer het onderdeel schulden toegevoegd. Rechtwijzer *schulden* is ontwikkeld in samenwerking met Bureau WSNP (onderdeel van de Raad voor Rechtsbijstand) en is bedoeld als kennisplatform voor mensen met geldzorgen en (problematische) schulden. Voor een deel van 2017 gold de situatie dat een gebruiker inzicht kon krijgen in zijn financiële situatie aan de hand van het geven van antwoorden op een aantal vragen, De gebruiker ontving dan als eindresultaat een advies en een actieplan. Gedurende 2017 is deze functionaliteit veranderd. Het onderdeel Rechtwijzer *schulden* zit momenteel in een overgangssituatie. De burgerwebsite van Bureau Wsnp wordt stapsgewijs overgezet naar Rechtwijzer *schulden*.

### Rechtwijzer *ontslag*

Medio mei 2016 is aan Rechtwijzer het onderdeel ontslag toegevoegd. Rechtwijzer *ontslag* is ontwikkeld door Arbeidsmarktresearch van de Universiteit van Amsterdam. De tool is bedoeld als kennisplatform (advies en informatie over (dreigend) ontslag) en actieplatform (opstellen van een bezwaar- of verweerschrift) bij ontslag. Stapsgewijs komen in Rechtwijzer *ontslag* alle relevante onderwerpen voor ontslag aan bod. Tot en met 31 december 2017 hebben 12 klanten, via Rechtwijzer, gebruik gemaakt van deze tool. Daarnaast hebben 12 klanten rechtstreeks [www.magontslag.nl](http://www.magontslag.nl) benaderd. De verkoop van licenties door Arbeidsmarktresearch aan o.a. rechtsbijstandkantoren zorgt voor het grootste gebruik van de tool. Het precieze gebruik via de licenties is lastig vast te stellen.

### Rechtwijzer *uit elkaar* en [uitelkaar.nl](http://uitelkaar.nl)

In oktober 2015 werd Rechtwijzer *uit elkaar* gelanceerd. Via de website Rechtwijzer *uit elkaar* kunnen burgers informatie vinden over het gehele scheidingsproces. In de eerste helft van 2017 bood Rechtwijzer *uit elkaar* ook nog een platform aan, waar stellen samen een volledig echtscheidings- en/of een ouderschapsplan konden opstellen. Dit digitale platform ondersteunde scheidende (echt)paren om in overleg tot afspraken te komen. Kwamen de gebruikers van Rechtwijzer *uit elkaar* er samen op een of meer onderwerpen niet uit, dan konden zij een expert vragen te bemiddelen of om een bindend advies te geven. Het opgestelde echtscheidingsplan en/of ouderschapsplan werd vervolgens door een

## 2 Het gebruik van nuldelijnsrechtshulp

gespecialiseerde familierechtadvocaat – de reviewer – getoetst op evenwichtigheid en op juridische, financiële, feitelijke en duurzame houdbaarheid. De reviewer zette vervolgens het echtscheidingsplan om in een echtscheidingsconvenant, stelde een gemeenschappelijk verzoek tot echtscheiding op en diende dit in bij de rechtbank.

In de tweede helft van 2017 heeft een marktpartij, Justice42, dit platform doorgestart onder de naam uitelkaar.nl. In Box 1 staat beschreven wat de ontwikkelingen hierin in 2017 precies waren.

### **Box 2.1      Ontwikkelingen in Rechtwijzer en opstart van uitelkaar.nl in 2017**

#### **Beëindiging samenwerking Rechtwijzer *uit elkaar***

In 2017 is de samenwerking tussen de partners van Rechtwijzer *uit elkaar*, *HiiL*, Modria en de Raad, geëindigd. De reden was voornamelijk gelegen in het nog geringe gebruik van het platform.<sup>23</sup> Dit betekende dat Rechtwijzer *uit elkaar* en Rechtwijzer *schulden* ophielden te bestaan. Vanaf 30 maart 2017 was het voor burgers op Rechtwijzer *uit elkaar* niet meer mogelijk om een zaak aan te maken. Alle (echt)paren die op dat moment bezig waren met het opstellen van een echtscheidings- en/of ouderschapsplan kregen tot 25 juni 2017 de mogelijkheid om in het platform te werken en het echtscheidings- en/of ouderschapsplan af te ronden. Bij de (echt)paren waarbij het niet is gelukt om het plan voor die tijd af te ronden, werd *offline*hulp van een reviewer aangeboden. Er werden geen kosten in rekening gebracht voor deze *offlinemogelijkheid*.

#### **Veranderingen in visie en aanbod op Rechtwijzer**

Het einde van de samenwerking noopte tevens tot het ontwikkelen van een nieuwe visie op Rechtwijzer.<sup>24</sup> In de nieuwe visie verandert de rol van de Raad van ontwikkelaar en investeerder, naar aanjager en facilitator. Het faciliteren van digitale vormen van dienstverlening en conflictoplossing is een belangrijk instrument om de toegang tot recht en rechtvaardige oplossingen voor burgers op een toekomstbestendige manier te realiseren. Rechtzoekenden begeven zich meer en meer online, dus is het niet meer dan logisch om diensten (ook) online aan te bieden. Het aanbod op Rechtwijzer verandert mee. Er is een scherper onderscheid tussen het publieke deel van Rechtwijzer, de website rechtwijzer.nl, en het platformdeel waarop marktpartijen die aan de gestelde kwaliteitscriteria voldoen, hun digitale producten en diensten kunnen aanbieden.

23 <https://rechtwijzer.nl/uit-elkaar/meer-informatie/rechtwijzer-uit-elkaar-door-in-vernieuwde-vorm>

24 <https://rechtwijzer.nl/binaries/content/assets/rechtwijzer/visie-rechtwijzer-2017-2019-versie-1.0.pdf>

### ***Rechtwijzer.nl als startpunt bij juridische problemen***

De website rechtwijzer.nl blijft kosteloos toegang geven tot objectieve en betrouwbare informatie voor de meest voorkomende juridische problemen, zoals consumentenzaken, problemen met de overheid, huurgeschillen en ontslag. Aan de hand van antwoorden op diagnosevragen geeft Rechtwijzer gerichte informatie, advies en inzicht in mogelijkheden om een probleem op te lossen. Rechtwijzer biedt daarbij een duidelijke structuur via een route door het recht' die burgers ondersteunt bij het proces dat zij alleen of samen met de andere partij doorlopen. Rechtwijzer maakt bij de informatieverstrekking zoveel mogelijk gebruik van reeds ontwikkelde informatie door ketenpartners.

Met de uitkomst van de zelfdiagnose op Rechtwijzer kan een gebruiker zelf zijn weg vervolgen om een oplossing voor zijn probleem te vinden. Een andere mogelijkheid kan een verwijzing naar een vorm van (hulp bij) conflictoplossing zijn (de triagefunctie van Rechtwijzer).

### ***Producten en diensten van externe partijen***

Nieuw in 2017 is dat de Raad aan veelbelovende en/of bewezen alternatieven voor het huidige aanbod een plaats op Rechtwijzer gaat bieden. De Raad wil op deze manier bijdragen aan het ontstaan van een *level playing field* zodat er een gevarieerder, passender en goedkoper aanbod van (rechts) hulp en rechtsbijstand ontstaat. De aangeboden producten en diensten moeten passen in de 'routes door het recht' voor de meest voorkomende problemen, die burgers zelf en samen op Rechtwijzer kunnen bewandelen om hun problemen en conflicten vroegtijdig en laagdrempelig op te lossen. Dit houdt in dat de producten en diensten in minder-of verdergaande vorm van *unbundling* worden aangeboden, dat ze de zelf- en samenredzaamheid van burgers stimuleren, oog hebben voor het voorkomen of beperken van conflicten en de escalatie daarvan, onnodige juridisering tegengaan en de dialoog tussen partijen ondersteunen.

Een via Rechtwijzer aan te bieden product of dienst moet voldoen aan een aantal toelatingscriteria. Op die manier bewaakt de Raad voor Rechtsbijstand de kwaliteit van het aanbod op Rechtwijzer.

### ***Doorstart Rechtwijzer uit elkaar door Justice42***

De eerste externe aanbieder die op Rechtwijzer is toegelaten, is de doorstart van Rechtwijzer *uit elkaar* door Justice42. Zij bieden sinds 8 september 2017 de mogelijkheid aan om online te scheiden via [www.uitelkaar.nl](http://www.uitelkaar.nl). Justice42 heeft bij de ontwikkeling gebruik gemaakt van het ontwerp en de ervaringen van Rechtwijzer *uit elkaar*. Het nieuwe platform kan onder meer door de andere bedrijfsvorm en Nederlandse IT-partner, beter inspelen op de behoeften van burgers die online willen scheiden. Het

platform uitelkaar.nl voldoet aan de kwaliteitseisen van de Raad. De Raad verleent daarnaast subsidie aan klanten van uitelkaar.nl die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

## 2.3 Gebruikers van Rechtwijzer uit elkaar en uitelkaar.nl

De gebruikers van Rechtwijzer *uit elkaar* zijn onder te verdelen in gebruikers van de website en gebruikers van het platform (tot midden 2017). De laatste groep bestaat uit mensen die hebben besloten hun echtscheiding via Rechtwijzer *uit elkaar* te regelen. Vanaf september 2017 zijn er gebruikers van de website uitelkaar.nl.

### 2.3.1 Gebruik van de website Rechtwijzer uit elkaar

Via Google Analytics kan bij benadering achterhaald worden hoe vaak de website van Rechtwijzer *uit elkaar* is bezocht. In 2017 zijn er ruim 95.000 bezoekers op de website geweest (zie tabel 2.1). De bezoekers van de website zijn niet per definitie de uiteindelijk betalende klanten van het platform.

**Tabel 2.1 Gebruik van de website Rechtwijzer *uit elkaar***

|  | <b>12 april 2015<sup>24</sup> tot en met 31 december 2015<sup>25</sup></b> | <b>2016</b>     | <b>2017</b>      |
|--|--|-----------------|------------------|
| Aantal bezoekers                                   | 130.000  | 130.500         | 94.958           |
| Percentage terugkerende bezoekers                  | 41%  | 19%             | 13%              |
| Aantal sessies                                     | 176.000  | 203.800         | 120.568          |
| Gemiddeld aantal geraadpleegde pagina's per sessie | 3,23   | 3,74            | 2,52             |
| Gemiddelde bezoektijd per sessie                   | 0:02:30 minuten  | 0:03:54 minuten | 00:02:24 minuten |

### 2.3.2 Gebruik van het platform Rechtwijzer uit elkaar en uitelkaar.nl

Websitebezoekers die gebruik willen maken van Rechtwijzer *uit elkaar* voor het regelen van hun scheiding, konden tot midden 2017 een zaak aanmaken op het platform. Vanaf september 2017 kunnen mensen die hun scheiding online willen

25 Hoewel Rechtwijzer *uit elkaar* al vanaf november 2014 *online* was.

26 Het percentage is gebaseerd op terugkerende bezoekers binnen 3 maanden tijd, omdat Google iedere drie maanden de data *re-fresht* en terugkerende bezoekers dan weer als uniek worden gezien.

regelen terecht op het platform van de website uitelkaar.nl. In tabel 2.2 zijn de gebruiksggegevens van beide platforms weergegeven.

**Tabel 2.2 Gebruik Rechtwijzer uit elkaar vanaf de start in november 2014 tot en met 31 augustus 2017 en gebruik uitelkaar.nl vanaf september 2017**

|                        | Gebruik platform Rechtwijzer | Gebruik uitelkaar.nl |
|------------------------|------------------------------|----------------------|
| Aantal gestarte zaken  | 1.192                        | 146                  |
| Aantal afgeronde zaken | 915                          | 15                   |

In totaal zijn er 1.192 zaken gestart in Rechtwijzer *uit elkaar* (zie tabel 2.2). Ruim 900 zaken zijn inmiddels afgerond. Op uitelkaar.nl zijn inmiddels 146 zaken gestart en 15 zaken afgerond.<sup>27</sup> Voor meer gedetailleerde cijfers wordt verwezen naar bijlage 3.

Van de 422 gebruikers van Rechtwijzer *uit elkaar* in 2017<sup>28</sup> is 26% Wrb-gerechtigd. In 40% van de zaken is ten minste één van de twee klanten een Wrb-gerechtigde. Over de hele periode (november 2014 tot en met 31 augustus 2017) is 35% Wrb-gerechtigd en in 52% van de zaken was tenminste één van de twee klanten een Wrb-gerechtigde.

Van de gebruikers van uitelkaar.nl in 2017 is 40% Wrb-gerechtigd. In 62% van de zaken is ten minste één van de twee klanten een Wrb-gerechtigde.

## 2.4 Klanttevredenheid Rechtwijzer uit elkaar en uitelkaar.nl

Vanaf mei 2015 werd de klanttevredenheid met Rechtwijzer *uit elkaar* gemeten. De meting gebeurde via korte vragenlijsten die bij de overgang naar elke volgende fase in Rechtwijzer *uit elkaar* worden aangeboden. De informatie die via de vragenlijsten is verzameld, werd gebruikt om Rechtwijzer *uit elkaar* tussentijds te verbeteren.

Ook de website uitelkaar.nl meet de klanttevredenheid per fase. In tabel 2.3 is te zien welke cijfers door klanten zijn gegeven aan de verschillende fases in de platforms.

<sup>27</sup> In 2017 zijn via Rechtwijzer *uit elkaar* 80 unieke bezoekers bij uitelkaar.nl terechtgekomen.

<sup>28</sup> 1 januari tot en met 31 augustus 2017.

## 2 Het gebruik van nuldelijnsrechtshulp

**Tabel 2.3 Klanttevredenscores Rechtwijzer uit elkaar en uitelkaar.nl per fase**

| Fase           | Rechtwijzer uit elkaar<br>Week 20 2015 – week 17 2017 |               | Uitelkaar.nl<br>Week 36 t/m 52 2017 |               |
|----------------|---|---------------|-------------------------------------|---------------|
|                | Aantal  | Rapportcijfer | Aantal                              | Rapportcijfer |
| 1. Intake      | 476   | 7,0           | 39                                  | 7,7           |
| 2. Samenwerken | 263   | 7,4           | 8                                   | 7,6           |
| 3. Advies      | n.v.t.  | n.v.t.        | n.v.t.                              | n.v.t.        |
| 4. Bemiddeling | 9   | 7,0           | n.v.t.                              | n.v.t.        |
| 5. Beslissing  | 2   | 6,0           | n.v.t.                              | n.v.t.        |
| 6. Review      | 287   | 6,7           | 2                                   | 10            |
| <b>Totaal</b>  | <b>1.036</b>  | <b>7,1</b>    | <b>49</b>                           | <b>7,7</b>    |

De afgelopen jaren hebben de klanten van Rechtwijzer *uit elkaar* het platform gemiddeld genomen met een 7 beoordeeld (zie tabel 2.3). Het oordeel van de klanten over uitelkaar.nl ligt iets hoger dan de eerdere oordelen over Rechtwijzer *uit elkaar*, namelijk op een 7,7.

# 3 Het gebruik en de gebruikers van eerstelijnsrechtshulp

Dit hoofdstuk doet verslag van het gebruik en de gebruikers van het Juridisch Loket.<sup>29</sup> Paragraaf 3.1 betreft de dienstverlening van het Juridisch Loket, waarin de cijfers van 2017 worden vergeleken met die van de voorgaande jaren. In paragraaf 3.2 komen de achtergrondkenmerken van de klanten van het Juridisch Loket aan bod. Paragraaf 3.3 bevat een korte weergave van onderzoek naar klanttevredenheid van loketklanten. Het hoofdstuk bevat ten slotte in paragraaf 3.4 twee capita selecta, waarin aandacht wordt besteed aan andere voorzieningen die rechtshulp in de eerstelijns verlenen: de rechts- en wetswinkels en het sociaalraadslidenwerk (SRW).

## 3.1 De dienstverlening van het Juridisch Loket

### 3.1.1 Activiteiten van het Juridisch Loket

In totaal zijn er in 2017 door alle 30 vestigingen (en 1 contactcenter) van het Juridisch Loket samen 738.000 'klantactiviteiten' uitgevoerd. Dit betekent dat de loketmedewerkers in 2017 738.000 maal een bepaalde activiteit hebben uitgevoerd voor een klant.<sup>30</sup> De verschillende klantactiviteiten worden als volgt geregistreerd: 'balie', 'telefoon 0900', 'spreekuur', 'e-mail', 'chat'<sup>31</sup>, 'telefoon overig', 'overleg wederpartij'<sup>32</sup> of 'uitzoekwerk'. Alle klantactiviteiten worden in box 3.1 toegelicht. 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 vaak 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 bij mediation het geval is, of tot uitzoekwerk.

---

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

30 Vóór de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' werden de handelingen van het Juridisch Loket op een andere wijze geregistreerd. Een vergelijking met de cijfers van vóór 1 juli 2011 is daarom lastig.

31 De klantactiviteit 'Chat' is afgeschaft en komt in 2016 en 2017 niet meer voor.

32 Per 1 april 2016 is de klantactiviteit 'Overleg wederpartij' opgeheven. Deze klantactiviteit komt in 2017 dan ook niet meer voor.

**Box 3.1 Toelichting klantactiviteiten**

**Contactmomenten**

*Telefoon 0900*

Een telefoongesprek met een klant die via het centrale 0900-nummer binnenkomt.

*Telefoon overig*

Een telefoongesprek met een klant die niet via het 0900-nummer binnenkomt.

*Balie*

Een gesprek met een klant die zich bij de balie van het Juridisch Loket vervoegt.

*Spreekuur*

Een verdiepend persoonlijk gesprek met een klant, volgend op een telefonisch contact of een balie-, e-mail- of chatcontact.

*E-mail*

Het beantwoorden van een vraag die via e-mail binnenkomt.

*Chat*

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

**Zaakmomenten**

*Overleg wederpartij*

Een telefoongesprek met de wederpartij(en) van de loketklant.

*Uitzoekwerk*

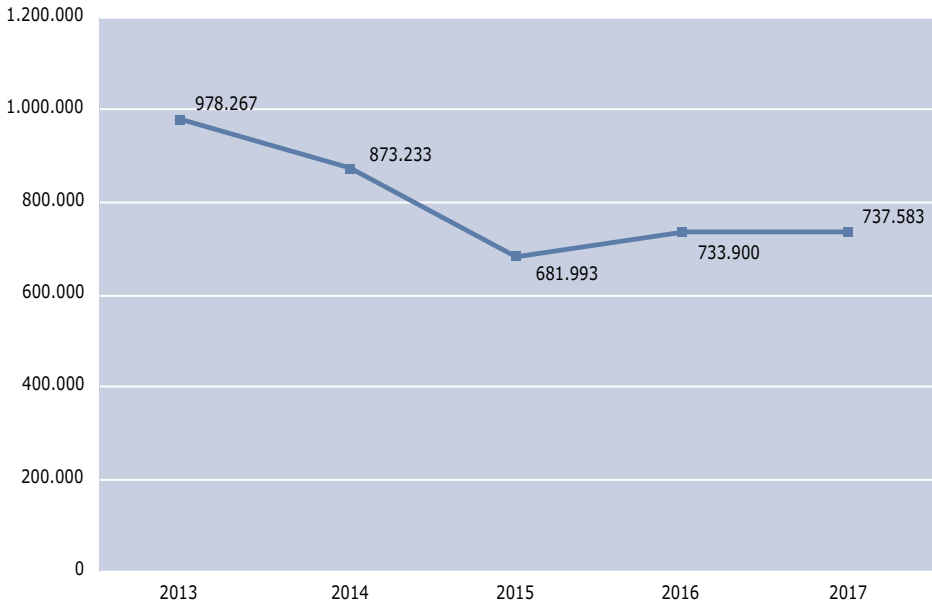
Het uitvoeren van werkzaamheden door de juridisch medewerker naar aanleiding van een hulpvraag van de klant. Het betreft hier veelal het raadplegen van juridische informatiebronnen om zo tot een gedegen advies te kunnen komen, maar ook telefoongesprekken met derden, niet zijnde de wederpartij, vallen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

Na een jarenlange stijging trad in 2014 een daling op van het aantal klantactiviteiten. De belangrijkste verklaringen hiervoor zijn de ingrepen die aan de aanbodzijde hebben plaatsgevonden, te weten een sterkere inzet op de voorwaarde dat klanten van het Juridisch Loket Wrb-gerechtigd dienen te zijn en een beperking van de



(avond)openingstelling van de balie ten gevolge van een afname in de formatie. Het aantal klantactiviteiten in 2015 lag opnieuw aanzienlijk lager dan het aantal klantactiviteiten van het jaar daarvoor (-22%). In 2016 is er weer een stijging (+8%) te zien in het aantal klantactiviteiten. Het aantal klantactiviteiten is in 2017 nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2016.

**Figuur 3.1 Aantal klantactiviteiten van het Juridisch Loket over 2013 tot en met 2017\***



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

De belangrijkste verklaring voor de extra daling in 2015 is een substantiële beperking van de openingstijden van de balies waartoe het Juridisch Loket begin april 2015 om budgettaire redenen heeft besloten. Deze beperking is in de loop van 2015 weer deels tenietgedaan.<sup>33</sup>

### Externe klantactiviteiten

Naast de klantactiviteiten die plaatsvinden bij een 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 2017 betrof dit 3.300

<sup>33</sup> Zie MGR 2015, box 3.2, vanaf p. 50, waarin de gevolgen van de baliesluiting inzichtelijk zijn gemaakt.

klantactiviteiten. In tabel B4.2 van bijlage 4 zijn de cijfers over de afgelopen jaren weergegeven.

#### 3.1.2 Wijze van contact

Het beleid van het Juridisch Loket is dat de juridisch medewerkers elk contact dat zij met een klant hebben of het werk dat ze ten behoeve van een klant verrichten registreren naar klantactiviteit. Het Juridisch Loket hecht er ook belang aan om van zo veel mogelijk klanten de persoonlijke gegevens te registreren. Dit laatste blijkt in de praktijk echter niet altijd haalbaar.

Wettelijk gezien mag het Juridisch Loket alleen het Burgerservicenummer (hierna: BSN) gebruiken als het om de uitwisseling van persoonsgebonden gegevens gaat. Bij een verwijzing naar een advocaat deelt het Juridisch Loket persoonsgebonden gegevens met de Raad. In dat geval mag ook het BSN van de klant gevraagd worden. In 2017 waren bij 81% van de klantactiviteiten de bijbehorende klantgegevens bekend. Dat is in dezelfde orde van grootte als de afgelopen jaren. Het exacte aantal unieke loketklanten is onbekend. Het CBS heeft om de achtergrondkenmerken te kunnen achterhalen, 266.000 unieke klanten kunnen koppelen aan SSB/GBA-bestanden. Dit aantal is hoger dan vorig jaar (zie verder paragraaf 3.2 en bijlage 5 voor de resultaten van deze koppeling). Feitelijk betreft dit 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 mogelijk was met de gegevens van het GBA/SSB.

Sinds 2013 rapporteert het Juridisch Loket over het aantal unieke klanten aan de hand van de NAW-gegevens, het geslacht en de geboortedatum of het BSN. Het Juridisch Loket schat het aantal voor 2017 op 397.000. In 2016 waren dit er 393.000. Een klant van het Juridisch Loket wordt als uniek bestempeld wanneer deze 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.<sup>34</sup> 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 klanten die contact hebben gehad via één van de vier grootste toegangskanalen – balie, spreekuur, telefoon 0900 en e-mail – worden door het Juridisch Loket als uniek aangemerkt. Dit leidt feitelijk tot een *overschatting* van het aantal unieke klanten, omdat het aannemelijk is dat ook anonieme klanten binnen het peiljaar vaker terugkomen en dus ten onrechte meermaals als uniek worden geteld.

---

<sup>34</sup> Het is niet altijd haalbaar en/of wenselijk om persoonlijke gegevens van een klant op te nemen in Webtop, bijvoorbeeld wanneer het een hele korte vraag betreft of wanneer een klant zijn gegevens niet wil verstrekken. De gegevens worden in ieder geval genoteerd als de klant moet worden teruggebeld (na contact met de wederpartij of bij zoekwerk) of als het gaat om een verwijzing.

Op basis van het voorgaande ligt het aantal unieke loketklanten tussen de 266.000 (het aantal unieke klanten gekoppeld door het CBS) en de 397.000 (het aantal gerapporteerde klanten van het Juridisch Loket).

Naarmate er meer unieke klanten kunnen worden herkend, kan de route die de klant zowel binnen als buiten het Juridisch Loket aflegt en ook de mate waarin de klant binnen een bepaalde periode (meervoudig) gebruik maakt van bepaalde juridische dienstverlening 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 iedere hulpvraag kan 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**

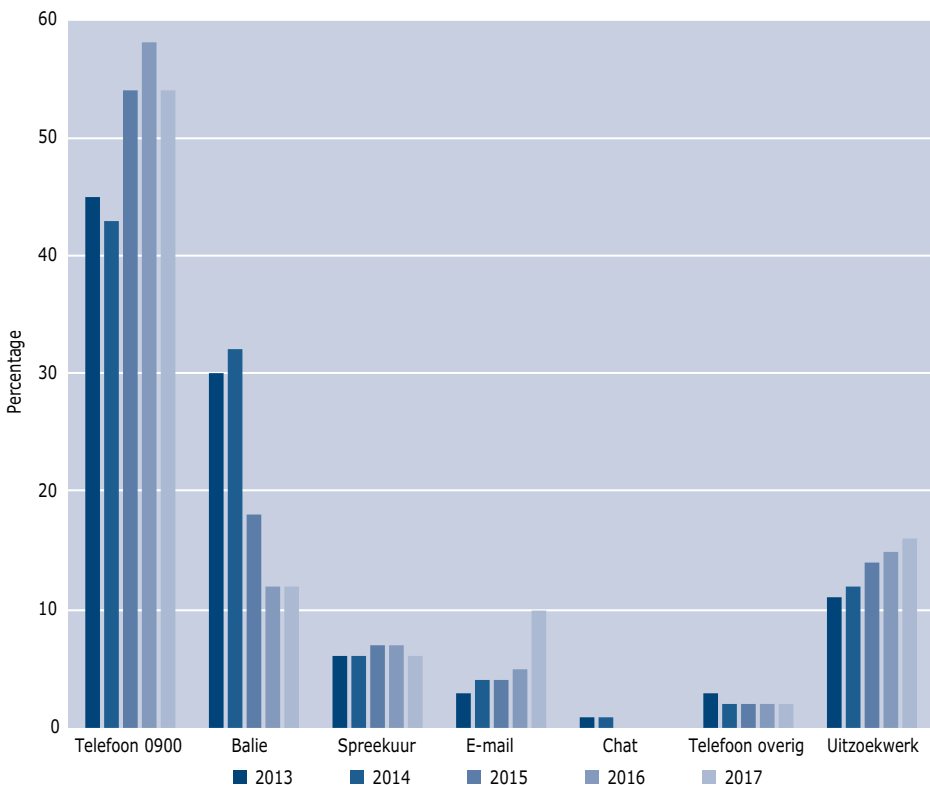
Klant 1 heeft een probleem met zijn werkgever en belt het Juridisch Loket. Tijdens dat telefoongesprek wordt zijn hulpvraag afdoende beantwoord. Zijn hulpvraag wordt als één klantactiviteit onder 'telefoon 0900' geregistreerd. Klant 2 heeft eveneens een probleem met zijn werkgever. Deze persoon stuurt per e-mail een bericht naar het Juridisch Loket. Dit bericht wordt als één klantactiviteit onder 'e-mail' geregistreerd. De juridisch medewerker die de e-mail afhandelt, heeft onvoldoende informatie van de klant gekregen om de vraag goed te kunnen beantwoorden 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 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 op het 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 voorbeeld geregistreerd onder 'e-mail', 'telefoon 0900', 'spreekuur' en 'uitzoekwerk', zijnde vier klantactiviteiten.

De invoering van de categorie 'uitzoekwerk' in 2011 (bij de invoering van diagnose en triage) heeft een grote uitwerking gehad op het aantal en de onderlinge verdeling van de klantactiviteiten. Deze categorie neemt tot en met 2017 in aandeel toe. Verhoudingsgewijs vindt er dus steeds meer uitzoekwerk plaats (in 2017 betrof 16% van de klantactiviteiten uitzoekwerk ten opzichte van 11% in 2013).

### 3 Het gebruik en de gebruikers van eerstelijnsrechtshulp

Een verklaring voor de toename van uitzoekwerk is dat een juridisch medewerker zo veel mogelijk zal proberen een klant niet door te verwijzen door de nadruk die gelegd wordt op diagnose en triage en dat vereist soms extra uitzoekwerk. Een andere verklaring zou de beperking van de openingstijden van de balie kunnen zijn, waardoor relatief meer klanten via de telefoon het loket benaderen. Contact via de balie maakt de kans groter dat de klant meteen afdoende kan worden geholpen. Dat kan bijvoorbeeld doordat deze documenten mee heeft gebracht, waardoor er (aan de hand hiervan) beter kan worden doorgevraagd. De cijfers in figuur 3.2 bevestigen dit beeld: de afgelopen 3 jaar is ten gevolge van de beperking van de balie-openstelling vanaf april 2015 het aandeel klantactiviteiten via de balie meer dan gehalveerd (van 32% in 2014 naar 18% in 2015 en 12% in 2017) en het aandeel telefonische klantactiviteiten, mede hierdoor, fors gestegen (van 43% in 2014 naar 54% in 2015 en 54% in 2017).

**Figuur 3.2 Verdeling klantactiviteiten over kanalen in percentages over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers zie de tabellen B4.3a en B4.3b, bijlage 4.

### 3.1.3 Informatie verstrekken en verwijzen

De juridisch medewerkers van het Juridisch Loket kunnen hun klanten verschillende soorten hulp bieden die voortkomen uit de klantactiviteiten, hier verder aangeduid met de term *product*. Het kan hierbij gaan om het maken van een afspraak voor een spreekuur, het verstrekken van informatie of om een verwijzing naar een advocaat, een mediator of een ketenpartner.

#### Producten

Het belangrijkste product is het verstrekken van informatie: in 2017 bestond 77% van alle werkzaamheden van het Juridisch Loket hieruit (zie voor de achterliggende cijfers tabel B4.4, bijlage 4). In 2016 was dit aandeel 76%.

Als de hulpvraag te ingewikkeld is om via de telefoon, balie of e-mail 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. Het product 'afspraak maken voor een spreekuur' maakte 6% uit van het totaal aantal producten. Een dergelijke verwijzing aan de telefoon of aan de balie leidt dan weer tot een nieuwe klantactiviteit in de categorie spreekuur. Als duidelijk is dat de klant een advocaat, mediator of een geheel andere vorm van hulp nodig heeft voor het oplossen van zijn hulpvraag, verwijst het Juridisch Loket hem door. In 2017 bestond 15% van alle werkzaamheden uit het (terug) verwijzen naar een advocaat, 2% uit een verwijzing naar een ketenpartner en minder dan 1% uit het verwijzen naar een mediator.

In de volgende alinea's worden de verwijzingen van het Juridisch Loket nader belicht. Allereerst is er aandacht voor de verwijzing naar de advocatuur. Daarna worden de cijfers gepresenteerd van de verwijzingen naar de ketenpartners en tot slot de verwijzingen naar mediation.

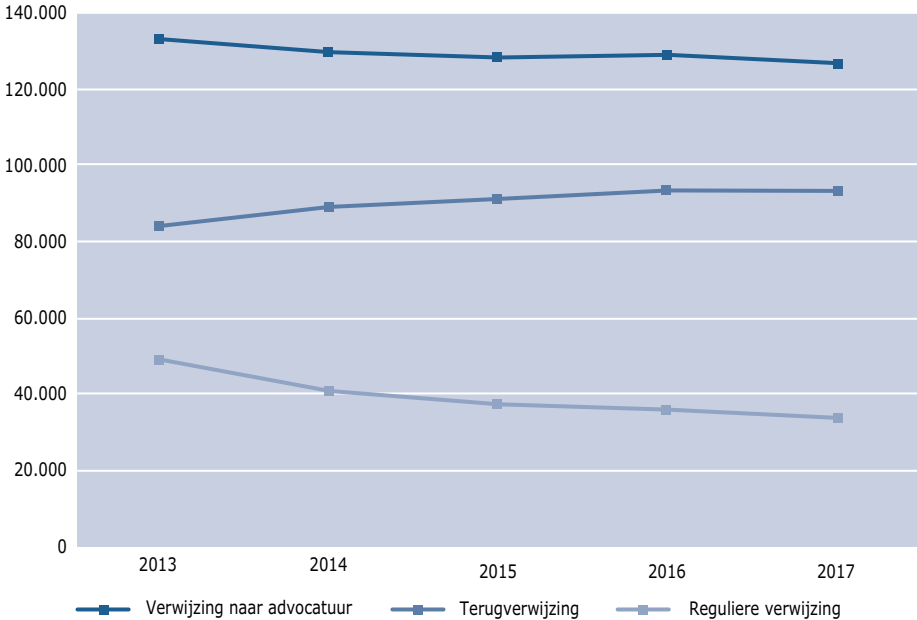
#### Verwijzingen naar de advocatuur

Vanaf 2011 liep het aantal verwijzingen naar de advocatuur als gevolg van de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' aanvankelijk sterk op. Sindsdien is immers – behoudens enkele gedefinieerde uitzonderingen – contact met het Juridisch Loket noodzakelijk, wil men aanspraak kunnen maken op de korting op de eigen bijdrage voor een toevoeging. In figuur 3.3 is de ontwikkeling van de verwijzingen naar de advocatuur over de laatste vijf jaar weergegeven. Hieruit blijkt een wat aflopend beeld in het aantal verwijzingen naar de advocatuur in de laatste jaren. In 2017 waren dit er 127.000. De verdeling van het soort verwijzingen is echter wel veranderd. Het aantal terugverwijzingen naar de advocaat – het betreft hier klanten die al bij een advocaat zijn geweest en mogelijk alleen voor een diagnoseformulier bij het Juridisch Loket komen – is licht gestegen en het aantal reguliere verwijzingen – dit zijn verwijzingen naar een advocaat in het kader van

### 3 Het gebruik en de gebruikers van eerstelijnsrechtshulp

het verwijzarrangement, zoals die vóór de maatregel diagnose en triage ook al plaatsvonden - continu gedaald.<sup>35</sup>

**Figuur 3.3 Aantal verwijzingen naar de advocatuur over 2013 tot en met 2017\***

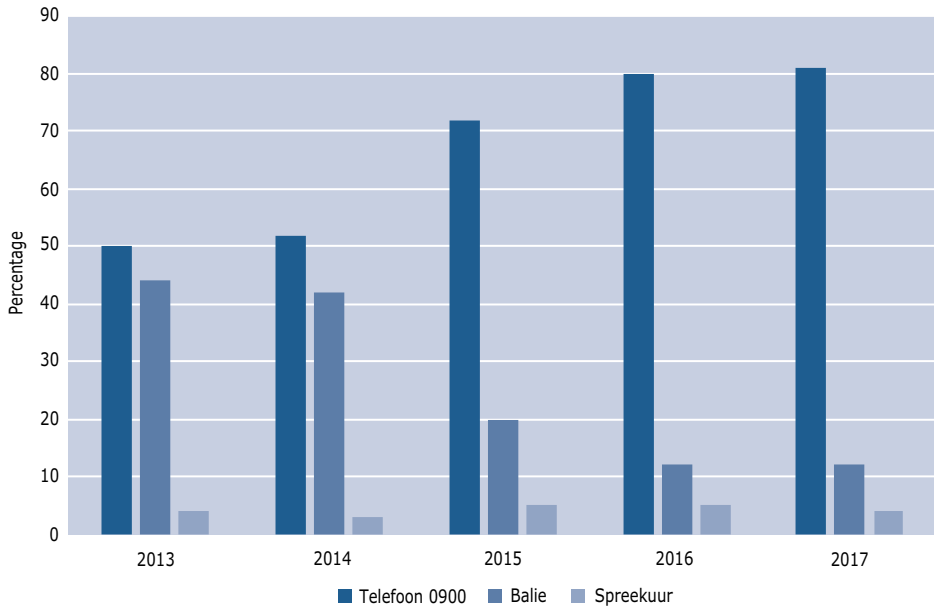


\* Voor de achterliggende cijfers zie tabel B4.5, bijlage 4.

Figuur 3.4 geeft weer vanuit welke klantactiviteit de verwijzing naar de advocaat heeft plaatsgevonden. Sinds de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' is hier geleidelijk aan verandering in gekomen. Het aandeel telefonische verwijzingen is steeds groter geworden, terwijl het aandeel verwijzingen via de balie (en ook via het spreekuur) is afgenomen. Door de beperking van de openstelling van de balies wijkt het beeld sinds 2015 af van dat van de voorgaande jaren. De stijging bij 'telefoon 0900' is sinds 2015 veel groter dan de voorgaande jaren. Inmiddels vindt 81% van de verwijzingen naar de advocatuur plaats via de telefoon (zie tabel B4.5, bijlage 4). In iets meer dan 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 B4.6, bijlage 4).

35 Een evaluatie van de maatregel 'diagnose en triage' in 2012 (Combrink-Kuiters & Peters, 2012) heeft overigens destijds geen aanwijzingen opgeleverd dat deze maatregel ervoor zou zorgen dat er minder toevoegingen worden afgegeven.

**Figuur 3.4 Verdeling verwijzingen naar de advocatuur over de klantactiviteiten 'telefoon', 'balie' en 'spreekuur' over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B4.7, bijlage 4.

### Verwijzing naar ketenpartners

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

In 2017 waren er ruim 19.000 verwijzingen naar een ketenpartner. Dit betreft 2% van het totaal aan producten van het Juridisch Loket. Ten opzichte van 2013 is het aantal verwijzingen naar ketenpartners afgenomen met ruim 34%.<sup>36</sup>

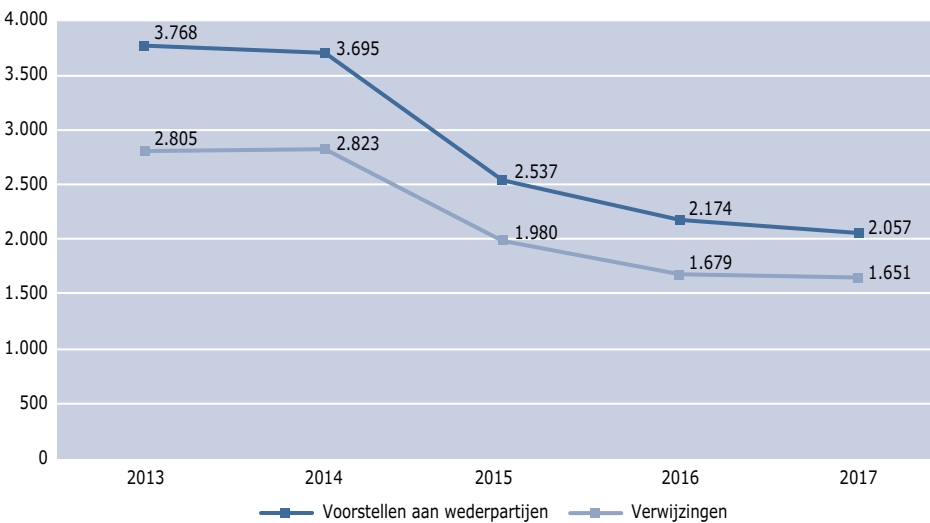
In de verdeling over de klantactiviteiten zien we dezelfde verschuiving als bij de verwijzing naar de advocatuur: een groter aandeel van telefonische verwijzingen (van 49% in 2013 naar 69% in 2017) en minder balieverwijzingen (van 39% naar 18%) (zie voor de achterliggende cijfers tabel B4.7, bijlage 4).

36 Mogelijk is deze afname te verklaren door een afname in baliecontacten, waarbij relatief veel verwezen wordt naar ketenpartners.

### Verwijzing naar mediation

Het Juridisch Loket kan een klant ook naar een mediator verwijzen. Hiertoe zoekt het Juridisch Loket contact met de wederpartij van de klant. In figuur 3.5 is te zien dat zowel het aantal mediationvoorstellen aan de wederpartij van de klant als het aantal verwijzingen naar de mediator in 2017 weer gedaald is, zeker in vergelijking met het stabiele beeld in de jaren voor 2015 (zie tabel B4.8, bijlage 4). Dit hangt waarschijnlijk samen met de afname in de baliecontacten, waardoor er minder vaak persoonlijk *face-to-face* contact is met de klant.

**Figuur 3.5 Aantal mediationvoorstellen aan wederpartij en verwijzingen naar mediation vanuit het Juridisch Loket over 2013 tot en met 2017\***



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

Na contact van het Juridisch Loket met beide partijen, bleek er in 61 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 van hun geschil of conflict konden komen. In ruim 1.600 gevallen kwam het daadwerkelijk tot mediation, dit betrof in 2017 ongeveer 78% van de voorstellen aan beide partijen. Dit percentage is in de afgelopen jaren geleidelijk aan opgelopen (het was 74% in 2013).

De gerealiseerde mediations zijn bijna allemaal (98%) uitgevoerd door mediators die bij de Raad zijn ingeschreven en hadden ook bijna allemaal (98%) betrekking op het personen- en familierecht.

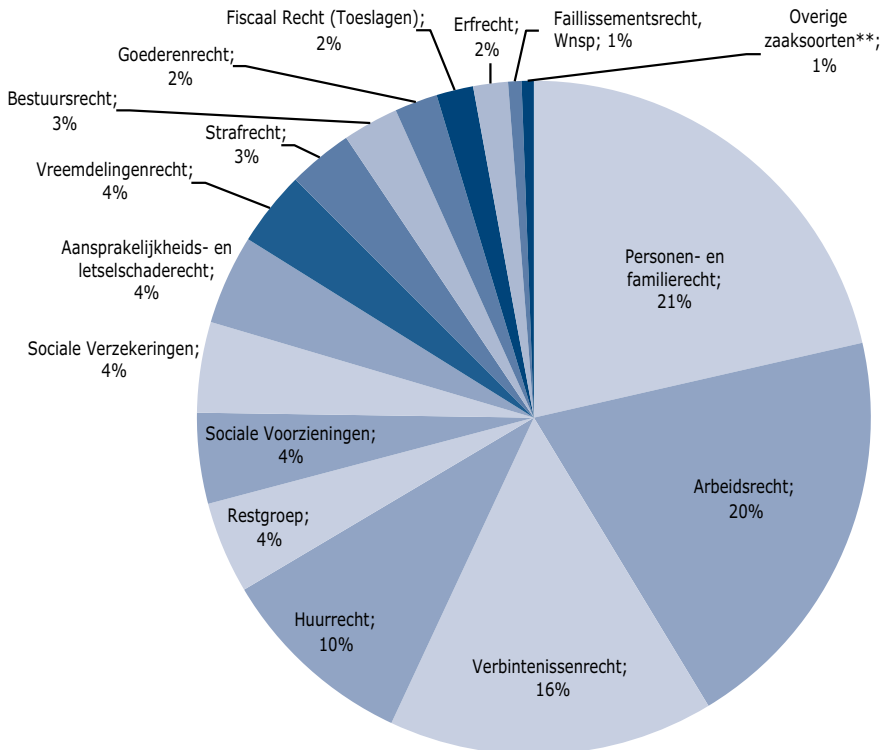


### 3.1.4 Zaaksoorten

De activiteiten die het Juridisch Loket uitvoert voor de klanten hebben vooral betrekking op het personen- en familierecht (21%), arbeids- en ontslagrecht (20%), verbintenissenrecht (16%), sociale voorzieningen en verzekeringen (samen 8%) en huurrecht (10%).

Ten opzichte van vorig jaar zijn er nauwelijks verschuivingen opgetreden in de verdeling naar zaaksoort.

**Figuur 3.6 Verdeling klantactiviteiten naar zaaksoorten over 2017\***

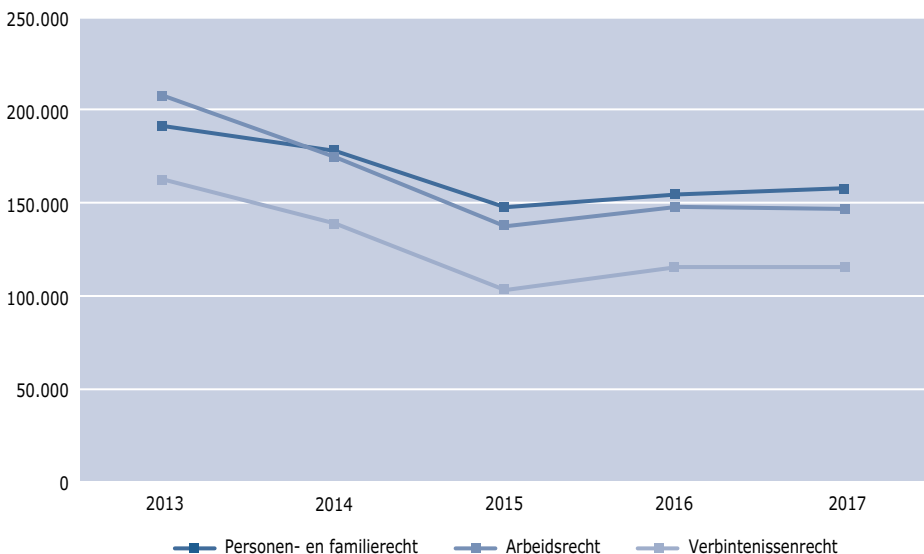


\* Voor de achterliggende cijfers zie tabel B4.9, bijlage 4.

\*\* De categorie Overige rechtsgebieden bestaat uit Ambtenarenrecht, Asielrecht, Gedetineerdenrecht en Slachtofferzaken.

In figuur 3.7 is het verloop van het aantal klantactiviteiten dat betrekking had op de drie belangrijkste zaaksoorten (personen- en familierecht, arbeids- en ontslagrecht en verbintenissenrecht) per zaaksoort weergegeven. De ontwikkelingen voor de drie de soorten zijn bijna gelijk aan elkaar. Ditzelfde beeld is te zien bij het totaal aantal klantactiviteiten.

**Figuur 3.7 Aantal klantactiviteiten betreffende de drie meest voorkomende zaaksoorten over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B4.10, bijlage 4.

### 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 2017 te koppelen aan het meest recente Sociaal Statistisch Bestand (SSB 2014 en GBA 2016). Op deze manier konden 266.000 unieke loketklanten worden gekoppeld, waardoor een beeld ontstaat van de loketklant betreffende geslacht, leeftijd, etniciteit, woonomgeving (d.w.z. gemeentegrootte en mate van verstedelijking), burgerlijke staat, sociaaleconomische kenmerken en type huishouden. De achterliggende cijfers van deze paragraaf zijn in bijlage 5a weergegeven. Omdat niet alle loketklanten konden 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 een-op-een worden gekoppeld. Bij de overige registratiewijzen is een goede match (NAW-gegevens, geslacht en/of leeftijd) niet altijd mogelijk.

De klanten van het Juridisch Loket vormen geen doorsnede van de Nederlandse bevolking: bepaalde groepen met specifieke eigenschappen zijn oververtegenwoordigd. Zo behoren loketklanten relatief vaak tot de groep eenpersoons- of eenouderhuishoudens en minder vaak tot de groep gehuwd met

of zonder kinderen, zijn ze relatief vaak van het vrouwelijk geslacht, tussen de 25 en 55 jaar oud, behoren ze relatief vaak tot de groep eerste en tweede generatie met een migratieachtergrond en zijn ze veelal afkomstig uit grotere gemeenten (>150.000 inwoners) dan wel (zeer) sterk verstedelijkte gebieden. Loketklanten zijn – in vergelijking met de gemiddelde Nederlander – relatief vaak gescheiden en minder vaak gehuwd, weduwe of weduwnaar. Ook ontvangen zij vaker inkomen uit een uitkering of zijn werknemer. Ontvangers van een pensioenuitkering en (daarmee samenhangend) klanten van 65 jaar of ouder zijn ondervertegenwoordigd.

Als per contactkanaal wordt gekeken dan valt op dat de balieklanten in tegenstelling tot telefoon- en e-mailklanten (en in iets mindere mate de spreekuurklanten) relatief vaak mannen zijn, 55 jaar of ouder en/of eerste generatie met een migratieachtergrond zijn, relatief vaak uit zeer sterk verstedelijkte gebieden komen en relatief vaak ontvanger zijn van een bijstandsuitkering en/of deel uitmakend van een eenpersoonshuishouden.

Telefoonklanten (en iets sterker geldt dit voor e-mailklanten) zijn relatief iets vaker vrouw, hebben een Nederlandse achtergrond, zijn woonachtig in plaatsen waar sprake is van weinig verstedelijking, deel uitmakend van een eenouderhuishouden.

### 3.3 Klanttevredenheidsonderzoek onder klanten van het Juridisch Loket

In opdracht van het Juridisch Loket is er in het najaar van 2017 een enquête gehouden onder rechtzoekenden die contact hebben gehad met het Juridisch Loket om de dienstverlening van het Juridisch Loket te beoordelen. In totaal hebben 1.154 klanten deelgenomen aan deze enquête. Respondenten hebben via verschillende kanalen contact gehad met het Juridisch Loket, waarvan 105 via de balie, 755 via e-mail, 204 telefonisch en 90 via het spreekuur. De dataverzameling is uitgevoerd door een onafhankelijk ISO-20252-gecertificeerd onderzoeksbureau. Voor overige technische details wordt verwezen naar bijlage 6.

Samenvatting blijkt uit deze enquête dat de respondenten de deskundigheid van de medewerker het belangrijkste aspect van de dienstverlening van het Juridisch Loket vinden.<sup>37</sup> De respondenten waarderen deze deskundigheid gemiddeld met een rapportcijfer 7,9. De balieklanten geven voor de deskundigheid van de dienstverlener een significant hogere beoordeling dan de e-mail- en telefoonklanten. De helft van de klanten, met name de spreekuurklanten, geeft aan in het vervolg direct naar het Juridisch Loket te gaan. Klanten geven gemiddeld een 8,0 op de vraag "Hoe waarschijnlijk is het dat u anderen die te maken hebben met juridische vragen of problemen zou aanraden om naar het Juridisch Loket te gaan?".

Verder blijkt dat de loketklanten de bekendheid, vindbaarheid en bereikbaarheid van het Juridisch Loket in het algemeen niet als probleem ervaren. Er is een kleine

---

37 Voor uitgebreide informatie en resultaten over deze enquête wordt verwezen naar het rapport van de nulmeting dat in september 2018 is verschenen (Combrink e.a., 2018).

groep die het moeilijk vond de juiste hulp te vinden bij het Juridisch Loket. De wachttijden bij de telefoon en de kosten die hierdoor oplopen, worden expliciet genoemd als mogelijk obstakel.

De medewerker van het Juridisch Loket wordt door de loketklanten gemiddeld het hoogst beoordeeld op vriendelijkheid (8,4), gevolgd door de mate waarin de medewerker de tijd heeft genomen voor het probleem en de behulpzaamheid.

Loketklanten zijn over het algemeen voldoende tot goed tevreden over de dienstverlening en het resultaat ervan. Er blijken verschillen te zijn bij de beoordeling van de tevredenheid tussen de diverse kanalen. Over het algemeen krijgt de medewerker voor balie-werkzaamheden gemiddeld een significant hogere beoordeling dan voor e-mail en telefonie.

#### 3.4 **Capita selecta: twee voorzieningen in de eerstelijns**

Naast het Juridisch Loket zijn er nog andere, door de overheid gesubsidieerde, voorzieningen die gericht zijn op het verlenen van rechtsbijstand in de eerstelijns aan mensen met juridische vragen of problemen. Dit zijn de rechts- en wetswinkels die (een deel van hun) subsidie ontvangen van de Raad en de sociaal raadslieden die door de gemeenten bekostigd worden. Box 3.3 en box 3.4 besteden aandacht aan deze twee vormen van eerstelijnsrechtshulp.

##### **Box 3.3 Rechts- en wetswinkels<sup>38</sup>**

In de jaren '70 richtten maatschappelijk geëngageerde rechtenstudenten geïnspireerd door 'Het zwarte nummer' van Ars Aequi rechts- en wetswinkels op om te voorzien in de 'leemte in het recht'.<sup>39</sup> 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. Rechts- en wetswinkels boden (gratis) sociale rechtshulp aan, waarmee ze in een grote behoefte voorzagen. 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 rechts- en wetswinkels, 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 rechts- en wetswinkels voor de toegang tot recht geleidelijk aan afnam. Toch bleven veel rechts- en wetswinkels rechtshulp bieden naast de sociale advocatuur en de Bureaus

38 Deze informatie is afkomstig van de website [www.platformrechtswinkels.nl](http://www.platformrechtswinkels.nl) en van gegevens die de Raad tot zijn beschikking heeft.

39 De balie: een leemte in de rechtshulp. Ars Aequi, juni 1970.

voor Rechtshulp. Daarnaast vervulden de rechts- en wetswinkels (vooral in de jaren '70 en '80) een belangrijke rol als kweekvijver voor de sociale advocatuur en de Bureaus voor Rechtshulp.

Rechts- en wetswinkels bieden de burger tegen geringe kosten laagdrempelige toegang tot het recht en vormen een aanvulling op de sociale advocatuur, het Juridisch Loket en Rechtwijzer. In driekwart van de zaken wordt advies gegeven of informatie verstrekt, in de overige gevallen wordt verwezen naar een andere persoon of instantie. Slechts incidenteel voorzien rechts- en wetswinkels in procesvertegenwoordiging.

Er bestaat een grote diversiteit in rechts- en wetswinkels. Zo zijn er grote rechts- en wetswinkels met meer dan 100 medewerkers – incidenteel is sprake van betaalde krachten – waar jaarlijks duizenden rechtsproblemen de revue passeren. Daarnaast zijn er ook kleine rechts- en wetswinkels die doorgaans niet veel meer dan honderd rechtsproblemen per jaar afhandelen. Ook zijn er rechts- en wetswinkels die zijn opgegaan in een grote welzijnsinstelling. Het landelijke platform Rechtswinkels Nederland vermeldt op zijn site dat er in Nederland zo'n 80 rechtswinkels bestaan, verdeeld over 87 locaties.<sup>40</sup> Sommige rechtswinkels zijn bedoeld voor specifieke doelgroepen, zoals kinderen of migranten.

Ongeveer de helft van de rechts- en wetswinkels heeft een relatie met de nabijgelegen universiteit, hetgeen verklaart waarom met name studenten van de juridische faculteiten en HBO-Rechten deze rechts- en wetswinkels bemensen. Het komt regelmatig voor dat een advocaat als adviseur aan een van de rechts- en wetswinkel is verbonden.

Tot zover is er weinig verschil met de rechts- en wetswinkels zoals die zich begin jaren '70 manifesteerden. De laatste jaren wordt echter wel een verschil in focus zichtbaar, waarmee de huidige rechts- en wetswinkels duidelijk afwijken van hun voorgangers uit de beginjaren: huidige medewerkers richten zich vooral op het oplossen van het juridische probleem van hun cliënt en niet of nauwelijks meer op het verhelpen van de structurele problemen die hieraan ten grondslag liggen.

Een groot deel van de rechts- en wetswinkels krijgt subsidie van gemeenten en/of universiteiten en/of de Raad.<sup>41</sup> Door bezuinigingen komen deze subsidies echter steeds vaker onder druk te staan. Uit een analyse van de jaarverslagen van de door de Raad gesubsidieerde rechts- en wetswinkels blijkt dat over de volgende zaaksoorten de meeste vragen worden gesteld: arbeidsrecht, personen- en familierecht, huur, verbintenissenrecht en sociale zekerheid. Deze zaaksoorten komen ook bij het Juridisch Loket het meeste voor.

40 Wat opvalt is dat er voor wat betreft de provincies Drenthe, Friesland en Zeeland geen rechtswinkels op deze site worden weergegeven.

41 De Raad subsidieert 36 rechtswinkels. Deze rechtswinkels ontvangen tussen de € 600 en € 10.000 subsidie per jaar van de Raad.

**Box 3.4      Sociaalraadsliedenwerk (Srw)<sup>42</sup>**

**Organisatie**

De sociaal raadslieden bieden sociaaljuridische hulp- en dienstverlening vanuit gemeentelijke organisaties en sociaal werk. Sociaal raadslieden worden niet landelijk aangestuurd, maar opereren op gemeentelijke basis. Elke gemeente kan deze voorziening op geheel eigen wijze inrichten; sommige gemeenten bieden deze voorziening in het geheel niet aan en andere gemeenten hebben daarentegen meerdere vestigingen. Omdat het SRW niet landelijk georganiseerd is en een landelijk systeem ontbreekt, kunnen in deze box helaas ook maar weinig landelijke cijfers worden weergegeven. Bij de Juridisch loketten is daarentegen sprake van een centraal georganiseerd landelijk dekkend netwerk met een centraal registratiesysteem. Hierin worden klant- en zaakgegevens van alle vestigingen verzameld.

De meeste sociaal raadslieden zijn georganiseerd in de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR). In 2017 waren bij de LOSR 70 leden (bureaus) aangesloten, waarvan de meeste onder sociaal werk vallen. Een klein gedeelte is ondergebracht bij (grote) gemeenten (deze vestigingen bedienen de meeste klanten) en een klein aantal is als zelfstandig bureau Sociaalraadsliedenwerk (Srw) gevestigd in kleinere gemeenten. LOSR heeft een werkingsgebied van zo'n 9 miljoen inwoners in 150 gemeenten. Een belangrijke taak van de LOSR is, zoals dat ook bij het Juridisch Loket het geval is, het signaleren van actuele ontwikkelingen richting de overheid, waarmee de klanten van sociaal-juridische dienstverleners veelvuldig worden geconfronteerd. Het gaat hierbij veelal om (onvoorziene) gevolgen van nieuwe wet- en regelgeving.

Bijna alle bureaus van sociaal raadslieden zijn aangesloten bij Sociaal Werk Nederland, de landelijke branchevereniging van sociaal werk, waaronder ook het maatschappelijk werk en de schuldhulpverlening vallen. De doelstelling van Sociaal Werk Nederland is om de belangen van deze organisaties te behartigen en hun ondersteuning te bieden (faciliterende functie).

**Cijfers**

De meest recente landelijke cijfers over klantcontacten van het Srw stammen uit 2015. De cijfers die bij de Sociaal Werk Nederland bekend zijn, laten zien dat er jaarlijks ruim 425.000 klantcontacten plaatsvinden (2015). Recentere cijfers zijn niet beschikbaar, omdat deze niet landelijk worden bijgehouden. Om die reden is er in 2017 binnen het SRW een enquête uitgezet.

---

42 Informatie afkomstig van MOgroep.

### **Soort werk**

Deze eerstelijnsvoorziening is gratis en zonder verwijzing toegankelijk. In principe wordt de hulpvraag in één contact afgedaan, tenzij de problematiek meer hulp vereist. 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 sociale wijkteams.

Het sociaalraadsliedenwerk richt zich vooral op face-to-facecontact. Uit de enquête blijkt dat dit soort contact het vaakst voorkomt, maar ook telefonisch en per e-mail is er contact met de klant.

Sociaal raadslieden zijn veelal generalisten in die zin dat zij ook niet-juridische zaken voorgelegd krijgen. Daarnaast zijn ze vaak gespecialiseerd op een bepaald gebied, zoals toeslagen. Het leeuwendeel van het werk van sociaal raadslieden bestaat uit het bezwaar aantekenen tegen een beslissing van een overheidsinstantie (zoals de Sociale Dienst en de Belastingdienst). Uit de SRW-enquête blijkt dat voor de volgende onderwerpen het vaakst een beroep wordt gedaan op SRW: uitkeringen, belastingen en toeslagen, schulden/beslag en wonen. 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.

### **Soort klant**

Sociaal raadslieden bedienen vooral mensen uit de lagere inkomensgroep. Klanten zijn veelal laaggeletterd, uitkeringsgerechtigd en relatief vaak allochtoon. Verder zijn klanten net iets vaker vrouw dan man en is het gemiddeld opleidingsniveau relatief laag (circa de helft van de klanten heeft alleen lager onderwijs genoten.) Omdat de maatschappij steeds complexer wordt, neemt het aantal mensen toe dat hulp en/of advies nodig heeft. Sociaal raadslieden krijgen in toenemende mate te maken met mensen bij wie er sprake is van multiproblematiek en dan vooral in de financiële sfeer. Sociaal raadslieden bedienen gedeeltelijk een andere groep klanten dan het Juridisch Loket. Dat heeft te maken met de locatie waar de sociaal raadslieden doorgaans gevestigd zijn. Waar het Juridisch Loket 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. Mensen die hun eigen wijk nauwelijks verlaten, zullen doorgaans sneller terecht komen bij het sociaalraadsliedenwerk dan bij het Juridisch Loket.

In vergelijking met de klanten van het Juridisch Loket zijn klanten van sociaal raadslieden gemiddeld minder zelfredzaam. Het kost de sociaal raadslieden in de regel een aanzienlijk gedeelte van hun spreekuurtijd

### 3 Het gebruik en de gebruikers van eerstelijnsrechtshulp

om überhaupt boven tafel te krijgen wat het probleem van de klant is. Soms komen klanten met tassen vol papieren binnen. Vaak worden klanten vanuit de schuldhulpverlening en andere instanties naar sociaal raadslieden gestuurd om de schulden inzichtelijk te krijgen. Het gaat hierbij met name om het op orde brengen van openstaande rekeningen en toeslagen.



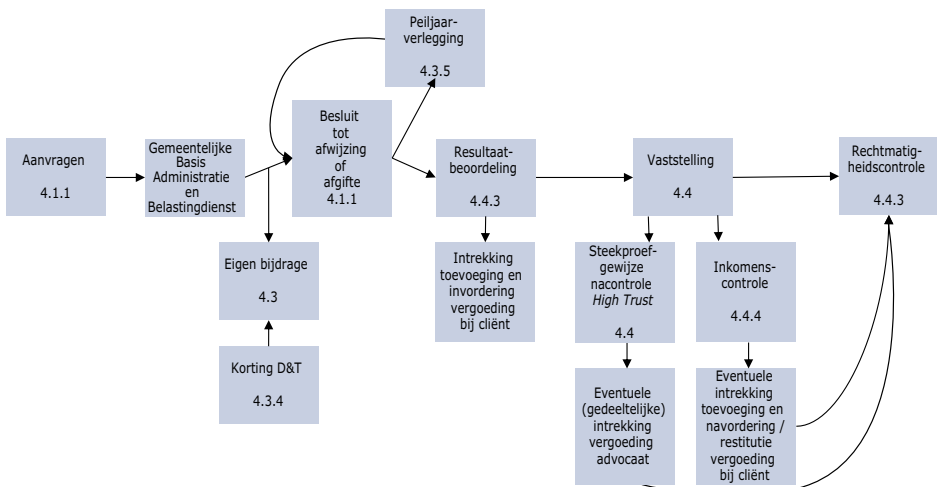
# 4 Het gebruik van toevoegingen

Dit hoofdstuk doet achtereenvolgens verslag van de ontwikkeling van het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand op toevoegingsbasis (par. 4.1), het effect van de AMvB van oktober 2013 op het aantal toevoegingen (par. 4.2), de eigen bijdrage (par. 4.3), het aantal vastgestelde vergoedingen (par. 4.4) en de mate waarin rechtzoekenden in bezwaar en beroep gaan tegen de Raad (par. 4.5).<sup>43</sup> De cijfers hebben betrekking op 2017. Als er sprake is van trends, dan beslaan de cijfers de periode van de laatste vijf jaar (2013 tot en met 2017), tenzij er gegronde redenen zijn om over een andere periode te rapporteren. Kerngegevens worden zo veel mogelijk weergegeven over een zo lang mogelijke periode. In bijlage 7, waarin alle achterliggende cijfers van dit hoofdstuk staan weergegeven, wordt eveneens veelal over een langere periode gerapporteerd.

## 4.1 Het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand op toevoegingsbasis

De volgende sub-paragrafen beschrijven de processen en de te doorlopen stadia van aanvraag tot vaststelling, zoals weergegeven in figuur 4.1.

**Figuur 4.1 Processen bij het verstrekken van toevoegingen**



<sup>43</sup> 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).

### 4.1.1 Aangevraagde, afgewezen en afgegeven toevoegingen

#### Aanvragen

In 2017 werden er 445.000 toevoegingen aangevraagd. Het aantal aangevraagde toevoegingen laat na 2013 een aanzienlijke daling zien met een naar het zich laat aanzien tijdelijke toename in 2016. In 2017 is het aantal 7% lager dan in 2016 (zie ook figuur 4.19).

Op de aanvraag volgt een beslissing over afwijzing of toekenning van een toevoeging.

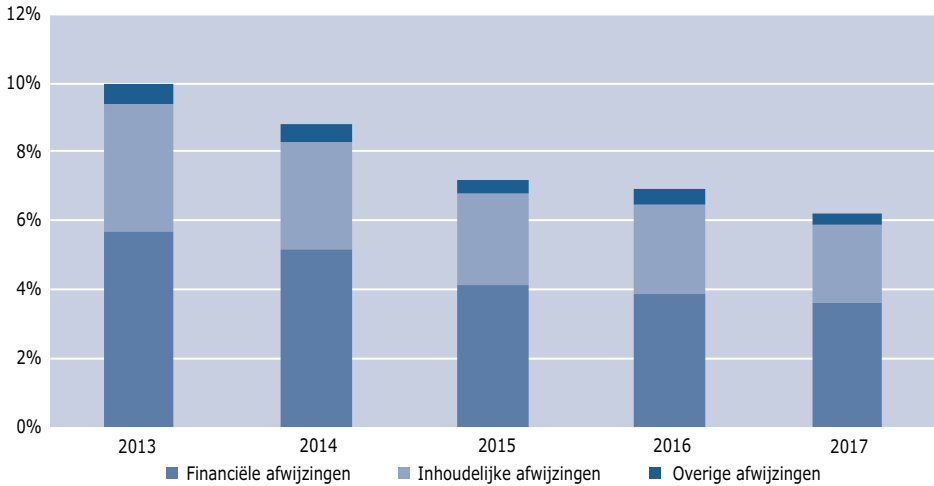
#### Afwijzingen

Niet alle aangevraagde toevoegingen worden ook daadwerkelijk afgegeven. 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, namelijk als het (financiële) belang van de zaak niet zwaarwegend 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 kunnen vallen onder een eerder afgegeven toevoeging. Inhoudelijke afwijzingen komen in afnemende mate voor, omdat hier bij de *High Trust*-werkwijze geen sprake meer van is. De daling van het aantal financiële afwijzingen hangt samen met de afname van het aantal aanvragen. In 2017 werd 6,2% van alle aangevraagde toevoegingen afgewezen.<sup>44</sup> Dit percentage ligt lager dan in 2016 en laat al een aantal jaren een dalende trend zien. In figuur 4.2 is het percentage afwijzingen, uitgesplitst naar afwijzingsgrond, over de afgelopen vijf jaar weergegeven.

---

44 Het aantal aanvragen bevat ook de ambtshalve toevoegingen, die beperkt worden afgewezen.

**Figuur 4.2 Percentage afwijzingen naar afwijzingsgrond over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.1, bijlage 7.

### Afgegeven toevoegingen

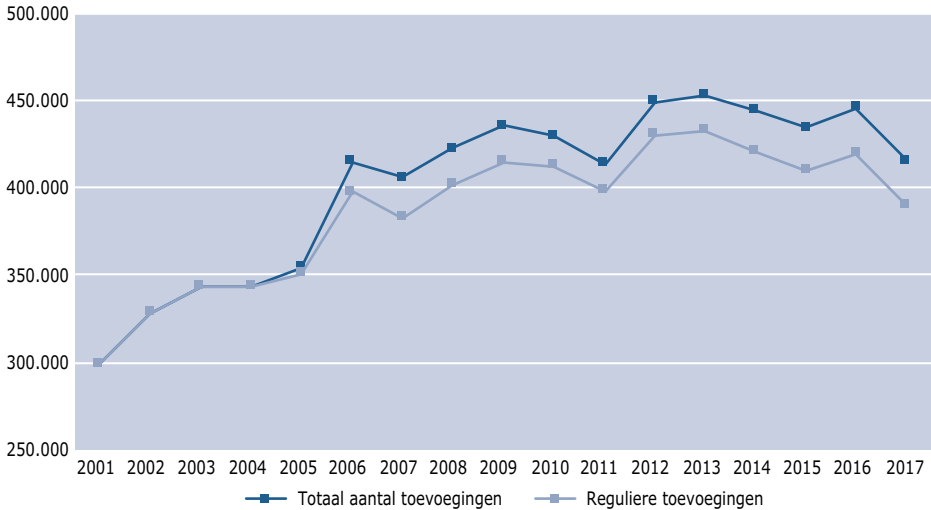
De advocaat beoordeelt volgens de *High Trust*-werkwijze voor aanvraag of een zaak toevoegwaardig is. Vervolgens geeft de Raad de toevoeging af na inkomenscontrole bij de Belastingdienst (zie paragraaf 1.1.3). De *High Trust*-werkwijze is op een toenemend aantal advocaten en toevoegingsaanvragen van toepassing. In 2017 werd 78% van alle toevoegingen op *High Trust*-basis afgegeven.

Het aantal afgegeven toevoegingen is in 2017 gedaald ten opzichte van 2016. In 2017 werden in totaal bijna 416.000 toevoegingen afgegeven, dat is 7% minder dan in 2016. Vanaf 2000 tot 2016 nam het aantal afgegeven toevoegingen overwegend toe (zie figuur 4.3), maar in 2017 daalde het aantal aanzienlijk.<sup>45</sup> Deze daling kan vooral verklaard worden door een daling in de toevoegingen voor asielzaken.

45 In 2006 was er een relatief grote toename van het aantal afgegeven toevoegingen en in 2007 een daaropvolgende afname. Die omslag valt te verklaren uit een wijziging van de inkomensstoets bij de inwerkingtreding van de Wet *VIValt* (zie hiervoor ook MGR 2007). De overgang die gemaakt is door de Bureaus Rechtshulp en de totstandkoming van het Juridisch Loket zal daarnaast ook een rol gespeeld hebben.

#### 4 Het gebruik van toevoegingen

**Figuur 4.3** Aantal afgegeven toevoegingen, in- en exclusief lichte advies-  
toevoegingen en mediationtoevoegingen over 2001 tot en met  
2017\*,\*\*



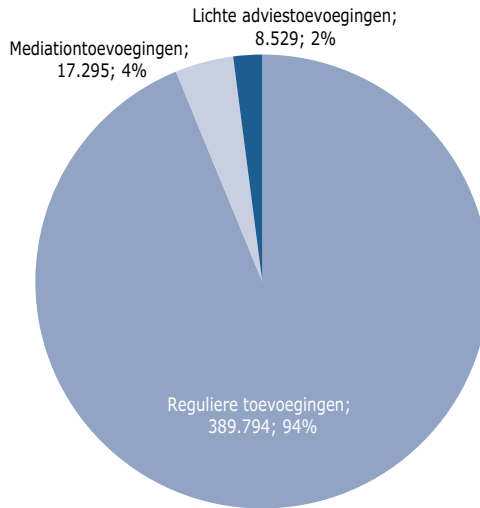
\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.2, bijlage 7.

\*\* Tot 2005 waren er geen lichte adviestoevoegingen en tot 2006 geen mediationtoevoegingen.

Toevoegingen zijn in drie hoofdcategorieën in te delen: reguliere toevoegingen, mediationtoevoegingen en lichte adviestoevoegingen.

Het merendeel van de afgegeven toevoegingen (94%) bestond uit reguliere toevoegingen, nader beschreven in paragraaf 4.1.2. Daarnaast werd 4% als mediationtoevoeging afgegeven (zie verder paragraaf 4.1.3) en 2% als lichte adviestoevoeging (zie verder paragraaf 4.1.4). Deze verdeling is inzichtelijk gemaakt in figuur 4.4.

**Figuur 4.4 Verdeling van de toevoegingen naar type over 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.2, bijlage 7.

#### 4.1.2 Ontwikkeling van het aantal reguliere toevoegingen

In 2017 werden in totaal bijna 390.000 reguliere toevoegingen afgegeven, dat is 7% minder dan in het jaar daarvoor. Omdat de reguliere toevoegingen 94% van het totaal aantal toevoegingen uitmaken, volgt de ontwikkeling hierin logischerwijs de trend van het totaal aantal afgegeven toevoegingen (zie figuur 4.3).

De volgende sub-paragrafen beschrijven de reguliere toevoegingen, uitgesplitst naar heffing van de eigen bijdrage, soort toevoeging en juridische indeling van de Rechtspraak.

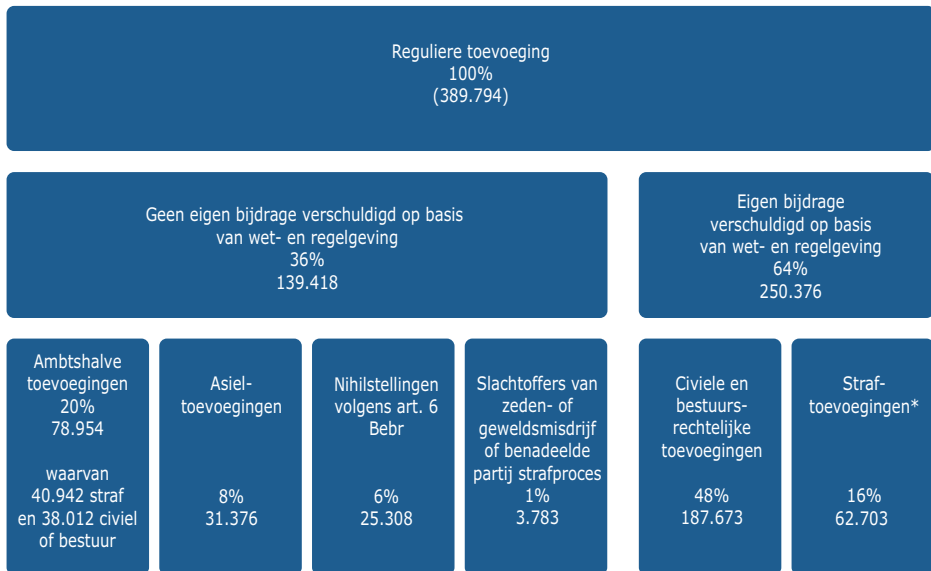
##### **Reguliere toevoegingen uitgesplitst naar heffing van de eigen bijdrage**

Er zijn twee soorten reguliere toevoegingen: toevoegingen waarvoor op basis van wet- en regelgeving geen eigen bijdrage verschuldigd is en toevoegingen waarvoor dat wel het geval is (zie figuur 4.5). Of een toevoegingsgebruiker een eigen bijdrage moet betalen, hangt af van de aard van de zaak waarvoor de Raad de toevoeging afgeeft. Toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage verschuldigd is, betreffen enerzijds toevoegingen die op last van de rechter worden afgegeven (de zogenaamde 'ambtshalve toevoegingen') en toevoegingen van asielzoekers. Anderzijds betreft het toevoegingen waarbij volgens overige wet- en regelgeving vrijstelling van het betalen van een eigen bijdrage geldt. De eigen bijdrage voor deze toevoegingen stelt de Raad op nihil (art. 6 Besluit eigen bijdrage rechtsbijstand (Bebr)), wanneer sprake is van een verdachte bij beroep op noodweer(-exces), vrijheidsontneming (gedetineerden, gedwongen opname in psychiatrische inrichting of vreemdelingenbewaring), een kort geding

#### 4 Het gebruik van toevoegingen

Bopz, een ambtshalve toevoeging voor een echtscheiding of wanneer het gaat om een minderjarige met een bijzondere curator. Ook slachtoffers van een gewelds- of zedenmisdrijf 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 4.5 weergegeven onder de categorie 'Geen eigen bijdrage verschuldigd op basis van wet- en regelgeving'.

**Figuur 4.5 Verdeling van de reguliere toevoegingen naar heffing eigen bijdrage in percentages en aantallen over 2017**



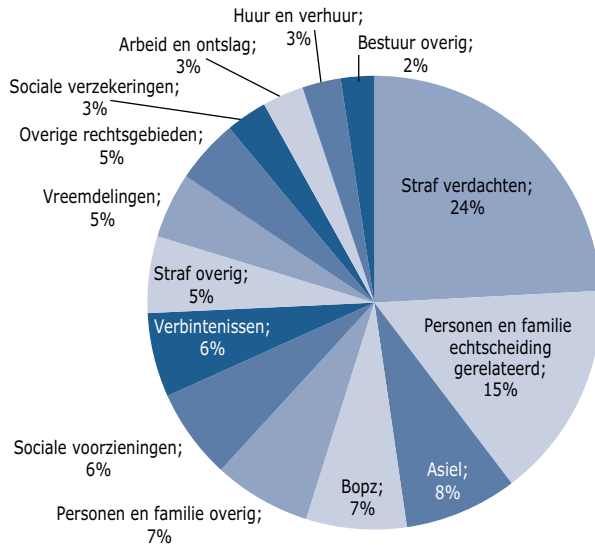
\* Onder deze toevoegingen valt een groep toevoegingsgebruikers die na afloop van de zaak alsnog kan worden vrijgesteld van het betalen van een eigen bijdrage. Het gaat daarbij om verdachten die zijn vrijgesproken.

#### Reguliere toevoegingen uitgesplitst naar soort toevoeging

Bij een uitsplitsing van reguliere toevoegingen naar soort toevoeging ontstaat het beeld van figuur 4.6.

#### 4.1 Het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand op toevoegingsbasis

**Figuur 4.6 Uitsplitsing in percentages van de afgegeven reguliere toevoegingen naar soort toevoeging over 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.4a, bijlage 7.

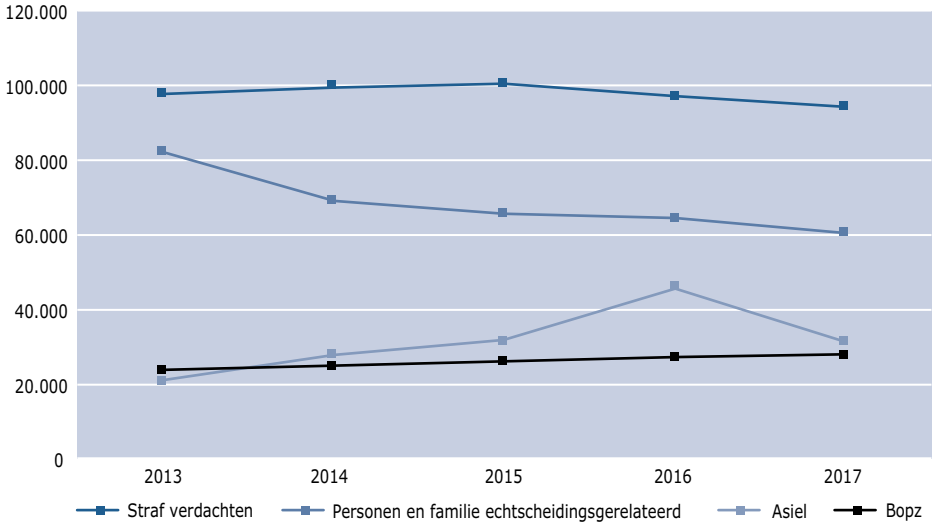
\*\* Niet te verwarren met het meer juridische begrip strafrecht dat in figuur 4.10 gebruikt is. Zie tabellen B7.5a en B7.5b, bijlage 7.

\*\*\* Overige soorten omvatten toevoegingen voor vreemdelingenbewaring, privaot overig, schuldsanering, erfrecht, fiscaal, wonen, faillissement, goederen, ambtenaren, wet tijdelijk huisverbod, milieu en onbekend of onjuist ingevuld.

In de figuren 4.7a en 4.7b staan de trends afgebeeld van de reguliere toevoegingen die zijn afgegeven op de meest voorkomende soorten. De trends over de laatste vijf jaren laten een wisselend beeld zien voor de diverse soorten toevoegingen.

#### 4 Het gebruik van toevoegingen

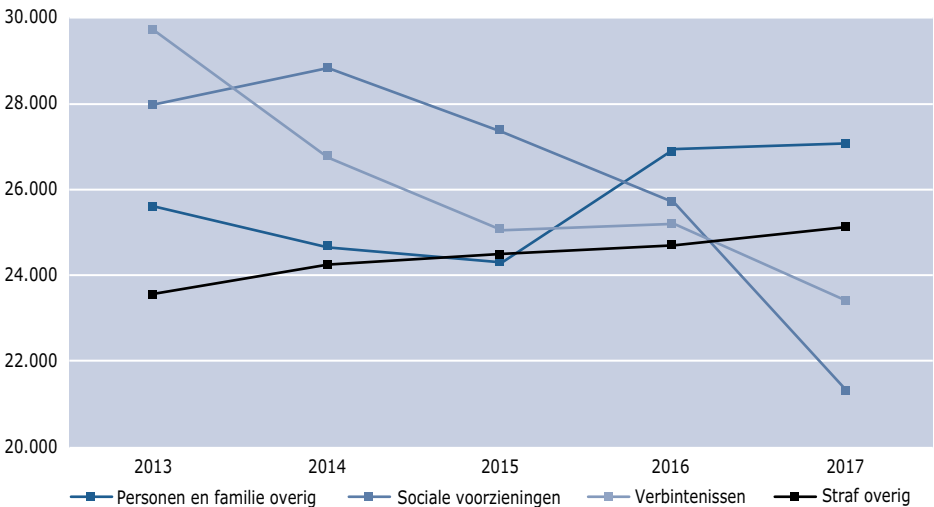
**Figuur 4.7a** Ontwikkeling aantal reguliere toevoegingen voor de meest voorkomende soorten over 2013 tot en met 2017\*



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.4a, bijlage 7.

\*\* Zie voor meer toelichting box 4.1.

**Figuur 4.7b** Ontwikkeling aantal reguliere toevoegingen voor de meest voorkomende soorten toevoegingen over 2013 tot en met 2017\*



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.4a, bijlage 7.

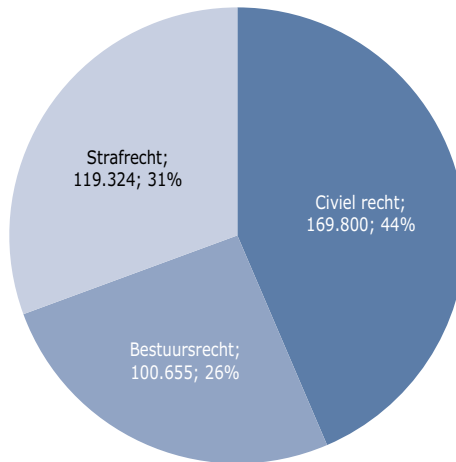


### Reguliere toevoegingen uitgesplitst naar rechtsgebied<sup>46</sup>

Om inzicht te geven in de verdeling van het aantal reguliere toevoegingen over de verschillende rechtsgebieden zoals gehanteerd in de Rechtspraak is figuur 4.8 opgenomen.

Civielrechtelijke toevoegingen maken 44% uit van alle toevoegingen; strafrecht en bestuursrecht (inclusief asieltoevoegingen) elk ruim een kwart.

**Figuur 4.8 Uitsplitsing reguliere toevoegingen naar rechtsgebied volgens de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2017\***

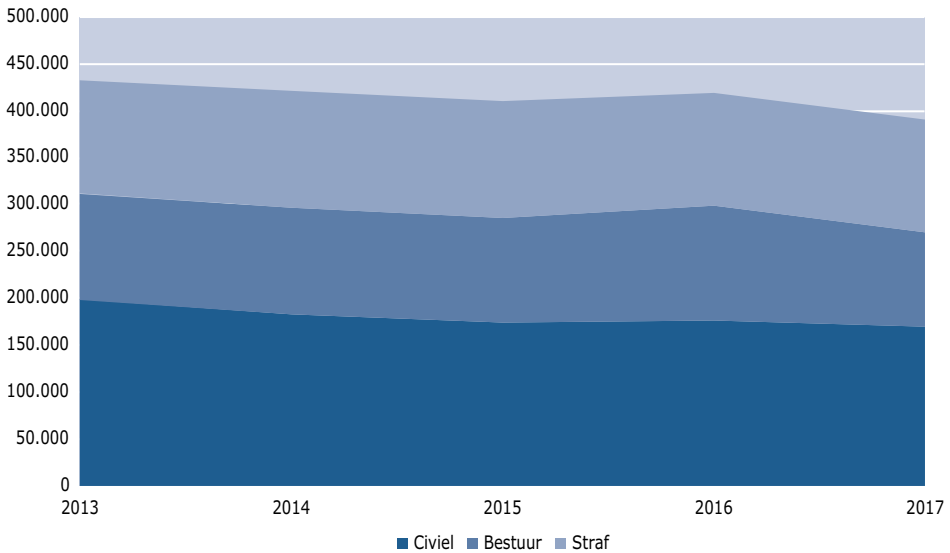


\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.5a, bijlage 7.

De verdeling over de drie rechtsgebieden civiel, straf en bestuur laat een lichte verschuiving zien over de jaren. Civiel wordt iets groter, straf en bestuur kleiner (zie figuur 4.9). Dit komt mede door de grote afname bij asiel, die binnen het rechtsgebied bestuur valt.

46 De uitsplitsing naar moduultype/grondslag is opgenomen in de tabellen B7.5a en B7.5b van bijlage 7.

**Figuur 4.9 Uitsplitsing reguliere toevoegingen naar rechtsgebied volgens de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2013 tot en met 2017\***



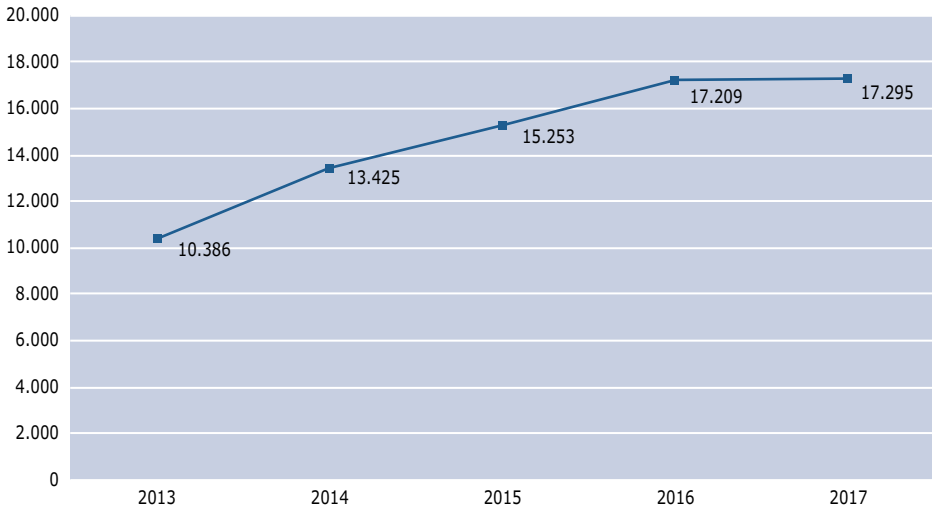
\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.5a, bijlage 7.

### 4.1.3 Ontwikkeling van het aantal mediationtoevoegingen

In 2017 zijn er ruim 17.000 mediationtoevoegingen afgegeven, ongeveer evenveel als in 2016.<sup>47</sup> Figuur 4.10 geeft de trend van het aantal mediationtoevoegingen weer. Ten opzichte van 2013 is er sprake van een continu stijgende trend die in 2017 nagenoeg stil is komen te staan, wellicht gestabiliseerd is.

47 Het gaat hier om minder dan 17.000 mediations, omdat het voorkomt dat beide partijen die betrokken zijn in een conflict een toevoeging aanvragen.

**Figuur 4.10 Aantal mediationtoevoegingen over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.6, bijlage 7.

Een gedeeltelijke verklaring voor de sterke en gestage stijging voor 2017 van het aantal mediationtoevoegingen is het aanzienlijke verschil in eigen bijdrage tussen een echtscheidings toevoeging en een mediationtoevoeging. Met de invoering van de AMvB van 1 oktober 2013 is deze nog groter geworden.<sup>48</sup> De toename van het aantal mediationtoevoegingen in de jaren na 2013 is hier in ieder geval deels aan toe te schrijven. De ontwikkeling dat het aantal toevoegingen niet meer stijgt in 2017 zou onder meer kunnen samenhangen met het (nog meer) dalen van het aantal verwijzingen naar mediation bij het Juridisch Loket (zie par. 3.1.3) en de Rechtspraak.

### Mediationtoevoegingen naar soort toevoeging

Bijna alle mediationtoevoegingen hebben betrekking op 'personen- en familierecht' (99,6%, zie tabel B6.7, bijlage 6); de overige soorten toevoegingen spelen slechts een marginale rol.

#### 4.1.4 Ontwikkeling van het aantal lichte adviestoevoegingen

De lichte adviestoevoeging biedt een laagdrempelige mogelijkheid tot het verkrijgen van gesubsidieerde rechtsbijstand. Dit soort toevoeging is ingevoerd om de toegankelijkheid van het stelsel na de afschaffing van de verlengde

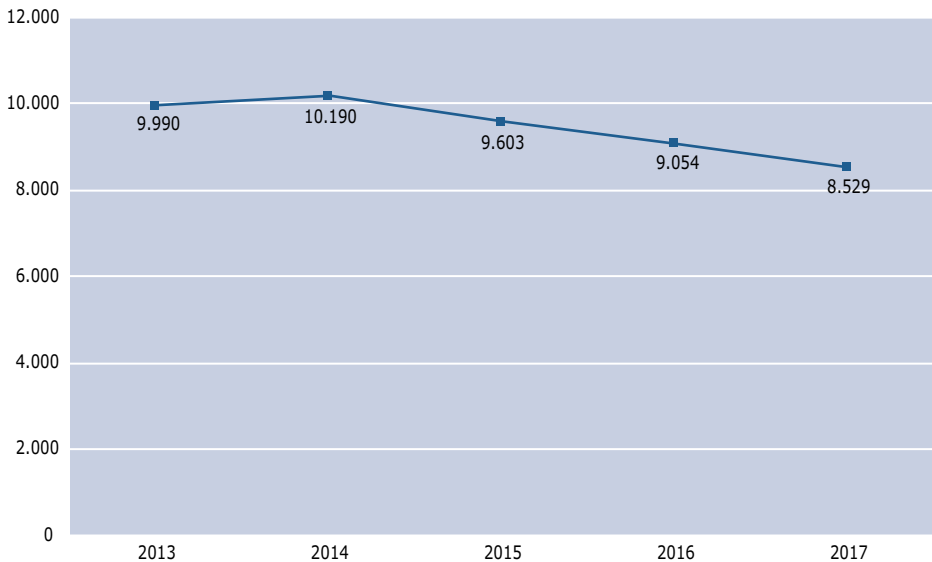
48 De eigen bijdrage voor reguliere echtscheidingsgerelateerde toevoegingen is met ingang van de AMvB van 1 oktober 2013 verhoogd en meer verhoogd dan andere soorten toevoegingen.

## 4 Het gebruik van toevoegingen

spreekuurvoorziening van de toenmalige Bureaus Rechtshulp in stand te houden. De Raad verleent een lichte adviestoevoeging voor zaken van eenvoudige aard, die niet kunnen worden afgedaan via de spreekuurvoorziening van het Juridisch Loket.<sup>49</sup>

In 2017 werden er ruim 8.500 lichte adviestoevoegingen afgegeven, dat is 3% minder dan in 2016. Met uitzondering van 2014 is er de laatste vijf jaar sprake van een dalende trend (zie figuur 4.11).

**Figuur 4.11 Aantal lichte adviestoevoegingen over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.8, bijlage 7.

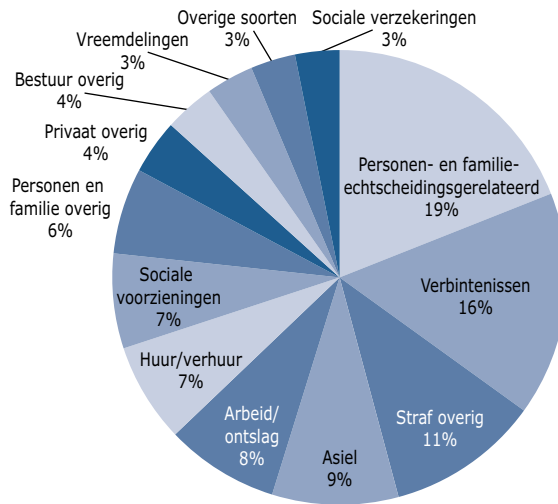
### Lichte adviestoevoegingen per soort toevoeging

De verdeling van lichte adviestoevoegingen over de verschillende soorten is in figuur 4.12 weergegeven. De lichte adviestoevoeging werd net als voorgaande jaren het vaakst afgegeven op het gebied echtscheiding of daaraan gerelateerd (19%) en het verbintenissenrecht (16%).

Over bijna de hele linie is een daling te zien, maar er zijn een aantal opvallende uitzonderingen. De grootste afnames zijn zichtbaar bij de bestuurszaken (excl. asiel) en verbintenissenrecht. Een toename is te zien bij asiel, geschil/klacht gedetineerden, personen en familie overig en restgroep privaat.

<sup>49</sup> Bijvoorbeeld als er namens de klant een brief moet worden opgesteld.

**Figuur 4.12 Verdeling van de lichte adviestoevoegingen naar soort over 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.8, bijlage 7.

\*\* De verzamelcategorie 'overige soorten' omvat schuldsanering, straf verdachten, belasting, erfrecht, asiel, faillissementsrecht, wonen, goederenrecht, psychiatrisch patiëntenrecht (Bopz), ambtenarenrecht, wet tijdelijk huisverbod en vreemdelingenbewaring.

#### 4.1.5 Toevoegingen van de bijzondere curator

Een bijzondere curator kan een toevoeging aanvragen voor een minderjarige rechtzoekende om diens belangen te behartigen. Dit komt voor bij echtscheidingsgerelateerde zaken en de toevoegingen voor de soorten 'curatele/onderbewindstelling' en 'vaderschapsactie/ontkenning vaderschap'. Er zijn in 2017 ruim 1.700 toevoegingen aan een bijzondere curator verstrekt <sup>50</sup> (zie tabel B7.9, bijlage 7), waarvan de meeste voor vaderschapsactie/-ontkenning.

#### 4.1.6 Voorziening deskundigenbericht

Sinds 2005 voert de Raad, namens de minister van Justitie en Veiligheid, de subsidieregeling medisch haalbaarheidsonderzoek uit, evenals de voorfinanciering voor deskundigenberichten in letselschadezaken. Deze regelingen zijn bedoeld om te voorkomen dat rechtzoekenden met letselschade om financiële redenen geen beroep op rechtshulp kunnen doen en daarmee noodgedwongen moeten afzien van een claim.<sup>51</sup> Hierbij kan men denken aan bedrijfsongevallen of aan geschillen rond medisch handelen. In mindere mate gaat het om een geschil onrechtmatige daad, een verzekeringsgeschied of een geschil politieoptreden.

De voorziening deskundigenbericht bestaat enerzijds uit het bekostigen van een medisch haalbaarheidsonderzoek (mho). Dit is een *quick scan*-faciliteit,

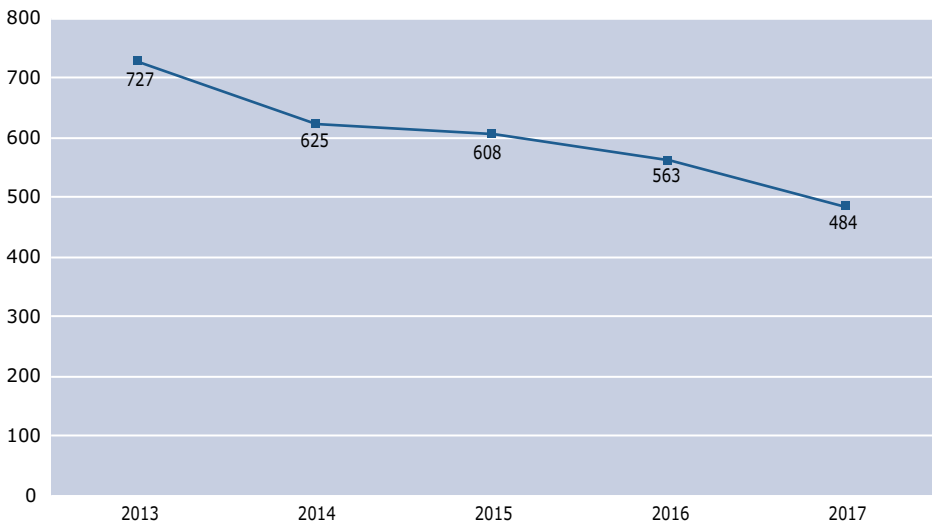
50 Hierin zijn toevoegingen die gaan over de benoeming van een bijzondere curator inbegrepen.

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

#### 4 Het gebruik van toevoegingen

waarmee in korte tijd meer duidelijkheid wordt verkregen over de haalbaarheid van een letselschadezaak, vooral in zaken waarin onduidelijkheid bestaat over de causaliteit.<sup>52</sup> Op grond van deze voorziening kunnen rechtzoekenden die onder de Wrb vallen, voor een bedrag van € 200, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting, een mho laten uitvoeren. In 2017 heeft de Raad ruim 484 subsidies voor een mho verstrekt (zie figuur 4.13). Het aantal subsidies neemt de laatste vijf jaar steeds af in aantal. Er is geen duidelijke verklaring voor de afname.

**Figuur 4.13 Aantal verstrekte subsidies medisch haalbaarheidsonderzoek over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.10, bijlage 7.

Anderzijds bestaat er een voorschotregeling om de kosten van de benodigde deskundigenberichten te kunnen voldoen. Hiervoor kan maximaal € 3.000 worden geleend. Indien de procedure ten gunste van de eisende partij uitvalt, kan de lening worden afgelost met behulp van een schadevergoeding. Van dit type lening zijn er 10 verstrekt in 2017 (zie voor cijfers over meer jaren tabel B7.10, bijlage 7.).

52 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.

## 4.2 Ontwikkeling van het aantal toevoegingen na de invoering van de AMvB van oktober 2013

De AMvB van oktober 2013 beoogde het aantal toevoegingen te verlagen. Vooral de verhoging van de eigen bijdrage zou naar verwachting resulteren in een afname van het aantal toevoegingen. De uitval die het gevolg is van maatregelen van de AMvB is lastig te meten. Niet alleen deze maatregelen beïnvloeden de ontwikkeling van het aantal toevoegingen. Hierbij spelen maatschappelijke ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld recessie en de vergrijzing, ook een rol. Om de ontwikkelingen sinds de invoering te kunnen volgen, is in tabel B7.11, bijlage 7 per kwartaal en naar soort het aantal toevoegingen weergegeven waarvoor een eigen bijdrage is betaald, omdat effecten van de maatregelen op het aantal toevoegingen zich slechts in deze groep toevoegingen zullen voordoen.

Bij een aantal soorten is een daling na invoering zichtbaar. Met het hierboven beschreven voorbehoud is het aannemelijk dat de maatregelen in de AMvB de afname (deels) veroorzaken. De daling manifesteert zich met name bij de echtscheidingsgerelateerde toevoegingen. Het aantal mediationtoevoegingen is echter fors toegenomen (eveneens opgenomen in de tabel B7.11, bijlage 7) tot 2017, want het lijkt dan te stabiliseren. Het is aannemelijk dat hier sprake is van substitutie. Het effect van de AMvB lijkt niet voor alle soorten toevoegingen hetzelfde. Bij sommige soorten is er geen afname of verandering van het aantal toevoegingen zichtbaar.

In hoofdstuk 9 zijn de besparingen door de invoering van de AMvB weergegeven.

## 4.3 Eigen bijdrage

De eigen bijdrage is het bedrag dat de toevoegingsgebruiker aan de rechtsbijstandverlener geacht wordt te betalen voor de te verlenen rechtsbijstand. De hoogte van deze eigen bijdrage is afhankelijk van de uitkomst van de toets op inkomen en vermogen, waarbij vijf treden gelden. Voor echtscheidingsgerelateerde reguliere toevoegingen is er sinds 1 oktober 2013 een andere eigen bijdrage van toepassing dan voor andere reguliere toevoegingen (zie ook bijlage 1). Sinds de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' per 1 juli 2011 krijgt de cliënt bij afgifte van de toevoeging een korting op de te betalen eigen bijdrage, op voorwaarde dat de cliënt een diagnosedocument van het Juridisch Loket kan overleggen waarmee hij wordt doorverwezen naar een advocaat. In 2017 bedraagt deze korting € 53. Er zijn zaken waarbij de rechtzoekende korting automatisch krijgt (zie par 1.1.2).

Een toevoegingsgebruiker die een toevoeging op last (ambtshalve toevoeging) van de rechter krijgt, hoeft geen eigen bijdrage te betalen. In een aantal gevallen komen toevoegingsgebruikers, anders dan ambtshalve of bij asiel, in aanmerking voor een vrijstelling van de eigen bijdrage op basis van wet- en regelgeving (art.

6 Bebr of 44 lid 4 Wrb).<sup>53</sup> De vastgestelde eigen bijdrage wordt in mindering gebracht op de forfaitaire vergoeding die de Raad aan de rechtbijstandsverlener betaalt. Wat de toevoegingsgebruiker daadwerkelijk betaalt, is bij de Raad niet bekend, omdat dit iets is dat zich afspeelt tussen de toevoegingsgebruiker en de rechtsbijstandverlener. Verscheidene aspecten van de eigen bijdrage komen in deze paragraaf aan de orde. Achtereenvolgens wordt besproken voor hoeveel toevoegingen wel of geen eigen bijdrage is betaald (4.3.3) en welke factoren daarin een rol spelen, zoals de kortingsmaatregel van 'diagnose en triage' (4.3.4) en de peiljaarverlegging (4.3.5). Ten slotte wordt de hoogte van de betaalde eigen bijdrage weergegeven in de treden van eigen bijdrage (4.3.1) en de gemiddelde betaalde eigen bijdrage (4.3.2).

### **4.3.1 Wel of geen eigen bijdrage opgelegd**

In figuur 4.14 is voor de reguliere toevoegingen weergegeven in welke mate er wel of niet een eigen bijdrage is opgelegd. In totaal zijn er in 2017 ongeveer 251.000 reguliere toevoegingen afgegeven waarvoor een eigen bijdrage verschuldigd was, naast 139.000 reguliere toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage verschuldigd was. Dit betrof in 2017 36% van het totaal aantal reguliere toevoegingen (zie ook tabel B7.12, bijlage 7).<sup>54</sup> Naast de toevoegingen die op last van de rechter zijn afgegeven (ambtshalve toevoeging), gaat het bij niet opgelegde eigen bijdragen om uitzonderingen op basis van wet- en regelgeving (zie hiervoor paragraaf 4.1.2).

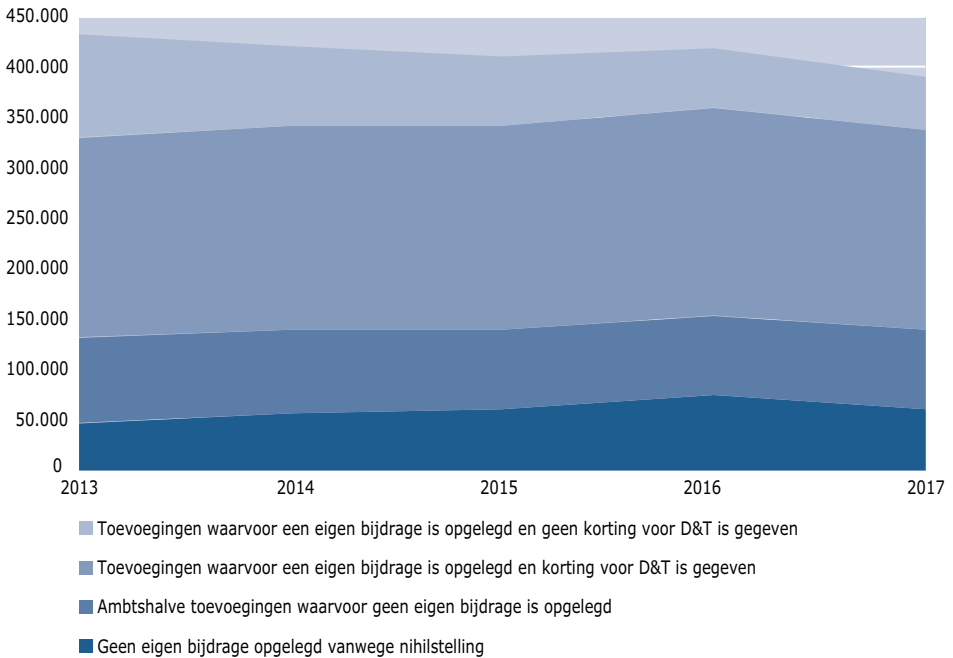
---

<sup>53</sup> Zie paragraaf 4.1.2.

<sup>54</sup> 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.



**Figuur 4.14 Aantal reguliere toevoegingen waar al dan niet een eigen bijdrage voor is opgelegd over 2013 tot en met 2017\***



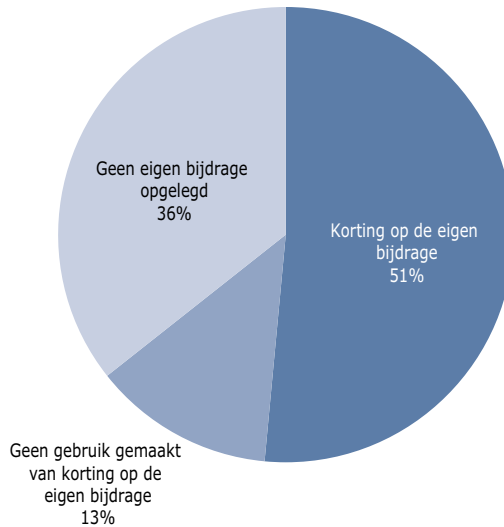
\* Voor de achterliggende cijfers zie tabel B7.14, bijlage 7.

#### 4.3.1.1 Kortingsmaatregel 'diagnose en triage'

In 2017 werd bij 51% van alle reguliere toevoegingen de diagnose-en-triagekorting (D&T) op de eigen bijdrage verleend (zie figuur 4.15). In 13% van de gevallen werd geen gebruik gemaakt van de korting omdat men niet naar het Juridisch Loket is geweest, terwijl er wel een eigen bijdrage is opgelegd. Het is niet duidelijk waarom de rechtzoekende geen diagnose- en triageformulier heeft gehaald bij het Juridisch Loket. Zoals figuur 4.14 laat zien, daalt het aandeel van toevoegingen waar deze korting niet is gebruikt elk jaar.

Daarnaast was in 2017 op 36% van de reguliere toevoegingen deze regeling niet van toepassing, omdat er bij deze toevoegingen geen eigen bijdrage werd opgelegd (bijvoorbeeld bij ambtshalve straf en asiel).

**Figuur 4.15** Verdeling gebruik kortingsmaatregel over 2017

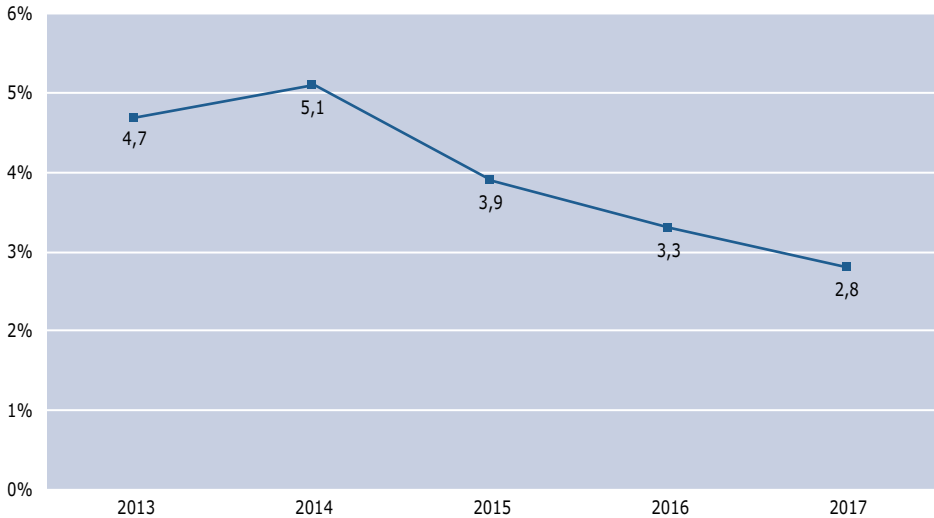


\* Voor de achterliggende cijfers zie tabel B7.12, bijlage 7.

Dit betekent dat bij 80% van de toevoegingen waarbij korting mogelijk is, deze ook is toegepast. Bij een gedeelte van de toevoegingen waarop de korting van toepassing is (een deel van de 51%), waaronder straftoevoegingen, wordt deze automatisch verleend (zie par 1.1.2).

#### **4.3.1.2 Peiljaarverlegging**

Om te kunnen toetsen of een rechtzoekende al dan niet voor een toevoeging in aanmerking komt, wordt gekeken naar het inkomen en vermogen dat deze persoon twee jaar vóór de aanvraag (aangeduid als het peiljaar, ofwel t-2) had. Indien een persoon op basis van zijn inkomen en vermogen in het peiljaar niet, maar op basis van zijn huidige inkomen en vermogen wél in aanmerking komt voor een toevoeging of met zijn huidige inkomen een lagere eigen bijdrage zou hoeven te betalen dan met zijn inkomen in het peiljaar, dan kan er een peiljaarverlegging worden aangevraagd. In 2017 was er bij ruim 11.500 afgegeven toevoegingen sprake van een peiljaarverlegging (2,8%). Dit aantal is opnieuw afgenomen.

**Figuur 4.16** Peiljaarverleggingen in percentage van het totaal aantal toevoegingen over 2013 tot en met 2017\*

\* Voor de achterliggende cijfers zie tabel B7.13, bijlage 7.

Een mogelijke verklaring voor de afname van het percentage peiljaarverleggingen is de forse afname van het aantal toevoegingen voor personen- en familierecht. Bij personen- en familierecht kwam absoluut gezien het hoogste aantal peiljaarverleggingen voor (ongeveer 3.000 keer in 2017). Daarnaast kwamen er relatief veel peiljaarverleggingen voor bij arbeid en ontslag, sociale voorzieningen en verzekeringen.

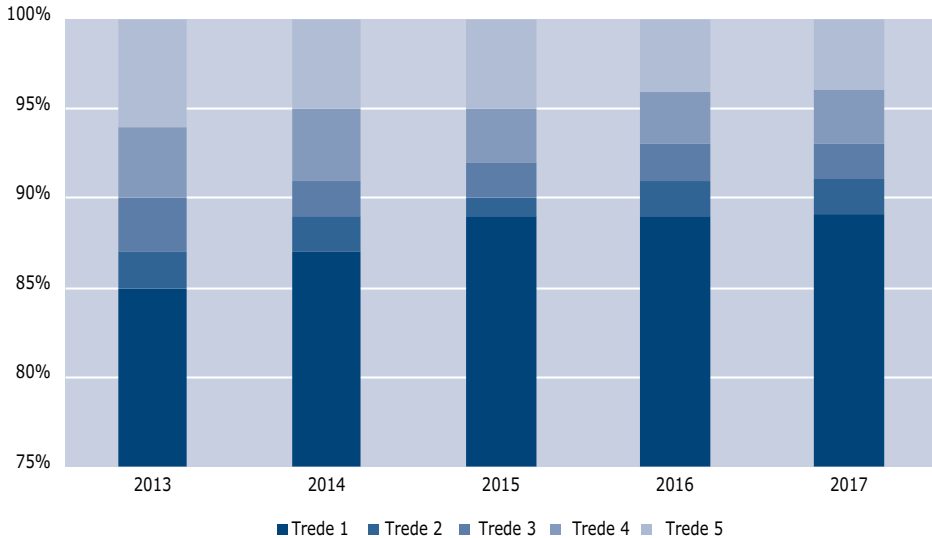
Een andere verklaring voor deze afname is de invloed van de conjunctuur en het gegeven dat minder mensen hun baan verliezen.

#### 4.3.2 Hoogte van eigen bijdrage

In figuur 4.17 is voor de reguliere toevoegingen (exclusief lichte adviestoevoegingen en mediantoevoegingen) die werden afgegeven in de periode 2013 tot en met 2017 de verdeling over de vijf treden te zien. Het gaat hier uitsluitend om de in 2017 bijna 251.000 toevoegingen waarvoor daadwerkelijk een eigen bijdrage werd berekend.<sup>55</sup>

<sup>55</sup> Hierbij zijn bedragen die niet exact overeenkwamen met de eigen bijdragen zoals die in 2017 zijn vastgesteld buiten beschouwing gelaten. Hierdoor viel <1% van het totaal aantal toevoegingen met een eigen bijdrage af.

**Figuur 4.17 Verdeling van de eigen bijdrage van reguliere toevoegingen uitgesplitst naar de treden over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.14, bijlage 7.

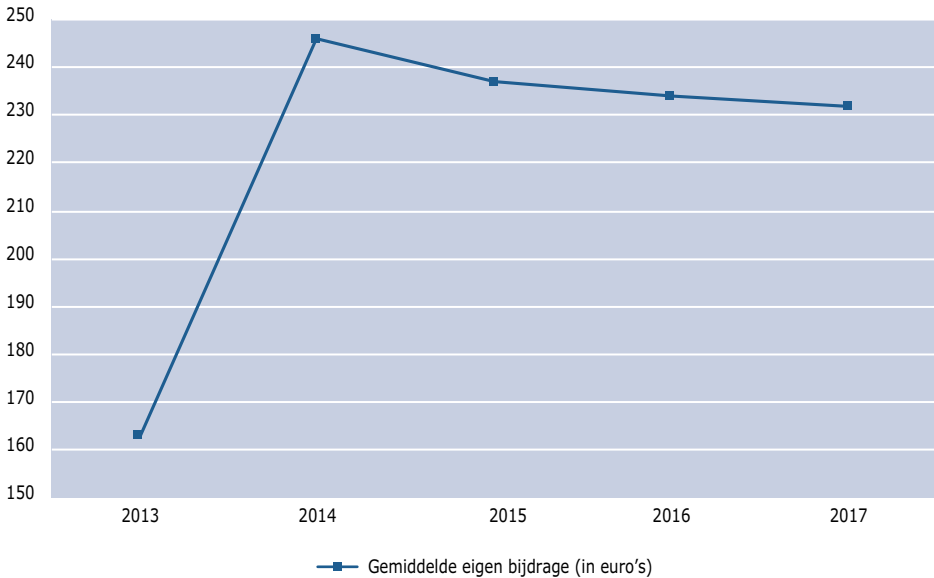
Opvallend is dat het percentage toevoegingen verstrekt aan gebruikers die zijn ingeschaald in de laagste trede, met name de laatste jaren, is toegenomen (van 85% in 2013 naar 90% in 2017). Het percentage in de hoogste trede is, gerekend vanaf 2013, juist afgenomen (van 6% naar 4%).

De gemiddelde eigen bijdrage van toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage betaalden voor een reguliere toevoeging,<sup>56</sup> lag in 2017 iets lager dan in 2016, te weten € 232 tegen € 234 (zie figuur 4.18 en tabel B6.13, bijlage 6). Een verklaring voor de lichte daling is dat er in 2017 meer toevoegingen in de laagste eigen bijdrage trede vielen en er relatief gezien meer rechtzoekenden korting via 'diagnose en triage' (zie par. 4.3.4) hebben verkregen.

Van 2013 naar 2014 is, tegen de trend in, een behoorlijke stijging zichtbaar. Dit komt doordat de eigen bijdrage bij de inwerkingtreding van de AMvB van oktober 2013 verhoogd is.<sup>57</sup>

56 De toevoegingen waarvoor rechtzoekenden € 0 betaalden, zijn bij de berekening van dit gemiddelde buiten beschouwing gelaten.

57 De eigen bijdrage in de laagste trede zonder korting ging van € 129 naar € 193 en voor scheidings(gerelateerde) toevoegingen naar € 335.

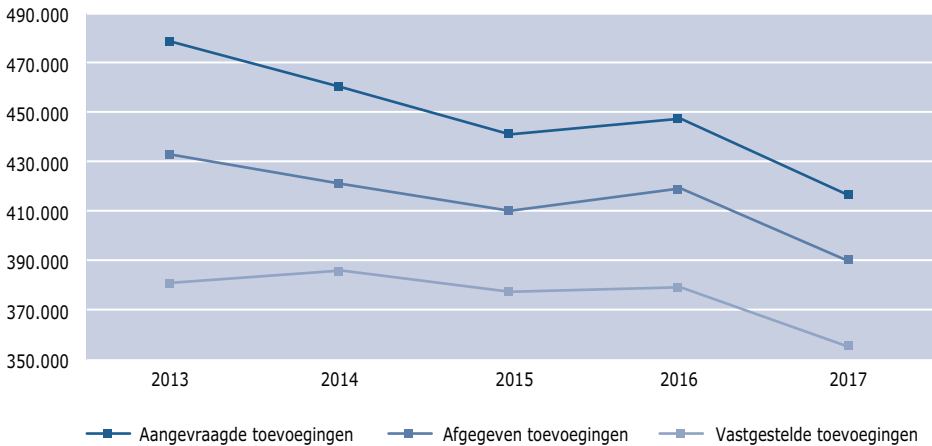
**Figuur 4.18 De eigen bijdrage van reguliere toevoegingen over 2013 tot en met 2017\***

\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B7.15, bijlage 7.

#### 4.4 Aantal vaststellingen

Als de advocaat na afronding van de zaak zijn declaratie indient, stelt de Raad de vergoeding vast. In deze paragraaf wordt verder ingegaan op de ontwikkeling van het aantal vaststellingen van de declaraties van de verleende rechtsbijstand, waarbij onderscheid gemaakt wordt naar advies- en proceduretoevoeging (4.4.1). Hierna komen in paragraaf 4.4.2 de resultaten van de steekproefcontrole van de *High Trust*-werkwijze en in 4.4.3 het proces van inning en restitutie aan bod. Het aantal vastgestelde vergoedingen lag in 2017 op ruim 380.000 (zie figuur 4.19). Voor de reguliere toevoegingen lag dit aantal op ongeveer 355.000. Dit is een afname ten opzichte van 2016, net als bij de afgegeven toevoegingen. De declaraties die de Raad in 2017 heeft vastgesteld, hadden niet alleen betrekking op toevoegingen die in 2017 zijn afgegeven, maar ook op toevoegingen die in de jaren ervoor zijn afgegeven.

**Figuur 4.19 Trend aantal vaststellingen, afgiften en aanvragen voor reguliere toevoegingen over 2013 t/m 2017\***



\* Voor achterliggende cijfers zie tabel B7.16, bijlage 7.

Het aantal vastgestelde toevoegingen is per definitie lager dan het aantal afgegeven toevoegingen, omdat er altijd enige uitval is van toevoegingen die om onduidelijke redenen nooit gedeclareerd worden. Het verschil tussen het aantal aanvragen en afgifte zit in het aantal afwijzingen, zie par. 4.1.1.

#### 4.4.1 Adviestoevoeging of proceduretoevoeging

Reguliere vastgestelde toevoegingen kunnen worden onderverdeeld in adviestoevoegingen en proceduretoevoegingen. Een adviestoevoeging is een toevoeging die is bedoeld voor juridisch advies voor zaken die niet door de rechter beslecht zijn. Dit betreft een minderheid van de toevoegingen, namelijk 13% in 2017. Toevoegingen die dienden voor procesvertegenwoordiging in een rechtszaak worden proceduretoevoegingen genoemd. Van de vastgestelde toevoegingen betreft 84% een proceduretoevoeging. Van 3% is niet vast te stellen tot welke groep ze behoren.

#### 4.4.2 Steekproefresultaten *High Trust*-werkwijze

De Raad heeft voor de controle van *High Trust*-dossiers een systematiek via steekproefcontroles ontwikkeld. Deze steekproefcontroles vinden plaats op de advocatenkantoren (zie paragraaf 1.1.3 voor een nadere toelichting). De afspraak is dat de maximaal toelaatbare foutscore op 5% ligt. Rond de 88% van de kantoren blijft onder de foutscore van 5% aan financiële fouten in de zaken in de steekproefcontrole; ruim 8% van de deelnemende kantoren heeft een foutscore van tussen de 5 en 10%.

**Tabel 4.1 Steekproefresultaten van kantoren met de High Trust-werkwijze over 2014 tot en met 2017\***

| Financiële fouten in zaken in de steekproef | 2014         |            | 2015         |            | 2016         |            | 2017         |            |
|---|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
|   | Aantal       | Percentage | Aantal       | Percentage | Aantal       | Percentage | Aantal       | Percentage |
| Minder dan 5%                               | 1.607        | 86,4       | 1.919        | 87,3       | 1.940        | 87         | 2.016        | 88         |
| Tussen 5 en 10%                             | 179          | 9,6        | 207          | 9,4        | 203          | 9          | 183          | 8          |
| Meer dan 10%                                | 75           | 4          | 72           | 3,3        | 94           | 4          | 83           | 4          |
| <b>Totaal</b>                               | <b>1.861</b> | <b>100</b> | <b>2.198</b> | <b>100</b> | <b>2.237</b> | <b>100</b> | <b>2.283</b> | <b>100</b> |

\* De gegevens zijn alleen voor 2014 t/m 2017 weergegeven, omdat over meer jaren gezien de groepssamenstelling van aan High Trust deelnemende kantoren te weinig constant is.

#### 4.4.3 Inning en restitutie

Het proces 'inning en restitutie' zorgt ervoor dat de Raad een geldbedrag bij de toevoegingsgebruiker kan invorderen (inning) dan wel aan de toevoegingsgebruiker kan terugbetalen (restitutie).

Er zijn twee delen waaruit 'inning en restitutie' bestaat, namelijk de 'resultaatbeoordeling' en de 'hercontrole van het inkomen'.

#### Resultaatbeoordeling

Bij resultaatbeoordeling beoordeelt de Raad of een zaak voor een toevoegingsgebruiker na afloop 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 of slachtoffer/ nabestaande van een ernstig gewelds- of zedendelict) vindt aan het einde van de zaak bij het indienen van de declaratie een resultaatbeoordeling plaats. Getoetst wordt of de financiële einduitkomst van de zaak (een (vordering op een) geldsom), hoger ligt dan 50% van het voor de toevoegingsgebruiker geldende heffingsvrije vermogen. Komt het resultaat boven deze grens uit, dan trekt de Raad de toevoeging met terugwerkende kracht in 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 die gevallen waarin de advocaat nog niet is betaald, hoeft er ook niets te worden teruggevorderd.

In tabel 4.2 is te zien dat er in 2017 ongeveer 2.150 toevoegingen zijn ingetrokken. In ruim 700 gevallen is aan de advocaat een vergoeding uitbetaald. Deze vergoeding is gevorderd van de rechtzoekenden.

**Tabel 4.2 Intrekkingen naar aanleiding van resultaatbeoordeling over 2012 tot en met 2017**

| Jaar van beoordeling | Aantal ingetrokken toevoegingen | Aantal invorderingen na intrekking toevoeging |
|----------------------|---------------------------------|---|
| 2012                 | 2.045                           | 142   |
| 2013                 | 1.716                           | 369   |
| 2014                 | 2.094                           | 547   |
| 2015                 | 1.940                           | 495   |
| 2016                 | 2.353                           | 878   |
| 2017                 | 2.152                           | 735   |

### Hercontrole van het inkomen

Als ten tijde van de toevoegaanvraag de inkomensgegevens van de toevoegingsgebruiker (en/of partner, indien van toepassing) door de Belastingdienst niet definitief konden worden 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 de 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 en het inningsrisico bij de Raad en niet bij de advocaat.

In 2017 is de hercontrole uitgevoerd op het toevoegjaar 2014. Gezien de 'vullingsgraad' over het peiljaar/belastingjaar 2014 bij de Belastingdienst (het percentage door de Belastingdienst vastgestelde verzamelinkomens over het betreffende peiljaar/belastingjaar), worden de gegevens gefaseerd opgevraagd. In 2014 was er na hercontrole ruim 8.100 maal sprake van een vordering en bijna 1.200 maal van een restitutie.

Tabel 4.4 toont het gemiddelde bedrag per zaak dat bij een rechtzoekende werd geïnd dan wel terugbetaald na hercontrole.



**Tabel 4.3 Inning en restitutie na hercontrole in euro's over 2009 tot en met 2014**

| Jaar | Gemiddelde invordering | Gemiddelde restitutie |
|------|------------------------|-----------------------|
| 2009 | 510                    | 285                   |
| 2010 | 538                    | 281                   |
| 2011 | 546                    | 287                   |
| 2012 | 501                    | 246                   |
| 2013 | 518                    | 226                   |
| 2014 | 453                    | 227                   |

## 4.5 Bezwaar en beroep

Men kan bezwaar maken tegen een besluit van de Raad. 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 toepassing van het inhoudelijke beleid of tegen de wijze waarop de aanvraag of het verzoek door de Raad is afgehandeld.

In 2017 zijn ruim 7.000 bezwaarschriften ontvangen, een afname van ruim 2.500 bezwaarschriften ten opzichte van 2016 (ruim 9.500). Het aantal ontvangen bezwaarschriften is in overstemming met de dalende lijn die zich tot en met 2015 had ingezet als gevolg van de deelname van advocaten aan de *High Trust*-werkwijze. Het informeel afhandelen van bezwaarschriften is een vast onderdeel van de afhandeling van bezwaarschriften geworden.

Ook in 2017 heeft de Raad op proactieve wijze gereageerd, hetgeen ertoe geleid heeft dat bij ongeveer 70% van de ingediende bezwaarschriften uiteindelijk geen formele beslissing op bezwaar is genomen, omdat het bezwaar werd ingetrokken of omdat naar aanleiding van het bezwaar het bestreden besluit naar tevredenheid werd herzien. Daarnaast is 3% van de ontvangen bezwaren gegrond verklaard, 26% ongegrond en 4% niet-ontvankelijk.

### Beroep

Als de Raad het bezwaar ongegrond verklaart, kan de rechtzoekende daartegen beroep instellen bij de rechtbank. Bij de beroepen heeft de ingezette daling zich doorgezet. Het aantal in 2017 ingestelde beroepen bedroeg 366, terwijl dit er in 2016 nog 373 waren. De rechtbanken hebben 368 beroepen afgehandeld, waarvan 16% gegrond is verklaard. Daarnaast is er 10% op proactieve wijze afgehandeld waardoor behandeling ter zitting niet meer nodig was, 60% ongegrond verklaard en 14% niet-ontvankelijk.

### 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. In 2017 zijn er 114 hoger beroepen ingesteld, een stijging ten opzichte van 2016. De Raad van State heeft in 2017 in totaal 109 hogerberoepszaken afgehandeld, waarvan het 11 maal de Raad was die hoger beroep instelde (in deze zaken werd de Raad 4 keer in het gelijk gesteld, 5 keer in het ongelijk gesteld en zijn 2 zaken ingetrokken). Daarnaast is 9% op proactieve wijze afgehandeld. Van de inhoudelijk behandelde hogerberoepszaken werd er 77% van de zaken ongegrond en 13% gegrond verklaard. Daarnaast was 1% van de behandelde hoger beroepen niet-ontvankelijk. In tabel B7.17, bijlage 7 zijn de achterliggende cijfers van deze paragraaf opgenomen.

## 5 Gebruikers van toevoegingen

In dit hoofdstuk staan de kerncijfers over het aantal toevoegingsgebruikers en het aantal toevoegingen per gebruiker (par. 5.1). Vervolgens komt het bereik van de Wrb onder de Nederlandse bevolking aan de orde (par. 5.2), de vastgestelde draagkracht van de toevoegingsgebruikers (par. 5.3), een vergelijking van de Wrb-gebruikers met de Wrb-gerechtigden voor wat betreft de verdeling van het fiscaal inkomen (par. 5.4) en de achtergrondkenmerken van toevoegingsgebruikers (par. 5.5). Ten slotte zijn de bevindingen uit klanttevredenheidsonderzoek onder toevoegingsgebruikers weergegeven (par. 5.6). Bij de hiernavolgende gegevens is geen onderscheid gemaakt naar reguliere toevoegingen, mediationtoevoegingen en lichte adviestoevoegingen, tenzij anders vermeld.

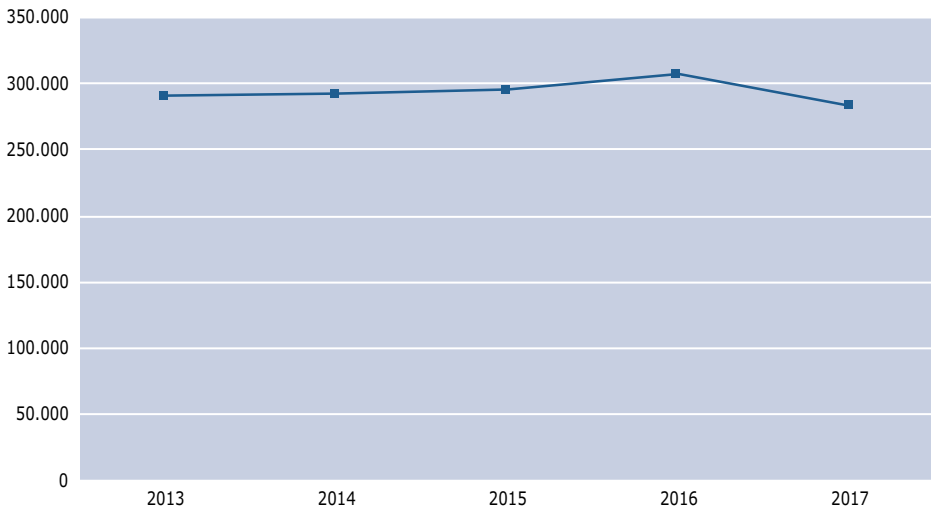
### 5.1 Aantal toevoegingsgebruikers en het aantal toevoegingen per gebruiker

In 2017 werd aan ruim 283.000 toevoegingsgebruikers ten minste één toevoeging afgegeven.<sup>58</sup> Dit aantal ligt lager dan in 2016 (24.000 minder, -8%, zie figuur 5.1).

---

58 De telling van het aantal unieke toevoegingsgebruikers is gebaseerd op de GRAS-gegevens, waarbij van iedere persoon een uniek klantnummer wordt aangemaakt op het moment dat er voor het eerst een toevoeging wordt aangevraagd in een bepaald ressort. Echter, wanneer de persoon naar een ander ressort verhuist of een volgende toevoeging aanvraagt bij een advocaat die in een ander ressort kantoor houdt, krijgt deze toevoegingsgebruiker een nieuw uniek nummer.

**Figuur 5.1 Aantal toevoegingsgebruikers over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B8.1, bijlage 8.

De afname van het totaal aantal toevoegingsgebruikers ging samen met een afname van 7% van het aantal afgegeven toevoegingen. Hieruit volgt dat het gemiddeld aantal toevoegingen per toevoegingsgebruiker in 2017 is gestegen van 1,45 naar 1,47 (zie tabel B8.1, bijlage 8).<sup>59</sup>

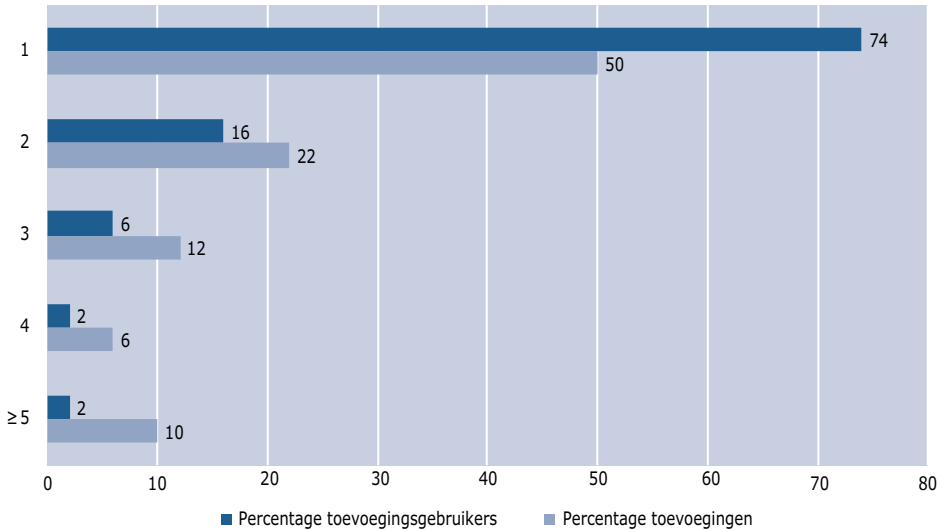
De verdeling van het aantal toevoegingen over het aantal toevoegingsgebruikers varieert per jaar. Er is tot 2013 voortdurend sprake geweest van een geleidelijke afname van enkelvoudig gebruik en een toename van meervoudig gebruik. Tussen 2000 en 2013 is het enkelvoudig gebruik gedaald van 78% naar 70%. Sinds 2014 is hierin echter verandering gekomen. In 2017 is het enkelvoudig gebruik ten opzichte van 2016 weer iets afgenomen tot 74% (zie tabel B8.2, bijlage 8).

Een kleine groep toevoegingsgebruikers gebruikt binnen het stelsel relatief veel toevoegingen. Uit figuur 5.2 en tabel B8.3 van bijlage 8, blijkt dat er in 2017 in totaal ruim 41.000 toevoegingen (dat is 10% van het totaal aantal toevoegingen) zijn afgegeven aan ruim 6.300 meervoudig gebruikers met vijf of meer toevoegingen (dit is 2,2% van het totaal aantal toevoegingsgebruikers).

<sup>59</sup> 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.

## 5.1 Aantal toevoegingsgebruikers en het aantal toevoegingen per gebruiker

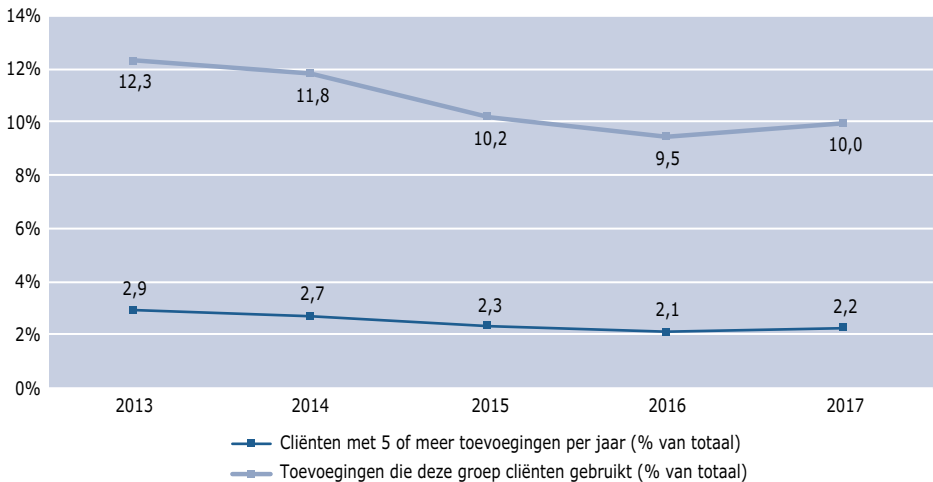
**Figuur 5.2** Percentage toevoegingen en percentage toevoegingsgebruikers naar aantal toevoegingen over 2017\*



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B8.3, bijlage 8.

In figuur 5.3 is de trend weergegeven van het toevoegingsgebruik onder gebruikers met vijf of meer toevoegingen, over de laatste vijf jaren. Hieruit blijkt dat in 2017 zowel de mate van veelgebruik als het relatieve aantal veelgebruikers licht is toegenomen.

**Figuur 5.3** Toevoegingsgebruik onder veelgebruikers in percentages over 2013 tot en met 2017\*



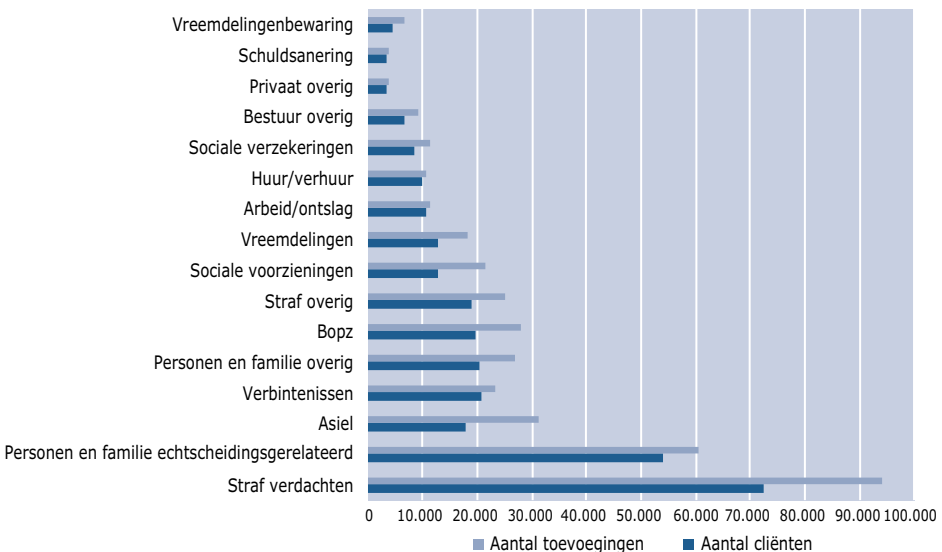
\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B8.3, bijlage 8.

## 5 Gebruikers van toevoegingen

In figuur 5.4 is weergegeven om hoeveel gebruikers het gaat per soort toevoeging. Op deze wijze is inzichtelijk gemaakt bij welke soort toevoeging er relatief vaak sprake is van enkelvoudig gebruik dan wel meervoudig gebruik (voor de achterliggende cijfers, waaronder het gemiddeld aantal toevoegingen per cliënt per soort toevoeging, zie tabel B8.4, bijlage 8).

De soorten toevoegingen waar meervoudig gebruik relatief veel voorkomt, behelzen relatief vaak toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage is betaald - een nihilstelling of een ambtshalve toevoeging - of een toevoeging met een lage eigen bijdrage.

**Figuur 5.4 Aantal\* toevoegingsgebruikers per soort toevoeging over 2017\*\***



\* Het totaal aantal toevoegingsgebruikers wijkt af van het aantal gebruikers dat eerder in deze paragraaf is genoemd, omdat er per soort toevoeging geteld is hoeveel gebruikers erbij betrokken zijn. Als een toevoegingsgebruiker zowel een straftoevoeging als een echtscheidingstoevoeging heeft gehad, dan is deze bij allebei de soorten als gebruiker meegeteld.

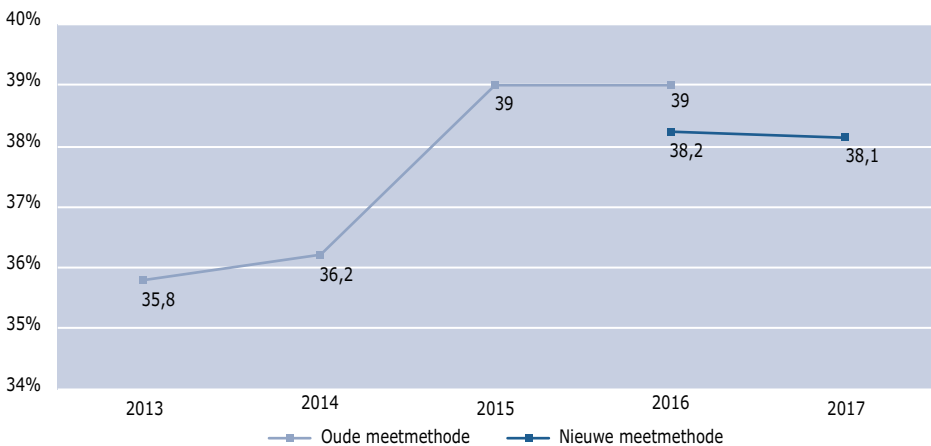
\*\* De soorten milieu, Wet tijdelijk huisverbod, ambtenaren, faillissement, goederen, wonen, fiscaal en erfrecht zijn weggelaten omdat de groepen te klein zijn en deze visueel geen informatie meer gaven in de figuur. Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B8.4, bijlage 8.

Een relatief hoog aantal toevoegingen per gebruiker is terug te vinden bij sociale voorzieningen, asiel, milieu, wet tijdelijk huisverbod en vreemdelingen(bewaring). Het laagste aantal toevoegingen per gebruiker is terug te vinden bij een aantal civielrechtelijke soorten toevoegingen.

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

Sinds 2007 maakt de Raad, in samenspraak met het CBS, een schatting van het deel van de Nederlandse bevolking dat in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand, oftewel het bereik van de Wrb. Deze schatting wordt 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.<sup>60</sup> Figuur 5.5 laat zien dat in 2017 het bereik van de Wrb naar schatting 38,1% van de Nederlandse bevolking was. Er is gebruik gemaakt van een nieuwe, meer nauwkeurige meetmethode (zie bijlage 9). De bevindingen zijn voor 2016 volgens de oude en de nieuwe methode weergegeven. Aangenomen kan worden dat het bereik vrijwel onveranderd is gebleven ten opzichte van vorig jaar en het jaar ervoor, nadat er een flinke stijging zichtbaar was van 2014 op 2015 wegens een wijziging in de belastingwetgeving (zie MGR 2015, p. 100).

**Figuur 5.5 Bereik Wrb over 2013 tot en met 2017 onder de totale bevolking\***



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

60 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. De bron is het CBS, Integraal Inkomens- en vermogensonderzoek (IIV). Het IIV is in de plaats gekomen van het Inkomenspanelonderzoek dat in de voorgaande monitors gebruikt is. Een belangrijk voordeel hiervan is dat de raming van het bereik niet langer op basis van een steekproef plaatsvindt, maar op basis van waarneming bij de volledige bevolking op 1 januari 2015. In bijlage 9 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 9 weergegeven.

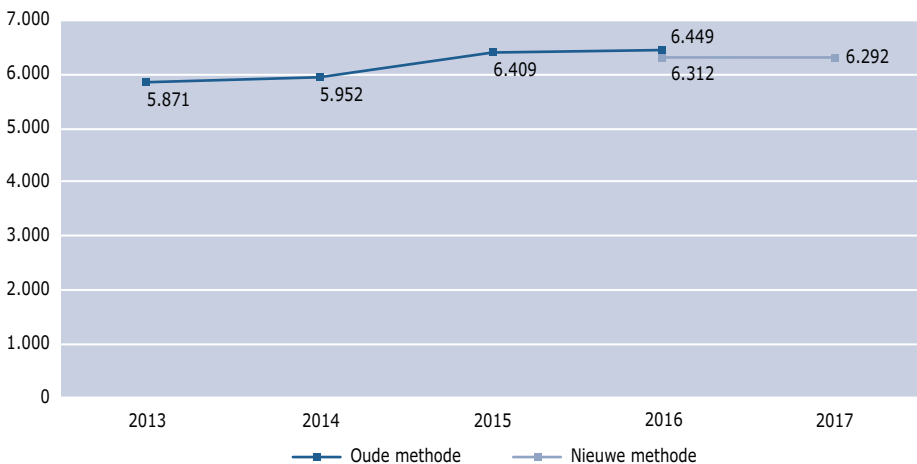
## 5 Gebruikers van toevoegingen

Een daling of stijging van het bereik is 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 kunnen leiden tot mutaties van het aantal personen in een bepaalde inkomensgroep (aantal personen);
- verminderde aftrekbaarheid op aftrekposten belasting, bijvoorbeeld door lagere hypotheekrente of andere wijzigingen in het belastingstelsel;
- koopkrachtmutaties van verschillende bevolkingsgroepen met name van groepen met een inkomen net boven of onder een grensbedrag. Uiteraard verschilt de koopkrachtmutatie per bevolkingsgroep.

Van de groep alleenstaanden blijkt 62% onder de Wrb-grens te vallen, terwijl dat bij de mensen uit meerpersoonshuishoudens 29% is (zie tabel B8.5b, bijlage 8). Gezien het aantal *personen* in Nederland dat onder de Wrb-grens valt (38,1% = 6,292 mln.), is het aantal Wrb-gerechtigden de laatste jaren stabiel, waarbij ook hier de toename in 2015 opvalt (zie tabel B8.5b, bijlage 8).

**Figuur 5.6 Aantal Wrb-gerechtigden onder de Nederlandse bevolking in duizendtallen over 2013 tot en met 2017\***



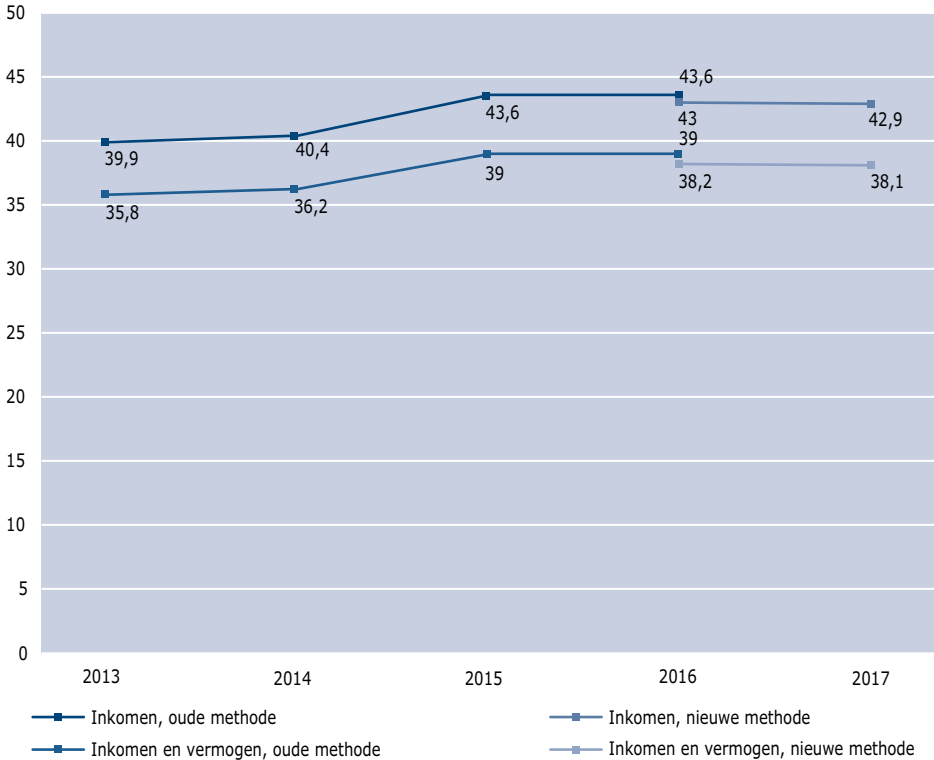
\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B9.5b, bijlage 9.

Om het effect van de twee afzonderlijke toetsingscomponenten - inkomen en vermogen in box 3 - inzichtelijk te maken, is gekeken naar het bereik berekend op basis van het inkomen zonder het vermogen in box 3 mee te nemen (zie figuur 5.7). Dit bereik komt uit op 42,9%. De beide trends bleken altijd praktisch parallel



te lopen. Aangenomen kan worden dat dat zo is gebeven. Dit betekent dat het bereik in hoofdzaak door de hoogte van het inkomen wordt bepaald.

**Figuur 5.7 Bereik Wrb op basis van inkomen én op basis van inkomen en vermogen over 2013 tot en met 2017\***



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

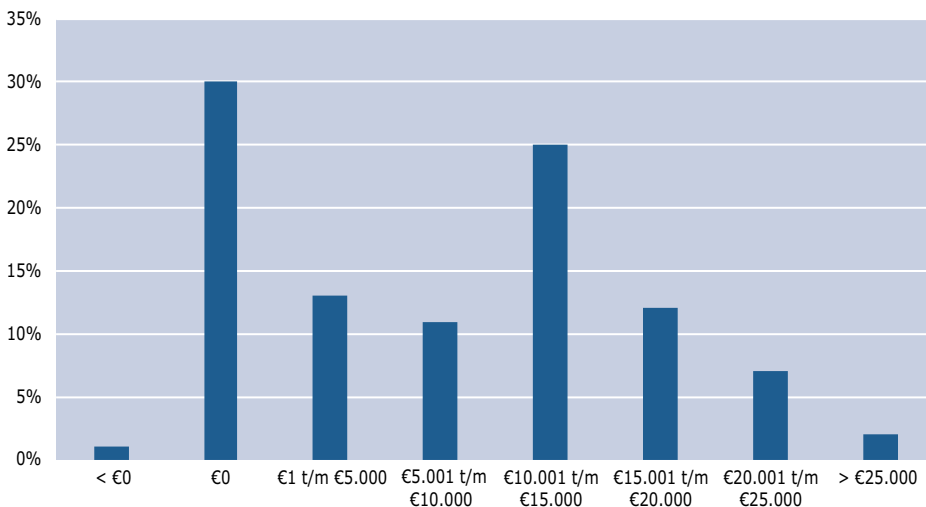
In de praktijk ligt het percentage Nederlanders dat aanspraak kan maken op de Wrb in 2017 hoger dan 38,1%. Zo worden bij echtscheidingen het inkomen en vermogen vanwege de tegenstrijdige belangen geïndividualiseerd. Dit zal er in een aantal gevallen toe leiden dat betrokkenen niet langer boven de Wrb-grens vallen, maar daaronder. Daarbij komt dat een aantal rechtzoekenden peiljaarverlegging zal aanvragen wanneer het inkomen in t-2 hoger lag dan het huidige inkomen. Het aantal peiljaarverleggingen is in 2017 wederom fors gedaald (zie paragraaf 4.3.5). Bij peiljaarverlegging valt de rechtzoekende mogelijk wel onder het bereik van de Wrb, terwijl dat op grond van het inkomen in t-2 niet het geval was.. Daarnaast zijn er toevoegingen waarvoor geen draagkrachttoets geldt (zie par. 4.1.2).

### 5.3 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 de door de Belastingdienst vastgestelde fiscale jaarinkomens van de toevoegingsgebruikers.<sup>61</sup> Sinds 1 april 2006 worden de financiële gegevens niet langer door de rechtzoekenden aangeleverd, maar van hen wordt alleen nog verlangd dat zij hun BSN of vreemdelingennummer overleggen. Aan de hand van deze gegevens vraagt de Raad bij de Belastingdienst het vermogen in box 3 en het vastgestelde belastbaar inkomen of het verzamelinkomen op, waarop de draagkrachtbepaling gebaseerd is. Gezien het feit dat er twee groepen toevoegingsgebruikers worden onderscheiden met elk hun eigen grenzen – alleenstaanden versus personen die deel uitmaken van meerpersoonshuishoudens – zijn in de figuren 5.8 en 5.9 de inkomens uitgesplitst naar deze twee groepen. Voor de verdelingen van eerdere jaren wordt verwezen naar de tabellen B8.6 en B8.7 in bijlage 8.

Bij de eenpersoonshuishoudens bestond in 2017 de grootste categorie (30%) uit personen met een fiscaal inkomen van € 0. Deze groep bestaat voor een deel uit zzp'ers én uit gehuwden die betrokken zijn bij een echtscheidingsprocedure en niet over een eigen inkomen beschikken, omdat zij tijdens het huwelijk leefden van het inkomen van hun partner.

**Figuur 5.8 Verdeling alleenstaanden voor wie een inkomenstoets geldt naar draagkracht (in euro's) over 2017\***

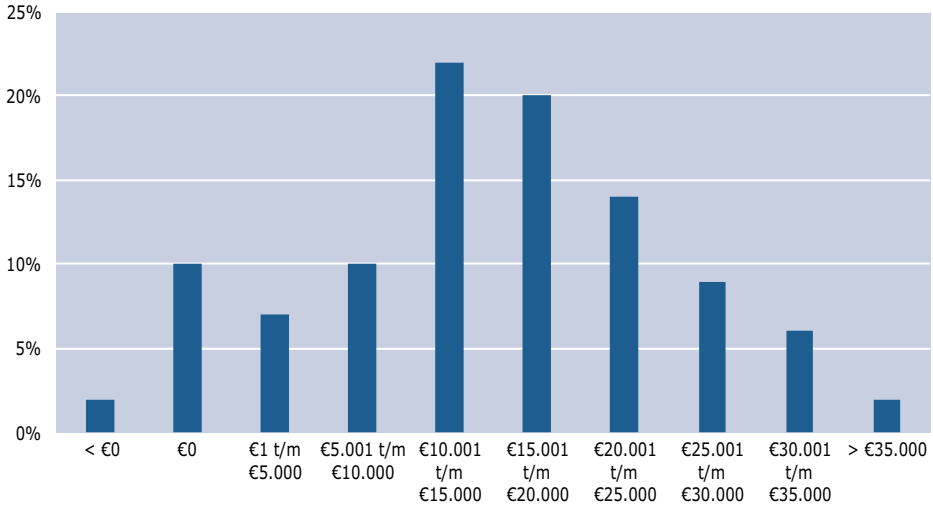


\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B8.6, bijlage 8.

61 Als er sprake is van een peiljaarverlegging, wordt het daarbij behorende inkomen (van het jaar t) weergegeven.

Bij de meerpersoonshuishoudens bestond in 2017 de grootste categorie (22%) uit personen met een fiscaal inkomen tussen de € 10.001 en € 15.000.

**Figuur 5.9 Verdeling meerpersoonshuishoudens waarvoor een inkomensvoets geldt naar draagkracht (in euro's) in percentages over 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B8.7, bijlage 8.

Bij de draagkracht valt het volgende op. In de eerste plaats de aanwezigheid van *negatieve* inkomens. Het gaat hier doorgaans om zelfstandige ondernemers.

In de tweede plaats valt op dat er toevoegingen zijn afgegeven bij alleenstaande toevoegingsgebruikers met een fiscaal inkomen boven de Wrb-grens van € 26.000 (0,2%) en bij de meerpersoonshuishoudens met een fiscaal inkomen boven de € 36.800 (0,3%). Het gaat hierbij om toevoegingen van gebruikers die op grond van de wet- en regelgeving ondanks hun inkomen wel een toevoeging kunnen krijgen, en geen eigen bijdrage krijgen opgelegd (nihilstellingen).

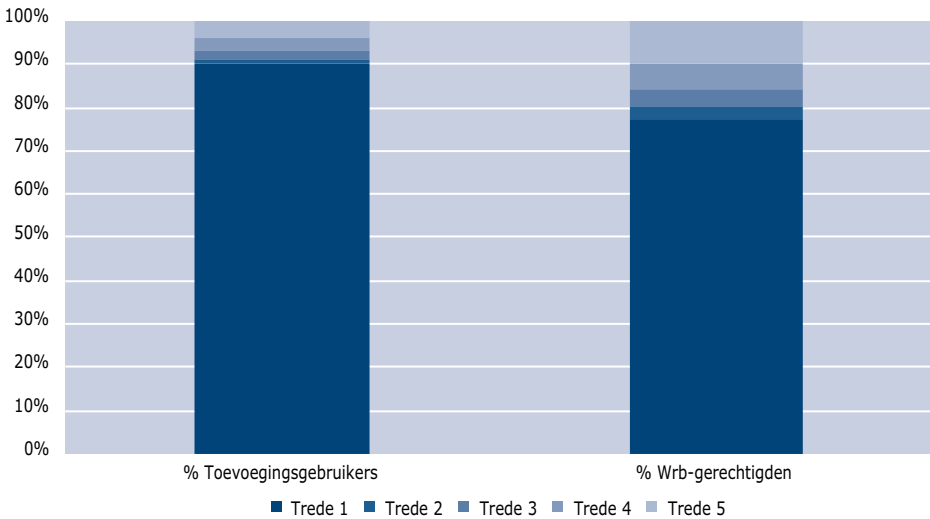
#### 5.4 Vergelijking van de verdeling van toevoegingsgebruikers met Wrb-gerechtigden over de eigenbijdragecategorieën

In de voorgaande paragraaf zijn de fiscale inkomens van *toevoegingsgebruikers* belicht. Wanneer deze inkomensgegevens naast de gegevens van *Wrb-gerechtigden* (zoals beschreven in paragraaf 5.3) gelegd worden, wordt eventueel onder- dan wel overgebruik per trede zichtbaar. In figuur 5.10 en figuur 5.11 zijn hiertoe beide verdelingen samengebracht voor wat betreft alleenstaanden en meerpersoonshuishoudens. Hieruit kan worden afgelezen dat de verdeling tussen de Wrb-gerechtigden en de toevoegingsgebruikers flink

## 5 Gebruikers van toevoegingen

uiteenloopt met uitzondering van de tweede trede. 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 juist ondervertegenwoordigd ten opzichte van de gerechtigden.

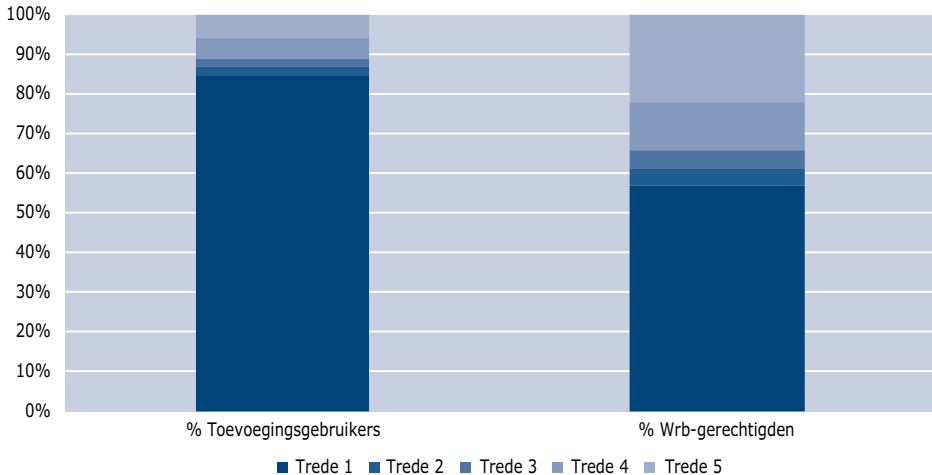
**Figuur 5.10 Verdeling naar fiscaal inkomen van Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers voor wie een inkomenstoets geldt (alleenstaanden) over 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B8.8, bijlage 8.

Bij de meerpersoonshuishoudens zijn de verschillen binnen elke trede groter dan bij de alleenstaanden.

**Figuur 5.11 Verdeling naar fiscaal inkomen van Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers voor wie een inkomensvoets geldt (meer-persoonshuishoudens) over 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B8.9, bijlage 8.

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 een relatief hoge drempel opwerpt om gebruik te maken van een toevoeging. Waar, op basis van de verdeling van Wrb-gerechtigden in de meerpersoonshuishoudens, 22% aan toevoegingsgebruikers verwacht zou mogen worden in deze trede, zien we slechts 6%. Bij de eenpersoonshuishoudens is het verschil iets kleiner, te weten 4% gerealiseerd tegen 10% verwacht. Dat werpt de vraag op waardoor deze groep in deze mate ondervertegenwoordigd is.

Binnen de tweede en derde trede vallen relatief weinig gebruikers en gerechtigden, maar deze treden hebben dan ook de smalste bandbreedte voor wat betreft de inkomensgrenzen.

## 5.5 Achtergrondkenmerken van de gebruikers van toevoegingen<sup>62</sup>

Doordat het BSN van een groot aantal gebruikers in GRAS 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

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

toevoeging ambtshalve wordt verstrekt, ontbreekt deze informatie, behalve als er door deze Wrb-gebruiker ook nog een andere toevoeging is aangevraagd waarvoor wel een inkomenstoets is uitgevoerd.

De GRAS-gegevens van 2017 zijn gekoppeld aan het Sociaal Statistisch Bestand (SSB) van 2015 en deels aan de GBA-gegevens van 2017.

Er konden 195.947 unieke personen worden gekoppeld (twee derde van alle unieke klanten<sup>63</sup>): dit zijn de Wrb-*gebruikers*. 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. 5.2). In bijlage 10a zijn alle achterliggende cijfers weergegeven voor de reguliere toevoegingen naar indeling per soort toevoeging en in 10c voor de mediationtoevoegingen.

### 5.5.1 **Vergelijking toevoegingsgebruikers naar indeling per rechtsgebied met de Nederlandse bevolking**

De resultaten van bovengenoemde koppeling bevestigen in grote lijnen het profiel, zoals dat men in het algemeen heeft van de gemiddelde Wrb-gebruiker. Wrb-gebruikers vormen geen doorsnede van de Nederlandse bevolking: bepaalde groepen of specifieke eigenschappen zijn oververtegenwoordigd.<sup>64</sup> Zo is de Wrb-gebruiker relatief vaak van het mannelijk geslacht, met name bij de categorieën straf- en bestuursrecht. Qua leeftijd valt hij relatief vaak in de categorie '25 tot 55 jaar' en relatief minder vaak in de categorie 65 jaar of ouder. Bij de categorie strafrecht is de leeftijdsgroep '15 tot 45 jaar' oververtegenwoordigd. De Wrb-gebruiker behoort relatief vaak tot de groep niet-Westerse allochtonen, zowel in de categorie 'eerste als tweede generatie'. Bij het bestuursrecht is de groep eerste generatie allochtonen/overige niet-Westerse allochtonen sterk oververtegenwoordigd. De herkomstgroep 'Marokko' is oververtegenwoordigd bij de categorieën bestuursrecht en strafrecht en 'Turkije' bij de categorie bestuursrecht.

De Wrb-gebruiker is relatief vaak gescheiden en minder vaak gehuwd of weduwe/weduwenaar. De gebruikers van straftoevoegingen zijn relatief vaak ongehuwd, wat deels toe te schrijven is aan de lagere gemiddelde leeftijd bij deze groep. Wrb-gebruikers maken relatief vaak deel uit van een eenpersoonshuishouden of vaker nog van een eenouderhuishouden. Met name bij bestuursrechtelijke en straftoevoegingen is er vaak sprake van eenpersoonshuishoudens. Ondanks het feit dat er vrij veel toevoegingen samenhangen met echtscheiding, zijn paren (met en zonder kinderen) duidelijk ondervertegenwoordigd onder de Wrb-gebruikers. Een verklaring hiervoor is dat ze relatief minder vaak Wrb-gerechtigd zijn.

---

63 Dit percentage komt ongeveer overeen met het aandeel van de rechtzoekenden die een eigen bijdrage betalen (63%).

64 Bij de beschrijvingen in deze paragraaf dient de kanttekening te worden geplaatst dat het hier de toevoeging een eigen bijdrage moest worden berekend, waarbij het BSN nodig is, of omdat aan deze persoon nog een toevoeging in een ambtshalve categorie werd verleend. Personen met alleen een ambtshalve toevoeging komen in de CBS-gegevens niet voor.

Wrb-gebruikers zijn relatief vaak uitkeringsgerechtigd. Bij toevoegingen in de categorie bestuursrecht en strafrecht komen relatief weinig werknemers voor. Gepensioneerden komen relatief weinig voor onder de Wrb-gebruikers. Wrb-gebruikers wonen relatief vaak in (zeer) sterk verstedelijkte gebieden. Het hier beschreven profiel van de Wrb-gebruiker komt in hoge mate overeen met de bevindingen uit de geschilbeslechtingsdelta ten aanzien van de achtergrondkenmerken van mensen met een hoge probleemfrequentie.<sup>65</sup>

### 5.5.2 Vergelijking van toevoegingsgebruikers met Wrb-gerechtigden

Om meer betekenis te geven aan deze achtergrondkenmerken, zijn de toevoegingsgebruikers waar mogelijk met Wrb-gerechtigden vergeleken. Op die manier wordt inzichtelijk gemaakt of er sprake is van relatief overgebruik of juist ondergebruik door bepaalde groepen Wrb-gerechtigden of toevoegingsgebruikers (zie bijlagen B10a en B10b).

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

### 5.5.3 Profielschets gebruikers mediationtoevoegingen

Omdat bijna alle mediationtoevoegingen civielrechtelijk van aard zijn, worden achtergrondkenmerken van de gebruikers van mediationtoevoegingen in deze paragraaf vergeleken met die van de reguliere civiele toevoegingen. Deze profielschets komt grotendeels overeen met die van de groep mensen die in de regel een echtscheiding aangaan.<sup>66</sup> Vrijwel alle mediations hebben immers betrekking op zaken die vallen onder de categorie personen- en familierecht (zie tabel B8.7, bijlage 8).

Onder de mediationtoevoegingen komen, in vergelijking met alle civielrechtelijke toevoegingsgebruikers, relatief veel vrouwen voor, personen tussen de 35 en 45 jaar, autochtonen, gehuwden/partnerschap, 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 sterk verstedelijkte gebieden, personen uit de categorie 'gescheiden' na huwelijk of na partnerschap, uitkeringsgerechtigden en personen behorend tot de groep eenpersoons-/eenouderhuishoudens. Voor de achterliggende gegevens wordt verwezen naar bijlage 10c.

---

65 Geschilbeslechtingsdelta 2014, p. 66.

66 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 (meest recente cijfers: 2014).

## **5.6 Ervaringen van toevoegingsgebruikers met de dienstverlening binnen met het stelsel**

In de periode september – november 2017 is onder een deel van de toevoegingsgebruikers een enquête afgenomen om hun ervaringen binnen het stelsel te vernemen. In totaal hebben 464 toevoegingsgebruikers deelgenomen aan de enquête, waarvan 82 met een straftoevoeging. In bijlage 11 staat meer gedetailleerde informatie over het onderzoek vermeld.

Uit de resultaten blijkt dat de tevredenheid onder toevoegingsgebruikers voldoende tot goed is. De score voor strafgerelateerde toevoegingsgebruikers ligt met een 8,3 iets hoger dan voor niet-strafgerelateerde toevoegingsgebruikers met een score van 7,7. Deze scores zijn vergelijkbaar met de resultaten uit eerdere metingen in 2013 en 2009. Veel rechtzoekenden vinden dat hun advocaat of mediator positief heeft bijgedragen aan de afhandeling van hun zaak of oplossing van hun probleem. Van de groep die meer toevoegingen voor hetzelfde probleem heeft gebruikt, geeft ruim twee derde aan dat de volgende toevoeging zinvol is geweest in die zin dat men het gevoel had dat elke volgende toevoeging de oplossing van het probleem dichterbij heeft gebracht. Een complete weergave van de onderzoeksresultaten is te vinden in bijlage 11.



## 6 Piket

Aangehouden verdachten van bepaalde strafbare feiten, vreemdelingen die op grond van de Vreemdelingenwet 2000 in hun vrijheid zijn beperkt of van wie de vrijheid is ontnomen en psychiatrisch patiënten die in bewaring worden gesteld, hebben recht om een gesubsidieerde piketadvocaat te consulteren. De toedeling van advocaten is geregeld via piketdiensten. De Raad faciliteert deze voorziening. Advocaten worden ingepland volgens een rouleersysteem, zodat er te allen tijde een piketadvocaat beschikbaar is.

Op 1 augustus 2014 is een reglement voor het verlenen van rechtsbijstand in piketzaken in werking getreden. Dit reglement vervangt alle regionale regelingen met betrekking tot de piketorganisatie. Per 1 mei 2017 is dit reglement vernieuwd. De belangrijkste elementen uit het piketreglement zijn:

1. Advocaten kunnen voor maximaal drie van de volgende piketsoorten worden ingeschreven:  
strafpiket, jeugdstrafpiket, psychiatrisch patiëntenpiket en/of vreemdelingenpiket, of maximaal twee van de voorgaande piketsoorten naast deelname aan een beschikbaarheidsrooster aanmeldcentrum asielzoekers.
2. Van een voorkeursadvocaat is alleen sprake indien een rechtzoekende daar zelf nadrukkelijk om verzoekt.
3. Om deel te kunnen nemen aan een piketregeling dient de advocaat:
  - te voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden voor de betreffende piketsoort (waarin de inhoudelijke eisen staan vermeld);
  - de beschikbaarheidstijden voor piketmeldingen in acht te nemen (op werkdagen, in het weekend en op feestdagen van 07.00–20.00 uur);
  - te beschikken over een mobiele telefoon met internettoegang voor het ontvangen van en kunnen reageren op piketmeldingen;
  - een geautomatiseerde (jeugd)strafpiketmelding binnen 45 minuten te accepteren (geldt voor voorkeurs- en/of ingeplande advocaat) en in het kader van psychiatrisch patiëntenpiket binnen 180 minuten;
  - de aan hem toebedeelde piketdiensten persoonlijk te verrichten; het ruilen en waarnemen van een dienst kan de deelnemende advocaat zelf via het geautomatiseerde piketplanningsprogramma regelen.

Paragraaf 6.1 vermeldt hoeveel *piketmeldingen* er in 2017 digitaal zijn binnengekomen en welk gedeelte hiervan door voorkeursadvocaten is verricht. In paragraaf 6.2 wordt weergegeven hoeveel *piketdeclaraties* er in 2013 tot en met 2017 zijn ingediend en welke vormen van rechtsbijstand er zijn verleend. Ten

slotte komt in paragraaf 6.3 aan de orde hoeveel advocaten er in 2017 hebben deelgenomen aan de verschillende piketsoorten.

## 6.1 Piketmeldingen

De cijfers in deze paragraaf hebben alleen betrekking op de (*jeugd*) *strafpiket*meldingen en psychiatrische patiëntenpiketmeldingen. In 2017 zijn er in totaal ruim 142.000 piketmeldingen digitaal binnengekomen, waarvan het ruim 110.000 meerderjarigenstrafpiketmeldingen betrof, ruim 21.000 jeugdstrafpiketmeldingen en ruim 10.000 meldingen voor psychiatrische patiëntenpiket. Bij deze piketmeldingen werd in 37% van de gevallen (bijna 53.000 maal) door de rechtzoekende gevraagd om een specifieke voorkeursadvocaat. In 80% van de voorkeursmeldingen heeft de voorkeursadvocaat de melding geaccepteerd.

Als de voorkeurspiketadvocaat een voorkeursmelding niet accepteert, dan wordt deze daarna gemeld aan de advocaat die op deze dag ingepland staat als dienstdoende advocaat.

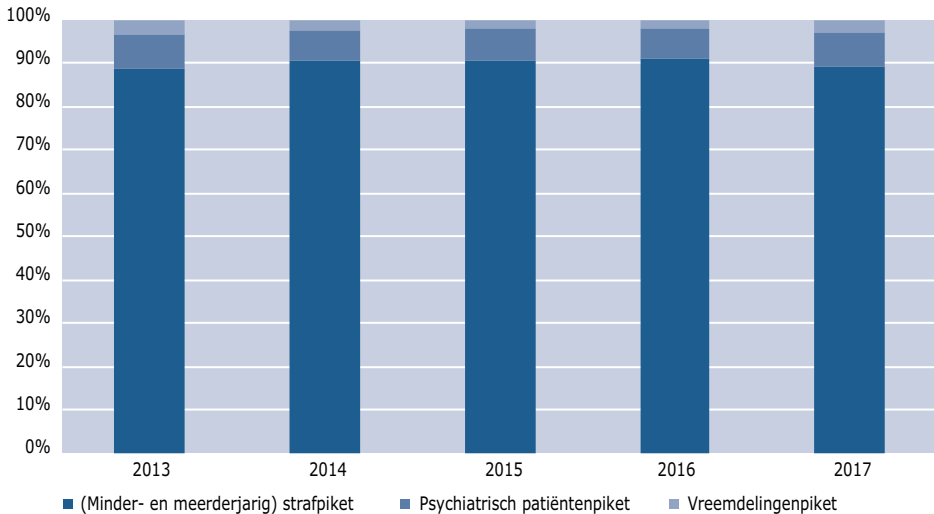
## 6.2 Piketdeclaraties voor alle piketsoorten

In 2017 zijn er in totaal 119.000 piketdeclaraties ingediend voor de rechtsbijstand die in het kader van piket zijn verleend (zie bijlage 12 tabel B12.1 voor cijfers over de laatste jaren). Het aantal piketdeclaraties dat is ingediend, is in 2017 gestegen ten opzichte van een jaar eerder (in 2016 waren er 116.000 piketdeclaraties, waarnaast ook nog 4.000 consultatiebijstand in het kader van destijds gehouden pilots.)

De cijfers over de piketdeclaraties die in deze paragraaf staan weergegeven, betreffen alle soorten piket (in tegenstelling tot de meldingen in de paragraaf hierboven die tot oktober 2016 alleen betrekking hebben op het (*jeugd*)strafpiket). Het aantal piketdeclaraties in het kader van psychiatrisch patiëntenpiket is tussen 2013 en 2016 continu afgenomen, maar in 2017 weer toegenomen. De stijgende trend wordt waarschijnlijk veroorzaakt door het inlopen op werkvoorraad van piketdeclaraties in 2017. Het aantal vreemdelingenpiketdeclaraties daalt de eerste jaren ook, maar neemt in 2016 en 2017 weer toe. Deze trend hangt samen met de mate waarin vreemdelingenbewaring wordt toegepast. Het aantal declaraties bij (*jeugd*) strafpiket is in 2017 toegenomen ten opzichte van 2016 nadat er enige jaren sprake was van een dalende trend. Ten opzichte van 2009 is de rechtsbijstandverlening in het kader van (*jeugd*)strafpiket in 2017 met 45% toegenomen (zie tabel B12.1 bijlage 12). De voornaamste oorzaak van deze stijging moet gezocht worden in de procedurele aanpassingen die zijn doorgevoerd in het (*jeugd*)strafpiket naar aanleiding van de uitspraak in de zaak *Salduz*.

Deze procedurele aanpassingen zijn neergelegd in de Aanwijzing rechtsbijstand politieverhoor, die op 1 april 2010 in werking is getreden (Stcrt 2010, 4003).<sup>67</sup> In figuur 6.1 is te zien dat het overgrote deel van de piketdeclaraties (89%) op het gebied van het strafrecht plaatsvindt.

**Figuur 6.1 Verdeling van piketdeclaraties naar soort over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B12.1, bijlage 12.

### Vastgestelde strafpiketdeclaraties

Een piketadvocaat kan zowel vóór de inverzekeringstelling (consultatiebijstand) als ná de inverzekeringstelling (bijstand na inverzekeringstelling) een aangehouden verdachte bijstaan voor feiten waarvoor voorlopige hechtenis is toegestaan. Vóór maart 2016 was verhoorbijstand alleen nog mogelijk voor minderjarige verdachten van strafbare feiten. Sinds 1 maart 2016 kunnen ook aangehouden meerderjarige verdachten bijstand van een piketadvocaat krijgen tijdens het politieverhoor (verhoorbijstand).<sup>68</sup> Zij moeten ook actief op dat recht worden gewezen. Alleen wanneer verdachten hiervan ondubbelzinnig afstand doen, vindt geen verhoorbijstand plaats. Per 1 maart 2017 hebben aangehouden kwetsbare (waaronder minderjarige) verdachten daarnaast recht op gesubsidieerde consultatiebijstand bij strafbare feiten waarvoor geen inverzekeringstelling is toegelaten. Het aantal (jeugd)strafpiketzaken is in 2017 toegenomen. Als specifiek gekeken wordt naar de samenstelling van de declaraties, dan wordt zichtbaar dat

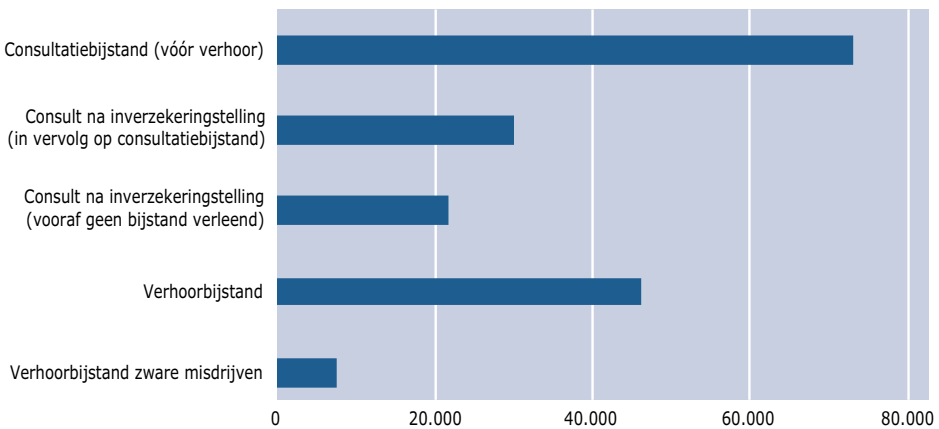
67 Deze aanwijzing is overigens per 1 maart 2017 vervallen. De uitvoering m.b.t. de piketfase is per 1 maart 2017 opgenomen in het Wetboek van Strafvordering Stb 2016 475 en 476.

68 Minderjarigen hebben dit recht al langer.

er meer (naar aangenomen kan worden meerderjarige) aangehouden verdachten gebruik maken van verhoorbijstand. Op basis van de jaarcijfers blijkt dat er in 2016 in 38% van de gevallen gebruik is gemaakt van verhoorbijstand, terwijl dit in 2015 nog 7% betrof.<sup>69</sup> In 2017 is dit toegenomen tot 56%. De *bedragen* die worden uitgekeerd aan de advocaten voor de piketbijstand zijn dan ook relatief hoger<sup>70</sup>, ondanks dat het *aantal* piketdeclaraties in 2017 een relatief kleine toename laat zien.<sup>71</sup>

In figuur 6.2 staat weergegeven hoeveel piketdeclaraties zijn vastgesteld voor de verschillende vormen van rechtsbijstand.

**Figuur 6.2 Aantal vastgestelde strafpiketdeclaraties over 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers zie tabel B12.2, bijlage 12.

### 6.3 Piketadvocaten

In 2017 nemen 3.214 advocaten deel aan tenminste een van de piketsoorten.<sup>72</sup> Het merendeel van de piketadvocaten (85%) participeerde in het strafpiket. Deelname aan het jeugdstrafpiket werd in 2017 meestal gecombineerd met deelname aan het meerderjarigenstrafpiket (43% van alle piketadvocaten) en in mindere mate

69 De maatregel ging echter pas in maart 2016, dus het percentage dat er gebruik is gemaakt van verhoorbijstand na inwerkingtreding is hoger dan 38%.

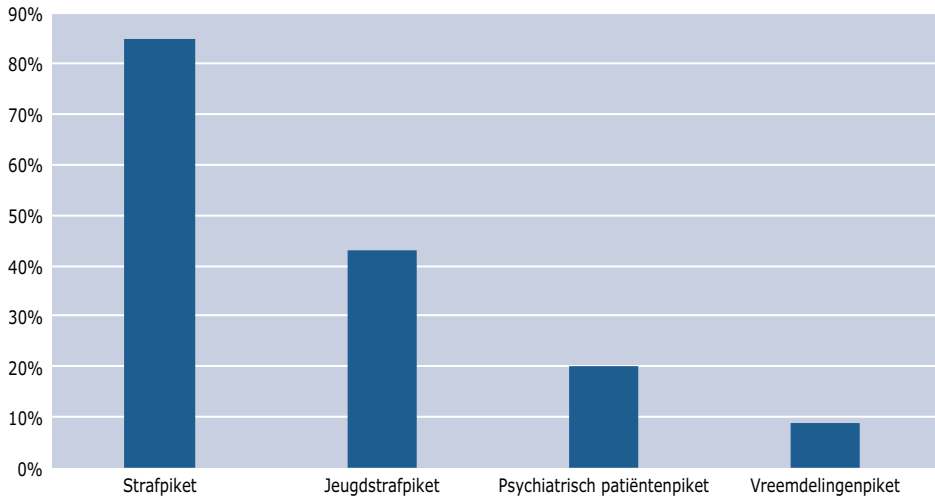
70 De forfaitaire vergoeding voor verhoorbijstand is per maart 2016 verhoogd van respectievelijk 1 of 2 punten naar 1,5 of 3 punten.

71 Piketdeclaraties kunnen op verschillende wijzen samengesteld zijn. Eén piketdeclaratie voor een verdachte met consultatiebijstand en verhoorbijstand kent een hogere vergoeding dan een piketdeclaratie voor een verdachte met alleen consultatiebijstand. Als er meer verhoorbijstand voorkomt bij verdachten die al consultatiebijstand kregen, kan het aantal piketdeclaraties gelijk blijven met een toename voor de uitgekeerde vergoeding.

72 Deze cijfers zijn niet vergelijkbaar met cijfers uit eerdere jaren, omdat er vanaf 2015 op een andere (zuiverdere) manier geteld kan worden.

werd straf- met psychiatrisch patiëntenpiket gecombineerd (11%) of straf- met vreemdelingenpiket (5%).

**Figuur 6.3 Percentage deelnemende advocaten per piketsoort over 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers over 2017 zie tabel B12.3, bijlage 12.

Aanpassingen van de inschrijvingsvoorwaarden kunnen van invloed zijn geweest op de deelname aan het piket. Advocaten kunnen op eigen verzoek van de piketlijst geschrapt worden of zij worden hiertoe gedwongen, omdat ze bijvoorbeeld niet aan het vereiste minimum konden voldoen voor wat betreft opleidingspunten en/of zaken.<sup>73</sup>

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

# 7 Het aanbod van rechtsbijstandverleners

Een 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.<sup>74</sup> 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 mediators<sup>75</sup> en bewindvoerders kunnen toevoegingen aanvragen.<sup>76</sup> Ten slotte kunnen ook bijzondere curatoren aan minderjarige cliënten worden toegevoegd.

Paragraaf 7.1 laat allereerst zien hoeveel rechtsbijstandverleners jaarlijks gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, waarbij de advocaten en mediators apart aan de orde komen. Paragraaf 7.2 vergelijkt de advocaten die binnen het stelsel actief zijn met de advocaten die landelijk bij de NOVA ingeschreven staan. Daarnaast is beschreven hoe lang advocaten werkzaam zijn binnen het stelsel en hoe het verloop onder hen is. Paragraaf 7.3 geeft de deelname van mediators aan het stelsel weer. Tenslotte zijn in paragraaf 7.4 de resultaten van onderzoek onder rechtsbijstandverleners weergegeven.

## 7.1 De rechtsbijstandverleners

### 7.1.1 Aantal rechtsbijstandverleners

Eind 2017 stonden er ruim 10.000 rechtsbijstandverleners bij de Raad ingeschreven.<sup>77</sup> Dit aantal is enigszins toegenomen ten opzichte van 2016. Deze

---

74 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). 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.

75 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.

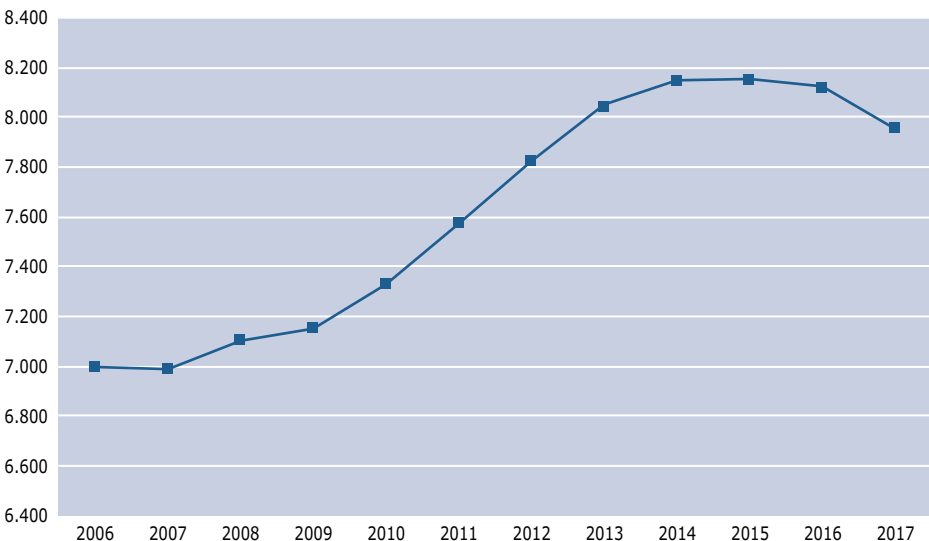
76 Mediators kunnen sinds 2005 toevoegingen aanvragen en bewindvoerders sinds 2013.

77 Hieronder waren 8.961 advocaten, 1.511 mediators, 47 bewindvoerders en 17 deurwaarders. Een rechtsbijstandverlener kan meer van deze rollen tegelijk bekleden.

## 7 Het aanbod van rechtsbijstandverleners

rechtsbijstandverleners behandelden echter niet allemaal toevoegingszaken. In 2017 verleenden iets meer dan 7.950 rechtsbijstandverleners in ten minste één zaak gesubsidieerde rechtsbijstand (in dit hoofdstuk verder als actief benoemd). Het aantal rechtsbijstandverleners dat binnen het stelsel actief is, is in 2017, net als in 2016, iets afgenomen ten opzichte van het voorgaande jaar (zie fig. 7.1). Deze lichte afname is opmerkelijk te noemen gezien de continue toename die vanaf 2007 tot 2015 zichtbaar was. Mogelijke verklaringen zijn het afnemende aantal toevoegingen in 2017 en meer inschrijvingsvoorwaarden waaraan voldaan moet worden.

**Figuur 7.1 Aantal actieve rechtsbijstandverleners over 2006 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.1, bijlage 13.

### 7.1.2 Rol van de rechtsbijstandverleners

De meeste rechtsbijstandverleners staan bij de Raad ingeschreven als advocaat (91%). Daarnaast staat 14% 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 die van deurwaarder of bewindvoerder. Tabel B13.2, bijlage 13 bevat een overzicht van de rechtsbijstandverleners, uitgesplitst naar rol.

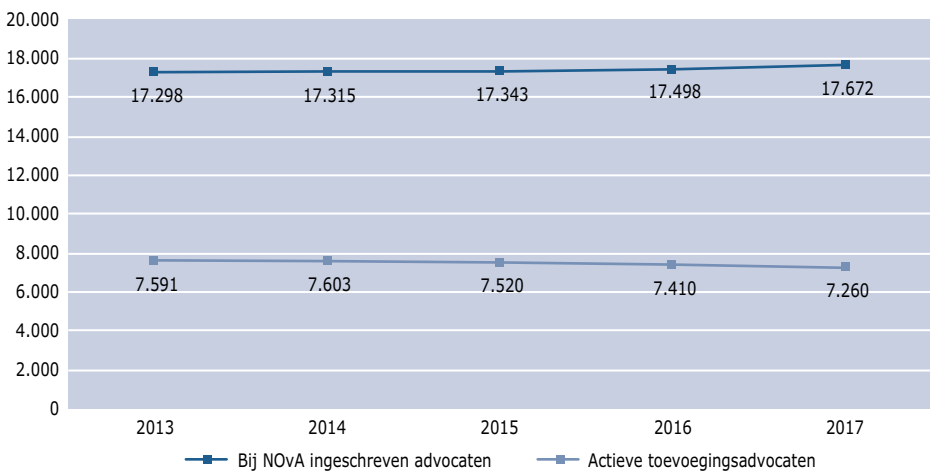
In de volgende paragrafen komt het gemiddeld aantal toevoegingen ter sprake van zowel advocaten als mediators en een aantal kenmerken, zoals de leeftijd en de man-vrouwverhouding en, voor wat betreft de advocaten, het verloop.

## 7.2 De advocaten

In 2017 verleenden ruim 7.200 advocaten<sup>78</sup> in ten minste één zaak gesubsidieerde rechtsbijstand. Het aantal loopt in 2015 voor het eerst terug, en in 2017 opnieuw. Daarvoor was er elk jaar groei zichtbaar.

Van alle advocaten die in 2017 bij de NOvA ingeschreven stonden is 41% actief als rechtsbijstandverlener binnen het stelsel. Dit percentage is wederom iets gedaald ten opzichte van het jaar ervoor (42%).

**Figuur 7.2 Aantal bij de NOvA ingeschreven advocaten<sup>79</sup> en aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.3, bijlage 13.

### 7.2.1 Aantal toevoegingen per advocaat

Het gemiddeld aantal reguliere toevoegingen per advocaat per jaar is in 2017 afgenomen van 57 naar 54.<sup>80</sup> Dit is het gevolg van de forse afname van het aantal toevoegingen in 2017 en de naar verhouding kleinere afname van het aantal binnen

78 Het gaat hier uitsluitend om advocaten. De advocaat-mediators die alleen mediatie toevoegingen deden en de mediatie toevoegingen die advocaat-mediators deden, zijn in de tellingen buiten beschouwing gelaten. Deze manier van tellen wijkt af van de wijze van tellen die in de edities en jaarverslagen voor 2013 is gehanteerd. De cijfers zijn in 2013 met terugwerkende kracht bijgesteld.

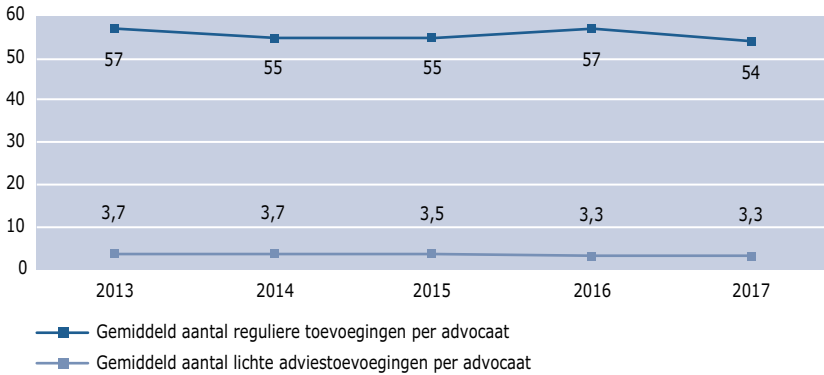
79 Bron: Jaarverslag 2017 NOvA.

80 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 berekening van het gemiddelde aantal lichte adviestoevoegingen. In de edities vóór 2013 werd gedeeld door alle advocaten die werkzaam waren binnen het stelsel. Om deze reden zijn de cijfers die nu in de reeks zijn beschreven, niet vergelijkbaar met de cijfers uit de monitoren van vóór 2013.



het stelsel actieve advocaten. Het gemiddelde aantal lichte adviestoevoegingen per advocaat is in 2017 gelijk gebleven ten opzichte van 2016 en ligt op 3,3.

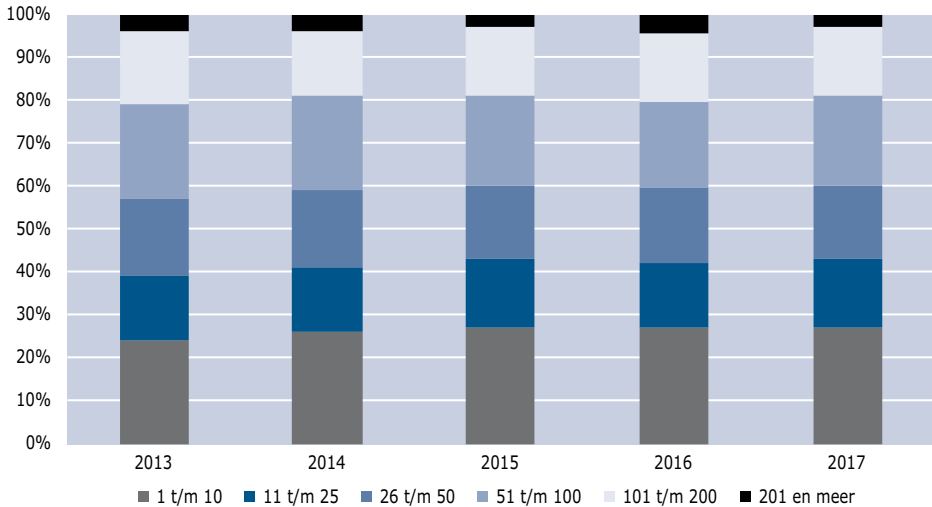
**Figuur 7.3 Gemiddeld aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation- en lichte adviestoevoegingen) en het gemiddeld aantal lichte adviestoevoegingen per actieve advocaat over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.4, bijlage 13.

Wanneer het aantal binnen het stelsel actieve advocaten wordt ingedeeld naar het aantal door hen behandelde reguliere en lichte adviestoevoegingen, blijkt dat in 2017 27% van alle advocaten 1 tot en met 10 toevoegingen per jaar behandelde (zie tabel B13.5, bijlage 13). Het percentage advocaten met meer dan 200 zaken, lag rond de 3% (zie figuur 7.4).

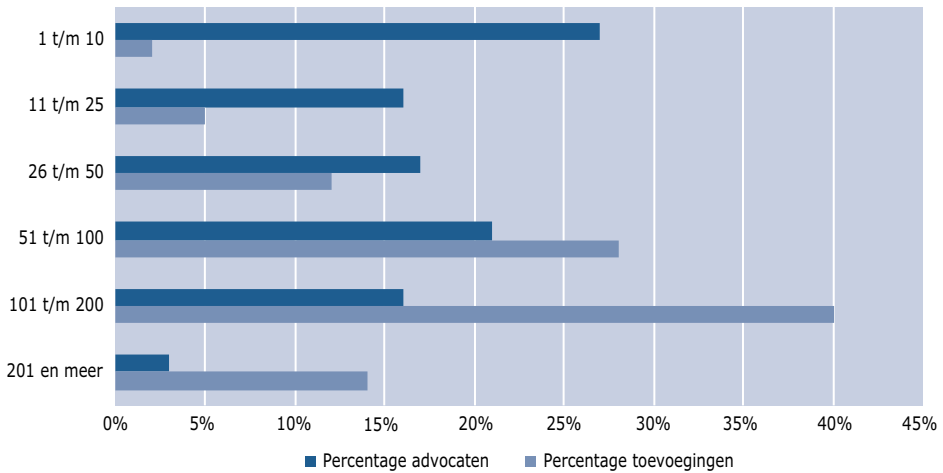
**Figuur 7.4** Verdeling van het aantal toevoegingen over de binnen het stelsel actieve advocaten over 2013 tot en met 2017\*



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.5, bijlage 13.

De verdeling van het aantal toevoegingen over de advocaten is erg scheef (zie figuur 7.5). Opvallend is dat de advocaten die in 2017 10 of minder toevoegingen behandelden (27% van het totaal), gezamenlijk slechts 2% van alle toevoegingen behandelden (zie figuur 7.5). Het beeld is juist omgekeerd bij de advocaten die meer dan 200 toevoegingen behandelden (3% van het totaal). Samen behandelde deze groep advocaten 14% van de toevoegingen.

**Figuur 7.5 Verdeling van het aantal toevoegingen over de actieve advocaten over 2017\***

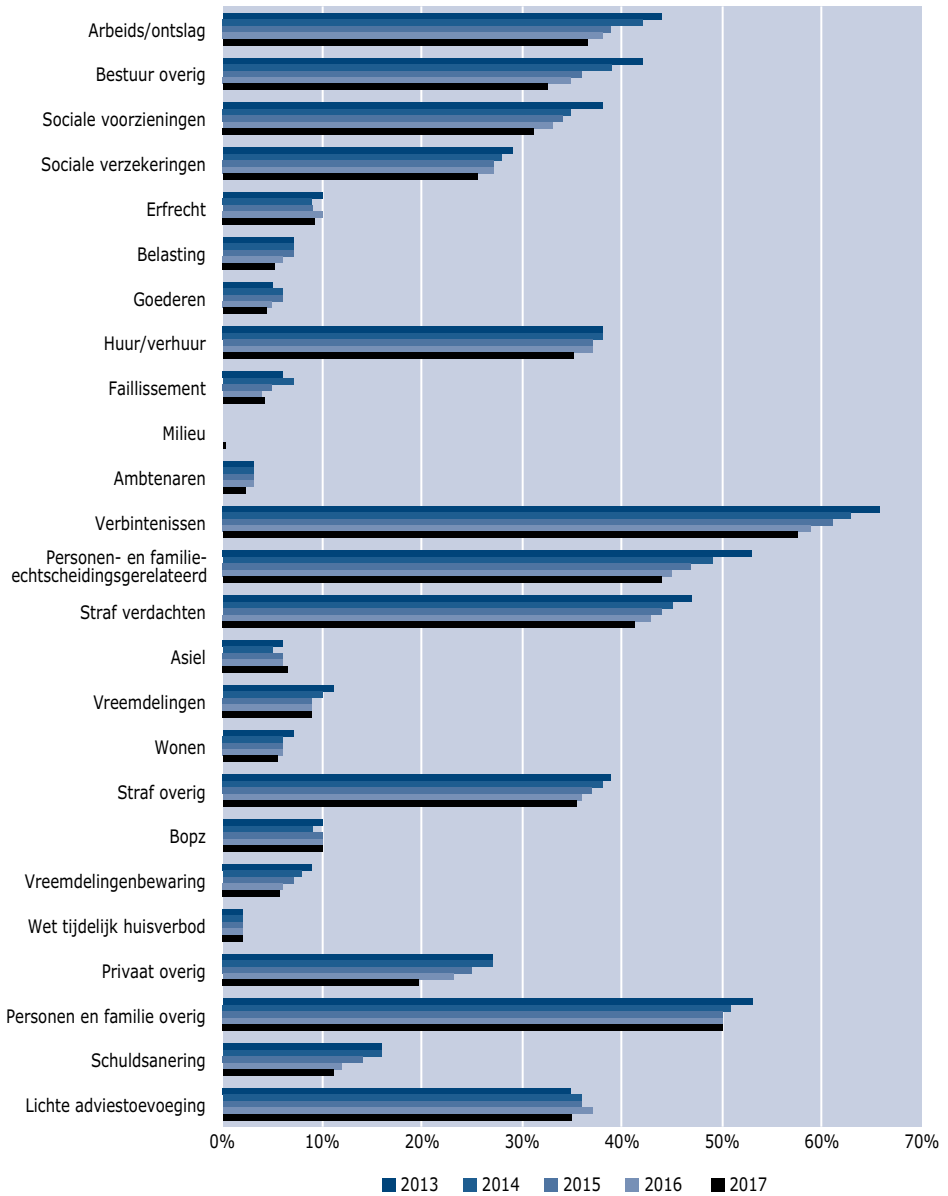


\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.5, bijlage 13.

### 7.2.2 Advocaten naar soort toevoeging en rechtsgebied

Advocaten zijn veelal werkzaam in verschillende soorten toevoegingen. Dit is duidelijk zichtbaar in figuur 7.6, die per soort toevoeging het aantal advocaten toont dat in het betreffende jaar in dat soort toevoegingen werkzaam was. Hierin zijn grote verschillen zichtbaar. Relatief veel advocaten blijken toevoegingen te doen op het gebied van verbintenissenrecht: 58% van de advocaten die binnen het stelsel actief zijn, deed ten minste één toevoeging op dat gebied. Bij bijvoorbeeld straftoevoegingen is dit 41% van de advocaten. Opvallend is dat bijna bij elk soort toevoeging in 2017 relatief gezien minder advocaten werkzaam waren dan in de jaren daarvoor, terwijl het aantal toevoegingen per soort niet altijd afgenomen is. Dit zou erop kunnen wijzen dat advocaten zich meer gespecialiseerd hebben en in toenemende mate op minder terreinen werkzaam zijn.

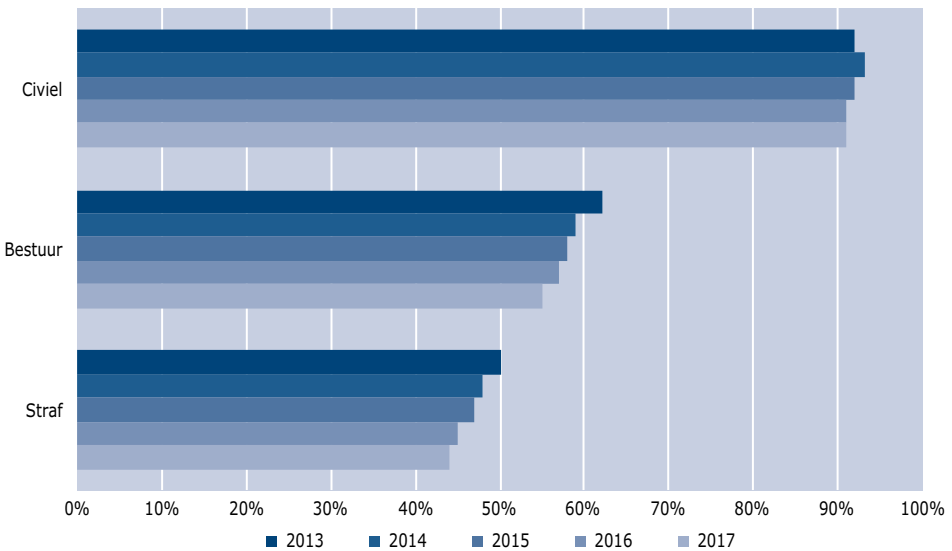
**Figuur 7.6 Percentage actieve advocaten per soort toevoeging over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.7, bijlage 13.

Als op een ander niveau, namelijk per rechtsgebied, wordt gezien of er verloop is in de deelname van advocaten door de jaren heen (zie figuur 7.7), dan blijkt dat vooral bij strafrecht en bestuursrecht een relatieve afname zichtbaar is van het aantal advocaten dat deelneemt aan het stelsel. Hier lijkt onder meer het stellen en handhaven van inschrijvingsvoorwaarden effect te hebben. Bij civiel lijkt de deelname meer stabiel te zijn.

**Figuur 7.7 Percentage actieve advocaten per rechtsgebied over 2012 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.8, bijlage 13.

### 7.2.3 Specialisatie van advocaten

Advocaten kunnen zich specialiseren op bepaalde vakgebieden. Niet elke advocaat heeft zich gespecialiseerd, maar het komt ook voor dat een advocaat meerdere specialisaties heeft. Advocaten dienen voor de inschrijving voor een specialisatie te voldoen aan bepaalde deskundigheidseisen. Deze staan beschreven in de inschrijvingsvoorwaarden van de Raad. De deskundigheidseisen houden onder meer in dat de advocaat met zaken op het vakgebied heeft meegelopen met een andere reeds ingeschreven advocaat én dat hij cursussen op het bewuste vakgebied heeft gevolgd.

In 2017 is er getoetst of voldaan werd aan de deskundigheidseisen voor asiel- en vluchtelingenrecht, vreemdelingenrecht en psychiatrisch patiëntenrecht. Dat heeft voor deze specialisaties geleid tot ruim 400 uitschrijvingen.

Tabel 7.1 geeft een overzicht van het aantal advocaten dat in 2017 ingeschreven stond met een specialisatie op een bepaald gebied.

**Tabel 7.1 Aantal gespecialiseerde advocaten over 2017\***

| Specialisatie                         | Aantal advocaten |
|---------------------------------------|------------------|
| Personen- en Familierecht             | 3.514            |
| Strafrecht                            | 2.986            |
| Jeugdzaken                            | 1.525            |
| Psychiatrisch Patiëntenrecht          | 685              |
| Vreemdelingenrecht                    | 599              |
| Slachtofferzaken                      | 518              |
| Asielrecht                            | 452              |
| Internationale Kinderontvoeringszaken | 44               |

\* 3.270 Advocaten zijn niet gespecialiseerd op een van de genoemde specialisaties. Advocaten met meer specialisaties komen in deze telling meerdere keren voor.

#### 7.2.4 Het verloop onder advocaten

Om te kunnen bepalen of de in- en uitstroom van advocaten binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand met elkaar in evenwicht zijn, brengt de Raad jaarlijks schematisch in beeld 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 actief wordt binnen het stelsel en het aantal advocaten dat tijdelijk of definitief inactief wordt binnen het stelsel.<sup>81</sup> In figuur 7.8 is de in- en uitstroom van advocaten cijfermatig in beeld gebracht. In 2017 traden 531 advocaten toe tot het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. De instroom is in 2017 relatief laag en kleiner dan de uitstroom. De uitstroom, 681 advocaten, is relatief hoog ten opzichte van eerdere jaren. De advocaten die in 2016 zijn uitgestroomd, deden gemiddeld 9 toevoegingen per persoon in het laatste jaar (2016) waarin zij rechtsbijstand op basis van een toevoeging verleenden.<sup>82</sup>

Voorts blijkt dat de groep die in twee opeenvolgende jaren deelneemt aan het stelsel, substantieel is. Van de advocaten was 93% in zowel 2016 als in 2017 actief. Van alle advocaten die in 2017 zaken op basis van een toevoeging behandelden, verleende 90% continu gesubsidieerde rechtsbijstand gedurende een periode van vijf jaar (gerekend vanaf 2013) of sinds hun toetreding tot het stelsel.<sup>83</sup> Op basis

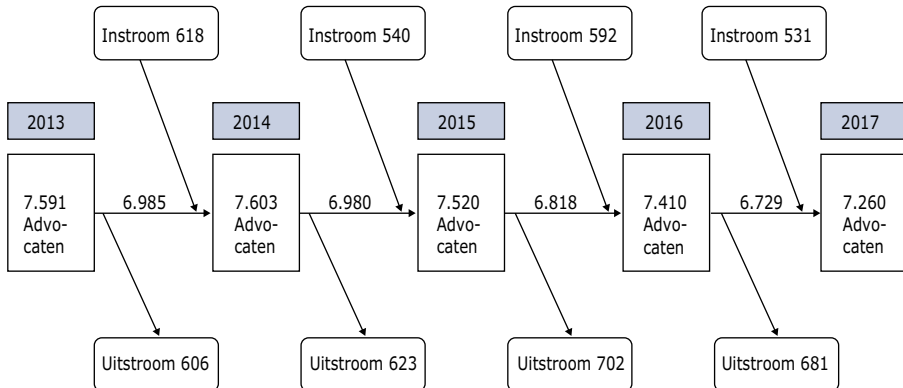
81 Inactief zijn, wil niet per definitie zeggen dat een advocaat uitgeschreven is.

82 Dit lage gemiddelde kan deels verklaard worden door het feit dat deze rechtsbijstandverleners soms slechts een deel van het jaar actief zijn geweest binnen het stelsel.

83 Hoewel voor de advocaten 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 887 van de 7.260 advocaten vanaf hun inschrijving actief, terwijl 5.637 van de 7.260 advocaten de gehele periode van vijf jaar continu actief waren.

van deze gegevens is de conclusie gerechtvaardigd dat er binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand een grote constante groep van advocaten werkzaam is.

**Figuur 7.8 In- en uitstroom van advocaten over 2013 tot en met 2017**



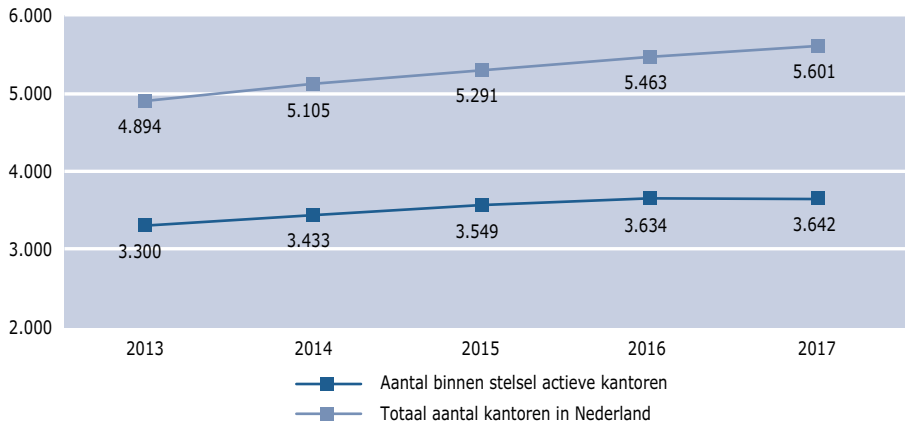
De groep die binnen het stelsel verantwoordelijk is voor het behandelen van de meeste toevoegingen – meer dan 50 toevoegingen per jaar – is over de jaren heen eveneens vrij constant gebleven. In 2017 is 89% van deze groep in de laatste twee opeenvolgende jaren actief.

### 7.2.5 Aantal binnen het stelsel actieve advocatenkantoren

Vanaf 2011 zijn steeds meer kantoren op *High Trust*-basis gaan werken. Eind 2017 waren er bijna 2.300 kantoren werkzaam onder *High Trust*. Het totaal aantal binnen het stelsel actieve kantoren – dit zijn kantoren waarvan ten minste één advocaat in een bepaald jaar ten minste één toevoeging behandelt – bleef in 2017 ongeveer gelijk aan 2016 op het niveau van ruim 3.600.

Zoals figuur 7.9 laat zien, verleent op een totaal van de 5.601 advocatenkantoren 65% van alle advocatenkantoren in Nederland gesubsidieerde rechtsbijstand. In 2017 groeide het aantal binnen het stelsel actieve kantoren nagenoeg niet en het totaal aantal advocatenkantoren dat bij de NOVA is ingeschreven wel met 3%.<sup>84</sup>

84 Bron: Jaarverslag 2017 NOVA.

**Figuur 7.9 Totaal aantal advocatenkantoren en advocatenkantoren binnen het stelsel over 2013 tot en met 2017\***

\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.9, bijlage 13.

Per actief kantoor behandelden in 2017 gemiddeld 2,2 rechtsbijstandverleners ten minste één toevoeging; dat is iets meer dan in 2016. Vanaf 2006 gemeten, is het gemiddeld aantal advocaten per actief kantoor geleidelijk continu afgenomen (zie tabel B13.9, bijlage 13) tot 2017, waarin voor het eerst in jaren weer een toename zichtbaar is.

### 7.2.6 Geslacht advocaten

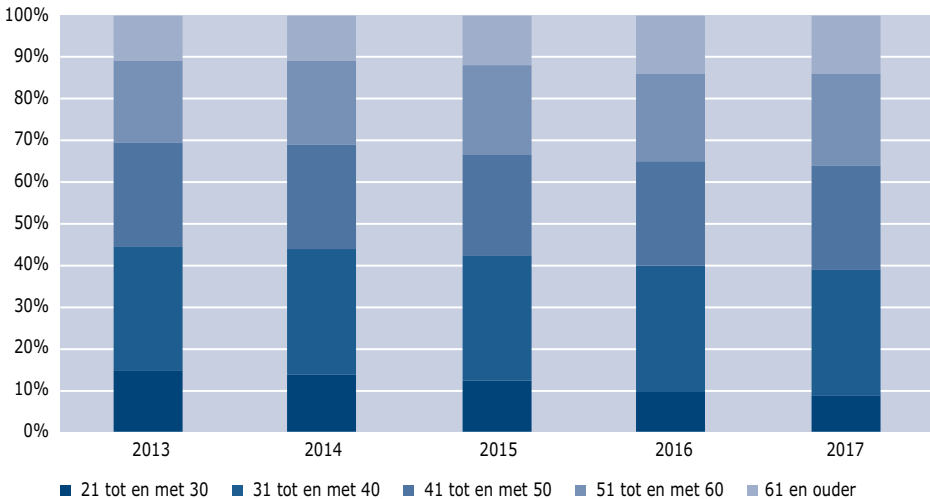
De afgelopen jaren is, zowel in absolute aantallen als procentueel gezien, het aandeel vrouwen dat als advocaat aan het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand deelnam, licht gestegen van 46% in 2013 tot 48% in 2017 (zie tabel B11.10, bijlage 11). Ten opzichte van het aantal bij de NOVA ingeschreven vrouwelijke advocaten, lijken vrouwen bij de groep advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, licht oververtegenwoordigd te zijn.<sup>85</sup>

### 7.2.7 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.

<sup>85</sup> Bij de NOVA was in 2017 44% van alle ingeschreven advocaten van het vrouwelijke geslacht (9.890 mannen en 7.782 vrouwen). Bron: Jaarverslag 2017 NOVA.



**Figuur 7.10 Verdeling actieve advocaten naar leeftijdscategorie over 2013 tot en met 2017\***

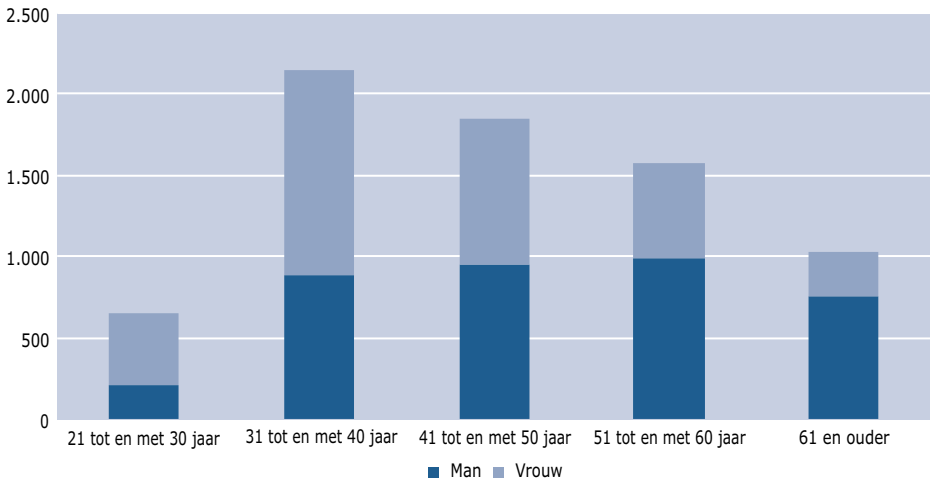
\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.11, bijlage 13.

De grootste groep advocaten valt binnen de categorie 31 tot en met 40 jaar. De toename van de leeftijdsgroep van 51 tot en met 60 jaar en de afname van de leeftijdsgroep 21 tot en met 30 is in de laatste jaren het meest opvallend. In vergelijking met de verdeling die zichtbaar is bij de NOvA zijn er grote overeenkomsten te zien voor de middelste leeftijdsgroepen. De groep 21 tot en met 30 jaar is echter binnen het stelsel in behoorlijke mate ondervertegenwoordigd ten opzichte van de advocaten die bij de NOvA ingeschreven staan. Deze groep bevat binnen het stelsel 9% van alle advocaten, terwijl dat landelijk 17% is. Daarentegen is de groep van 61 jaar en ouder oververtegenwoordigd binnen het stelsel ten opzichte van het aantal advocaten bij de NOvA in deze leeftijdscategorie. Binnen het stelsel is in deze groep 14% actief, terwijl dat landelijk 9% is (zie tabel B13.11, bijlage 11).

Er lijkt dus in enige mate, meer dan het landelijk beeld laat zien, sprake te zijn van vergrijzing binnen de groep actieve advocaten, waardoor de uitstroom naar verwachting in de komende jaren verder toe zal nemen.

### Leeftijd en geslacht

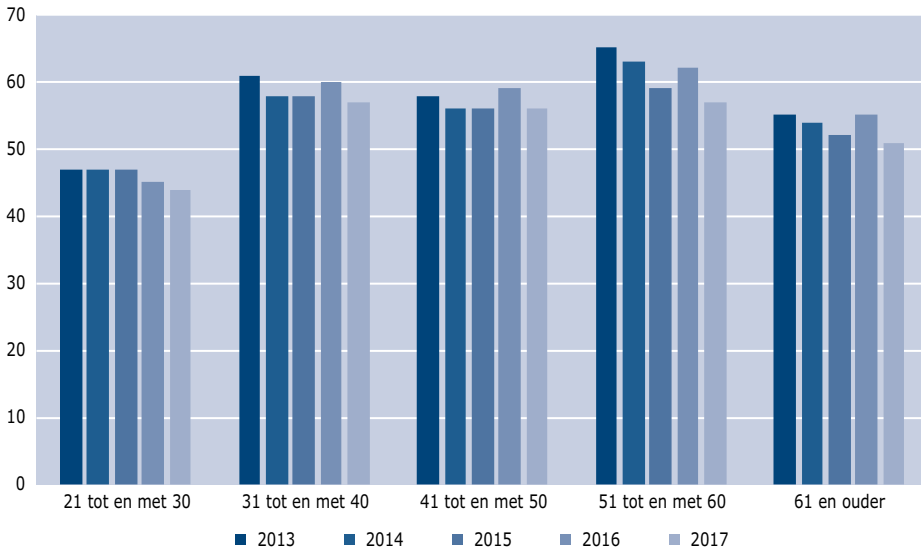
Er is een verschil in de verhouding tussen mannelijke en vrouwelijk advocaten die deelnemen aan het stelsel per leeftijdscategorie, zoals zichtbaar is in figuur 7.11. De jongere groep advocaten bestaat meer uit vrouwen dan mannen, terwijl de oudste groepen juist uit minder vrouwen dan mannen bestaan.

**Figuur 7.11 Verdeling actieve advocaten naar leeftijd en geslacht over 2017\***

\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.12, bijlage 13.

### Leeftijd en aantal toevoegingen

In figuur 7.12 is te zien dat niet alleen het aantal advocaten dat aan het stelsel deelneemt verschilt per leeftijdscategorie, maar ook het gemiddeld aantal toevoegingen dat een advocaat doorgaans behandelt. Jonge advocaten behandelden in voorgaande jaren gemiddeld minder toevoegingen dan hun oudere collega's. Het beeld dat jaren vrij stabiel was voor de leeftijdsgroepen, is in 2017 behoorlijk veranderd. De grootste groep advocaten, de dertigers, doen gemiddeld ook de meeste toevoegingen, waar dat voorheen de groep vijftigers was. Het grote verschil dat er was met de jongste groep is in 2017 weer kleiner geworden, voor de middelste drie leeftijdscategorieën liggen de gemiddelden dicht bijeen en de oudste advocaten doen gemiddeld iets minder toevoegingen dan de middengroepen en iets meer dan de jongste groep.

**Figuur 7.12 Gemiddelde aantal toevoegingen per advocaat naar leeftijdscategorie over 2013 tot en met 2017\***

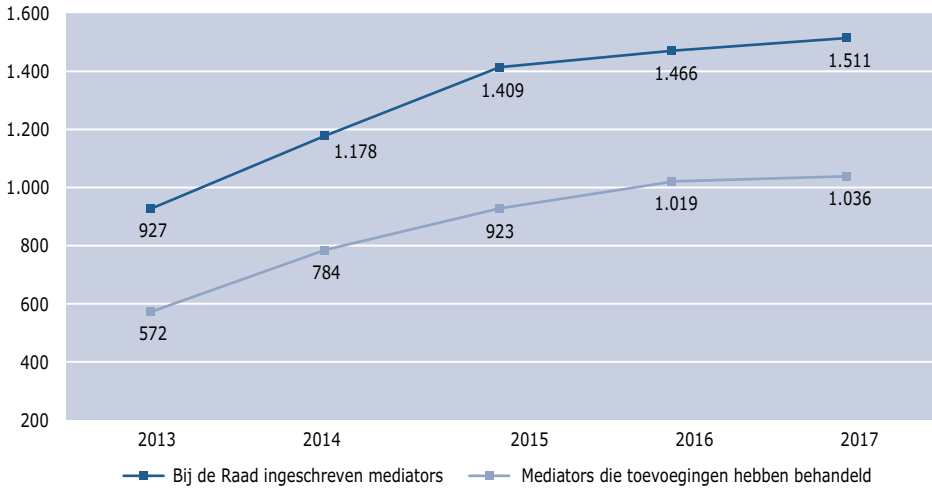
\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.13, bijlage 13.

### 7.3 De mediators

Sinds 1 april 2005 kunnen ook mediators toevoegingen aanvragen.<sup>86</sup> Het aanbod van mediators is ruim voldoende om aan de vraag te kunnen voldoen. Eind 2016 waren er in totaal iets meer dan 1.500 mediators ingeschreven bij de Raad,<sup>87</sup> ongeveer 3% meer dan in 2016. In 2017 hebben ruim 1.000 mediators ten minste één mediatie toevoeging aangevraagd, een stijging van 2% ten opzichte van 2016.

86 Onder mediator wordt hier verstaan iedere rechtsbijstandverlener die als minimumvereiste als zodanig is ingeschreven bij de Raad. Vaak is er sprake van een advocaat-mediator.

87 Sinds 1 januari 2012 zijn de inschrijvingsvoorwaarden van de Raad aangepast aan die van het toenmalige 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. Per 1 januari 2014 is het MfN-register (het voormalig NMI-register) ondergebracht bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM). Eind 2017 waren er in totaal 2.770 MfN-registermediators geregistreerd.

**Figuur 7.13 Ontwikkeling van het aantal ingeschreven mediators en het aantal actieve mediators over 2013 tot en met 2017\***

\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.14, bijlage 13.

Het aantal actieve mediators (+2%) is enigszins toegenomen. De stabilisatie heeft onder andere te maken met enigszins aangescherpte inschrijvingsvoorwaarden voor mediators per 2016<sup>88</sup> en dat het aantal mediationtoevoegingen in 2017 nagenoeg gelijk is gebleven.

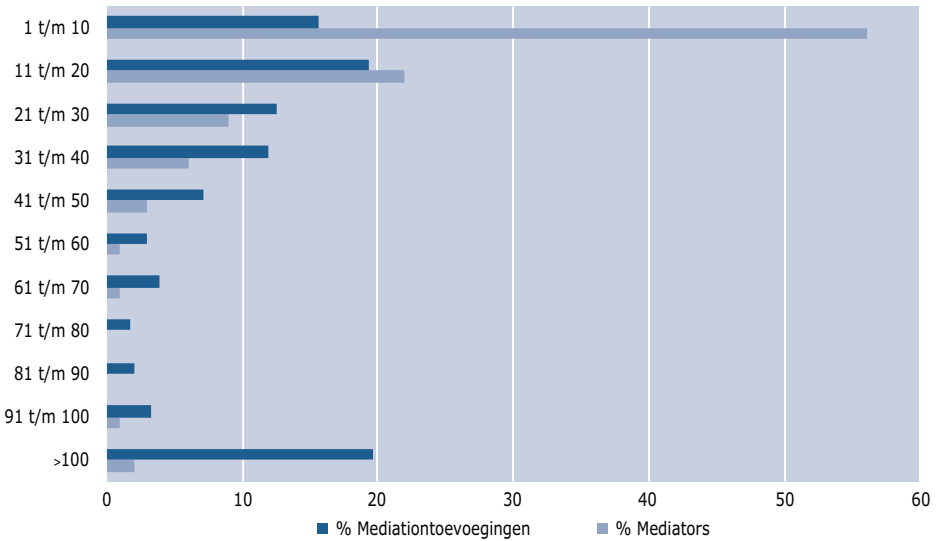
In 2017 behandelden de actieve mediators gemiddeld 17 mediationtoevoegingen, ongeveer evenveel als in 2016 (zie tabel B13.15, bijlage 13).

### Aantal mediationtoevoegingen per mediator

Ruim de helft van de mediators, 56%, doet tien of minder mediationtoevoegingen per jaar. Het aantal mediationtoevoegingen per mediator loopt echter sterk uiteen. Een heel kleine groep mediators (2%) doet er meer dan 100 per jaar (bijna 3.400 toevoegingen, 20% van het totale aantal mediations).

88 Het aantal mediators stabiliseert sinds per 1-1-2016 in artikel 1 van de inschrijvingsvoorwaarden is opgenomen dat mediators peer review moeten hebben afgerond en minimaal 9 mediations in de afgelopen 3 jaar moeten hebben behandeld. Mediators kunnen zich dus niet direct meer bij de Raad inschrijven zodra zij zich bij de MfN hebben ingeschreven en het assessment van de MfN hebben afgerond.

**Figuur 7.14 Aantal mediators en aantal mediatontoevoegingen in percentages over 2017\***

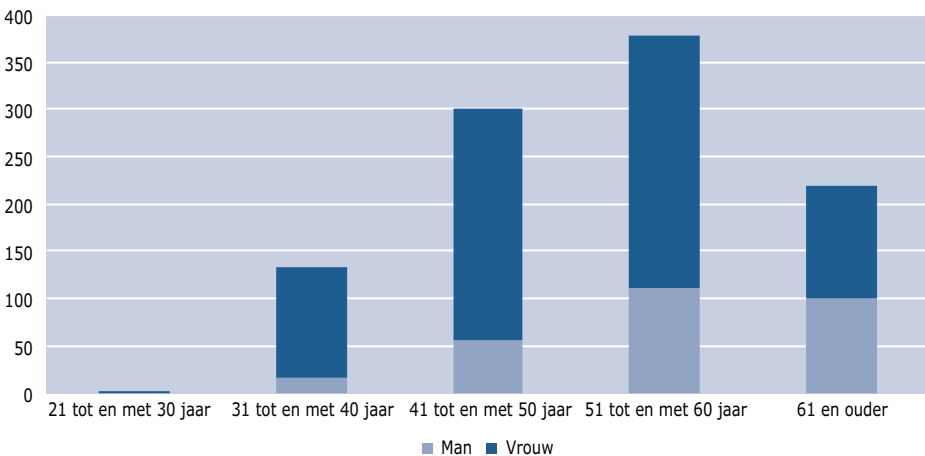


\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.16, bijlage 13.

### Geslacht en leeftijd

Er zijn relatief weinig mediators jonger dan 50 jaar. Daarnaast is er binnen en tussen de leeftijdsgroepen een verschil in het aantal mannen en vrouwen.

**Figuur 7.15 Verdeling naar geslacht en leeftijd van mediators over 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B13.17, bijlage 13.

De vrouwelijke mediators zijn bij alle leeftijdscategorieën in de meerderheid, met name bij de leeftijdscategorieën tot 40 jaar.

## **7.4 Klanttevredenheidsonderzoek onder advocaten en mediators 2017**

### **Methode van onderzoek**

Medio juni 2017 is een internetenquête uitgezet onder alle 7.783 rechtsbijstandverleners die gedurende het eraan voorafgaande jaar als advocaat of mediator actief waren binnen het stelsel.

De enquête is bedoeld om een beeld te schetsen van het stelsel voordat wijzigingen die voortvloeien uit de bevindingen van de commissies Wolfsen, Barkhuysen en Van der Meer worden doorgevoerd. Een aantal vragen werd ten behoeve van de jaarlijkse Monitor al in drie eerdere enquêtes gesteld. De laatste meting onder rechtsbijstandverleners vóór deze meting was in 2015 (zie voor de resultaten MGR 2015, p. 133 en verder).

Er namen 2.163 rechtsbijstandverleners deel aan de enquête. Het merendeel van de respondenten (1.771, 82%) was als advocaat werkzaam binnen het stelsel, 216 respondenten (10%) uitsluitend als mediator en 176 respondenten (8%) zowel als advocaat en mediator.

De resultaten van de analyses van advocaten en mediators worden naast elkaar weer te geven, daar waar sprake is van significante verschillen ( $p < .05$ ).

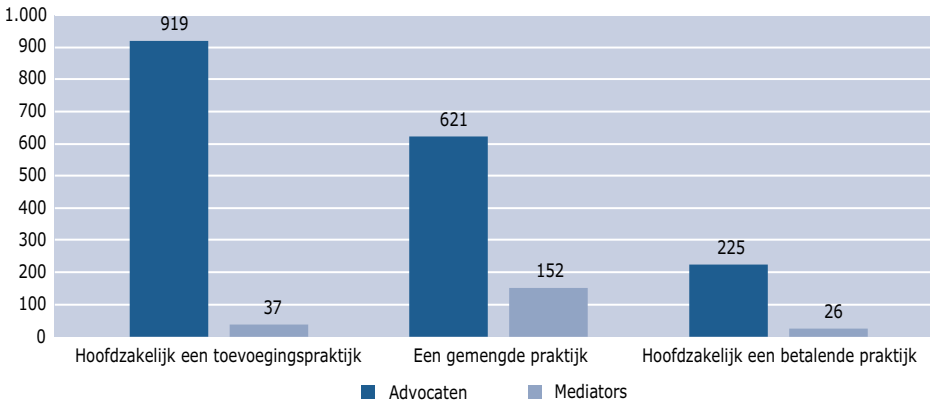
Informatie over de respons en representativiteit van deze enquête staat beschreven in bijlage 14.

### **Kantoortype en -grootte**

Bijna de helft van de ondervraagden werkt in een praktijk die zich hoofdzakelijk bezighoudt met toevoegingen, 40% werkt in een gemengde praktijk en 13% in een betalende praktijk.

Bij de advocaten houdt 52% van de kantoren zich hoofdzakelijk bezig met toevoegingen en bij de mediators is dat 17%. Mediators geven het vaakst aan een gemengde praktijk te hebben (70%).

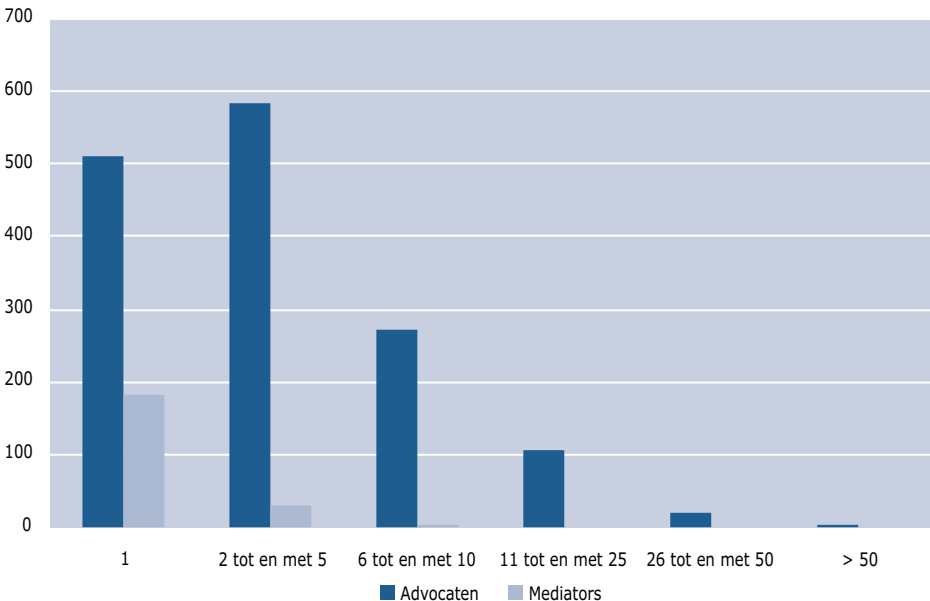
**Figuur 7.16 Kantoortype advocaten (n=1.765) en mediators (n=215)**



Kantoren waar meer dan 50 advocaten werkzaam zijn, behandelen significant vaker in hoofdzaak betalende cliënten.

Bijna 80% van alle respondenten is werkzaam op een kantoor met maximaal vijf collega-advocaten of vijf collega-mediators; dit geldt voor bijna alle mediators en voor 73% van de advocaten.

**Figuur 7.17 Kantoor grootte advocaten (n=1.496) en mediators (n=216)**



## Tijdsbesteding en ervaring

De respondenten besteden gemiddeld 65% van hun effectieve cliëntentijd aan toevoegingszaken en 35% aan betalende cliënten; voor advocaten is dit gemiddeld ruim twee derde en voor de mediators ruim de helft van hun tijd.

Iets minder dan 30% van de respondenten geeft aan dat ten minste 90% van hun cliëntentijd wordt besteed aan toevoegingsgebruikers. Bij advocaten geeft 33% aan ten minste 90% aan toevoegingszaken te besteden en bij de mediators is dat minder dan 5%. Bij 7% van de respondenten (dit geldt voor zowel de advocaten als de mediators) is de aan toevoegingszaken bestede cliënten tijd maximaal 10%. De door respondenten gewenste verhouding van toevoegingszaken en betalende zaken zou voor alle respondenten tezamen gemiddeld ongeveer 40% toevoegingszaken zijn en 60% betalende zaken. Voor advocaten is het gewenste aandeel toevoegingszaken 43% en voor mediators 37%.

Als de actuele situatie wordt vergeleken met de gewenste situatie dan blijkt dat de grootste groep bestaat uit respondenten die aangeven dat zij een toevoegingspraktijk hebben en een gemengde praktijk willen (32%).

**Tabel 7.2 Soort praktijk en gewenste praktijk (n=1.874)**

|                           | Wil betalende praktijk |     | Wil gemengde praktijk |     | Wil toevoegingspraktijk |     | Totaal       |
|---------------------------|------------------------|-----|-----------------------|-----|-------------------------|-----|--------------|
| Heeft betalende praktijk  | 313                    | 17% | 26                    | 1%  | 1                       | <1% | 340          |
| Heeft gemengde praktijk   | 269                    | 14% | 146                   | 8%  | 6                       | <1% | 421          |
| Heeft toevoegingspraktijk | 199                    | 11% | 599                   | 32% | 315                     | 17% | 1.113        |
| Totaal                    | 781                    | 42% | 771                   | 42% | 322                     | 17% | 1.874 (100%) |

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

De ondervraagde advocaten geven aan gemiddeld 43 uur per week te werken als advocaat, terwijl de mediators 20 uur per week aan hun werk als mediator besteden.

Gemiddeld zijn de advocaten 16,5 jaar werkzaam als advocaat en de mediators bijna 9,5 jaar (min 0, maximum 55 jaar).

## Toekomstverwachtingen

De rechtsbijstandverleners zien hun toekomst niet positief tegemoet in het licht van mogelijke wijzigingen die voortvloeien uit de rapporten Wolfsen en Barkhuysen. Slechts 4% van de respondenten die deze vraag beantwoordden is hierover (zeer) positief, 15% is neutraal en de overige 81% is hierover (zeer) negatief.



## 7 Het aanbod van rechtsbijstandverleners

Advocaten zijn significant vaker negatief over hun toekomst dan mediators: respectievelijk 85% en 23% is (zeer) negatief, 13% en 55% is neutraal en 3% en 23% is hierover (zeer) positief.

Respondenten is gevraagd om te reflecteren op de toekomst in de vorm van een open vraag. 'Hoe zien zij hun toekomst tegemoet?' Het belangrijkste onderwerp dat hierbij aan de orde kwam was dat de gemaakte uren niet in verhouding staan tot de vergoeding. Er wordt te veel bezuinigd, waardoor kantoren moeten inkrimpen of met sluiting worden bedreigd. Voor een goed lopend kantoor zijn, aldus de rechtsbijstandverleners, meer betalende cliënten nodig. Men heeft de ervaring dat verzoeken om extra uren standaard worden afgewezen.

Daarnaast spreekt men de zorg uit over de sociaal zwakkeren in de samenleving. Voorts voelt men zich binnen de sociale advocatuur niet serieus genomen. Het voornemen dat het Juridisch Loket taken gaat overnemen van de sociale advocatuur wordt als een serieuze bedreiging gezien voor de sociale advocatuur. Men vreest dat als de plannen doorgaan, de medewerkers van het Juridisch Loket op de stoel van de advocatuur zullen gaan zitten.

Verder is in de enquête aandacht besteed aan het aanbod van gratis voorzieningen door rechtsbijstandverleners, het informeren naar de aanwezigheid van een rechtsbijstandverzekering bij de cliënten en de informatievergaring over de achtergrondgegevens van de cliënten en de door hen reeds afgelegde route. Ook zijn de rechtsbijstandverleners bevraagd over het innen van de eigen bijdrage, hun oordeel over de dienstverlening van de Raad en van het Juridisch Loket, de aanwezigheid van specialisaties en de deelname aan kwaliteitsbevorderende instrumenten. In bijlage 14 staan de resultaten van deze enquête beschreven.

# 8 Ontwikkelingen op het gebied van rechtsbijstandsverzekeringen

## 8.1 Aanleiding voor het onderzoek

Op 15 mei 2009 heeft de toenmalige staatssecretaris van Justitie de Raad verzocht om in de periodieke Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand een paragraaf over de ontwikkeling premiestelling rechtsbijstandsverzekeringen op te nemen. Aanleiding voor dit verzoek was de verhoging van de competentiegrenzen voor de sector kanton.<sup>89</sup> De verwachting was dat de verhoging van de competentiegrens een matiging van de premiestijging in de daaropvolgende jaren in de hand zou werken.

## 8.2 Beschikbare bronnen

### Aantal gezinspolissen

Volgens de schattingen die door het Verbond voor Verzekeraars tot en met het jaar 2016 werden gegeven van het aantal polissen is het totaal aantal polissen voor gezinsrechtsbijstand in de afgelopen jaren nauwelijks gestegen (zie tabel B15.1, bijlage 15). Vanaf 2016 worden er, vanwege de volgens het Verbond voor Verzekeraars steeds groter wordende onzekerheidsmarge, voor dit hoofdstuk door het verbond geen schattingen meer verstrekt.

### Ontwikkeling premiestelling

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 rechtsbijstandsverzekeringen binnen de onderzoeken van de Consumentenbond hebben een marktdekking van meer dan 95%. De gepubliceerde overzichten zijn primair bedoeld om de consument voor te lichten over de prijs-kwaliteitverhouding van de verschillende rechtsbijstandsverzekeringen en niet zozeer als vergelijkingsmateriaal voor de premiestelling in de verschillende jaren. Deze cijfers worden hier wel voor gebruikt, met de volgende kanttekeningen:

- Een aantal maatschappijen komt niet in alle metingen voor. Hier kunnen verschillende redenen voor zijn: sommige maatschappijen houden op te

---

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

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. Om een deugdelijke vergelijking te kunnen maken van de premies vanuit het perspectief van de verzekeringsmaatschappijen, worden de premies *exclusief* assurantiebelasting gehanteerd.
- In 2015 hebben de meeste verzekeraars de vergoeding voor een eigen voorkeursadvocaat ('externe kosten') ingeperkt.
- Het betreft de premie voor een paar met of zonder kinderen. Voor alleenstaanden geldt een lagere premie; het verschil is gemiddeld € 30 per jaar.

Om een betrouwbare vergelijking te kunnen maken over meerdere jaren, zijn verschillende opties denkbaar. De eerste mogelijkheid is om alle premies te nemen die in een bepaald jaar bekend zijn en daarvan het gemiddelde te berekenen. Hierbij worden echter niet altijd dezelfde groep maatschappijen in opeenvolgende jaren met elkaar vergeleken. Een andere benadering, die dit bezwaar 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 beide vergelijkingen weergegeven. De cijfers hebben betrekking op de periode 2013 tot en met 2017.

Er wordt in de vergelijking van de premies steeds uitgegaan van polissen met een uitgebreide dekking voor de meest voorkomende juridische conflicten. Zogenaamde budgetpolissen worden niet meegenomen in de vergelijking.

### De resultaten

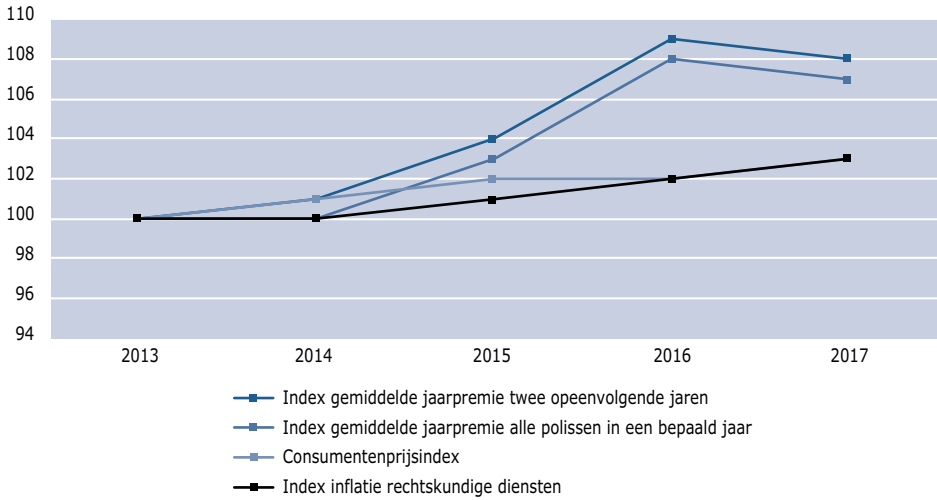
In figuur 8.1 is te zien dat de premies van de rechtsbijstandsverzekeringen sterker stijgen dan de indices waarmee wordt vergeleken, te weten de cpi (consumentenprijsindex) en de prijsindex rechtskundige diensten<sup>90</sup>. Bij de methode waarbij alleen de polissen worden meegenomen die in twee opvolgende jaren voorkomen is de premietoename het grootst. De prijsontwikkeling van rechtsbijstand, zowel op de commerciële markt biedt dus geen volledige verklaring voor de premiestijging.

In tabel B15.2 en B15.3 van bijlage 15 zijn de achterliggende cijfers van beide vergelijkingen opgenomen, hoewel de beide metingen eenzelfde continu stijgende trend laten zien.

---

90 <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81530ned&D1=0-1&D2=22,37-38,54-57,65,99,110,112&D3=51-65&VW=T> onder 6910A.

**Figuur 8.1** Ontwikkeling van de premiestelling op basis van alle polissen én de polissen voorkomend in twee opeenvolgende jaren gerelateerd aan de consumentenprijsindex en prijsindex rechtskundige diensten over 2013 tot en met 2017\*



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B15.2, bijlage 15.

## 9 Uitgaven

Bekostiging van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand, exclusief de eigen bijdragen en eventuele proceskostenveroordeling<sup>91</sup>, vindt plaats vanuit de publieke middelen. Daarom is monitoring van de uitgaven voor dit stelsel, met zijn open einde financiering, van belang. In dit hoofdstuk zijn de uitgaven voor verschillende soorten toevoegingen in kaart gebracht.<sup>92</sup> De berekening van deze uitgaven is, anders dan elders in deze monitor,<sup>93</sup> niet gebaseerd op het aantal afgegeven toevoegingen, maar op de door de Raad in 2017 uitbetalingen op basis van vastgestelde toevoegingen, d.w.z. dat de subsidie aan de advocaat voor de door hem verleende rechtsbijstand na beëindiging van de zaak is vastgesteld. We zullen deze vastgestelde toevoegingen verder vaststellingen noemen.<sup>94</sup> Omdat de eigen bijdrage door de rechtzoekende rechtstreeks aan de rechtsbijstandverlener wordt betaald, wordt deze door de Raad in mindering gebracht op de forfaitaire vergoeding aan de rechtsbijstandverlener.<sup>95</sup>

Naast de declaratie van het forfaitaire aantal uren, kan een advocaat bij een overschrijding van het aantal uren dat voor een zaak geldt én na toestemming van de Raad, extra uren declareren (EXU). De declaraties die de Raad in 2017 aan advocaten heeft uitbetaald, hebben niet alleen betrekking op toevoegingen die in 2017 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 compleet overzicht kan worden gegeven van de totale uitgaven aan de in 2017 afgegeven toevoegingen. Dit hoofdstuk is gebaseerd op het aantal declaraties voor toevoegingen en de extra uren die in het peiljaar van de monitor (in dit geval 2017) zijn vastgesteld.

---

91 Geldstromen van resp. € 49,9 en € 7,4 miljoen.

92 De gegevens in dit hoofdstuk zijn hoofdzakelijk ontleend aan bestanden met vastgestelde toevoegingen uit GRAS. Het betreft de forfaitaire vergoedingen aan advocaten (vastgestelde toevoegingen, inclusief btw), reiskosten, kosten voor eventuele opvolging en administratieve kosten exclusief eigen bijdrage en eventuele proceskostenveroordelingen. In eerste instantie wordt een toevoeging afgegeven. Wanneer de advocaat vervolgens zijn declaratie indient, wordt de declaratie beoordeeld en de vergoeding vastgesteld. Na de vaststelling vindt uitbetaling door de Raad plaats op basis van het Besluit vergoedingen rechtsbijstand (Bvr).

93 In dit hoofdstuk wordt slechts over een deel van de kosten gerapporteerd; de kosten omvatten meer dan de uitgaven aan vastgestelde toevoegingen en er zijn verschillende wijzen van weergave van de totale uitgaven binnen een jaar. De informatie in dit hoofdstuk wijkt om deze redenen af van de in de jaarrekening en het jaarverslag gepubliceerde kosten.

94 Voor het vaststelproces, zie par. 4.4.

95 Voor een overzicht over de forfaitaire vergoedingen, zie par. 1.1.3 en bijlage 2.

**Box 9.1      Declaraties en de desbetreffende jaren**

De cijfers in dit hoofdstuk pretenderen niet een volledig overzicht te geven van de totale kosten voor het stelsel van rechtsbijstand. Deze liggen hoger, omdat die ook de apparaatskosten van de Raad en de kosten van het Juridisch Loket, tolken/vertalers, subsidies en piketdiensten omvatten. Zie voor een gedetailleerd overzicht van de totale kosten van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand het jaarverslag van de Raad.<sup>96</sup>

**9.1            Uitgaven aan het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand**

In dit hoofdstuk wordt slechts over een deel van de kosten gerapporteerd. De kosten van de Raad omvatten meer dan de uitgaven aan vastgestelde toevoegingen. De totale kosten van de Raad in 2017 bedragen € 401.229.838. Dit is inclusief:

De apparaatskosten van de Raad € 20.215.811;

De kosten van het Juridisch Loket € 21.645.874;

De uitvoering van de Wsnp € 11.349.419;

De uitvoering van de Wbtv € 952.343.

Het volledige overzicht van de kosten is opgenomen in het Jaarverslag over 2017 van de Raad.<sup>97</sup>

**Uitgaven voor vaststellingen per soort toevoeging**

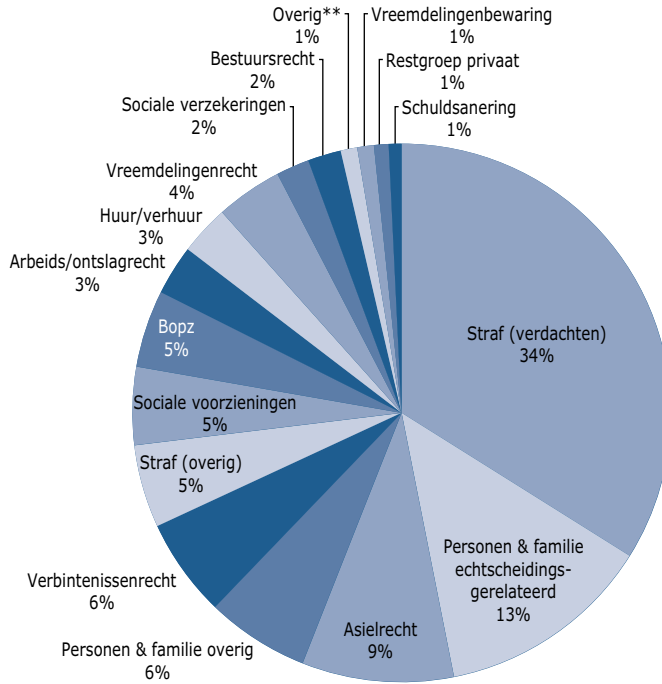
In totaal werd in 2017 ruim €318 miljoen uitbetaald aan vergoedingen voor toevoegingen (inclusief mediation, lat en bewerkelijke zaken). Uit figuur 9.1 (voor achterliggende cijfers, zie tabel B16.1, bijlage 16) komt naar voren dat een relatief groot gedeelte van de totale uitgaven in 2017 werd besteed aan verdachten in strafzaken, namelijk 34%. Verder had het personen- en familierecht (echtscheidingsgerelateerd en overig) ook een groot aandeel, namelijk 19%.<sup>98</sup> De totale uitgaven voor het personen- en familierecht zijn fors lager dan de uitgaven voor verdachten in strafzaken (zie tabel B16.1), terwijl het aantal vaststellingen niet veel lager ligt (voor verklaringen zie verder onder 9.2 en 9.3).

96 Zie Jaarverslag Raad voor Rechtsbijstand 2018.

97 De door de Raad verantwoorde kosten wijken af van de subsidie, zoals verstrekt door het ministerie van Justitie en Veiligheid die de basis vormt voor de onderstaande publicatie. In hoofdstuk 7 van de onderstaande publicatie wordt ingegaan op de overheidsuitgaven over meer jaren heen aan de het stelsel van rechtsbijstand. <https://www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/>, tabellen 7.2 t/m 7.5.

98 Figuur 9.1 betreft alleen de reguliere toevoegingen en niet de mediation toevoegingen waarvan het merendeel ook betrekking heeft op personen- en familierecht.

**Figuur 9.1 Uitgaven voor reguliere vaststellingen (in euro's) per soort toevoeging over 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B16.1, bijlage 16.

\*\* Onder de soort 'Overig' vallen erfrecht, fiscaal, wonen, faillissement, ambtenaren, goederen, milieu en Wet tijdelijk huisverbod.

Ten opzichte van 2016 zijn er in 2017 slechts kleine verschuivingen opgetreden tussen de soorten toevoegingen onderling (nergens meer dan 2%, zie ter vergelijking MGR 2016, tabel B13.1).

### Extra uren zaken

Zoals in tabel B16.2 (bijlage 16) is te zien, is in 2017 bijna € 33 miljoen uitgegeven aan extra uren zaken (EXU). Op ruim 4.500 dossiers zijn EXU afgegeven. Gemiddeld is er ruim € 7.150 per EXU-zaak uitgegeven.<sup>99</sup> Omdat er een klein aantal zeer kostbare zaken bij zit, zegt de mediaan echter meer<sup>100</sup>; deze ligt op ruim € 5.700.<sup>101</sup> Gemiddeld genomen worden er 51 uren per EXU-zaak besteed (mediaan 39 uur).

99 Dit bedrag is inclusief reistijd, reiskosten, tolkosten, BTW en een post 'overig'.

100 Het gemiddelde wordt teveel vertekend door de 'uitschieters'.

101 Dit bedrag gaat over 2017. Feitelijk ligt het gemiddelde per zaak hoger omdat de declaraties over meerdere jaren kunnen plaatsvinden.

Het grootste deel (90%) van de € 33 miljoen werd gespendeerd in de categorie straf (verdachten). Deze EXU-uitgaven beslaan zo'n 10% van de totale uitgaven aan vaststellingen.

In 2017 werden bijna 8.400 aanvragen ingediend voor de toekenning van extra uren, waarvan er ruim 6.300 (76%) werden toegekend en ruim 1.700 (21%) afgewezen. De overige 4% werd buiten behandeling gesteld of is nog in behandeling.

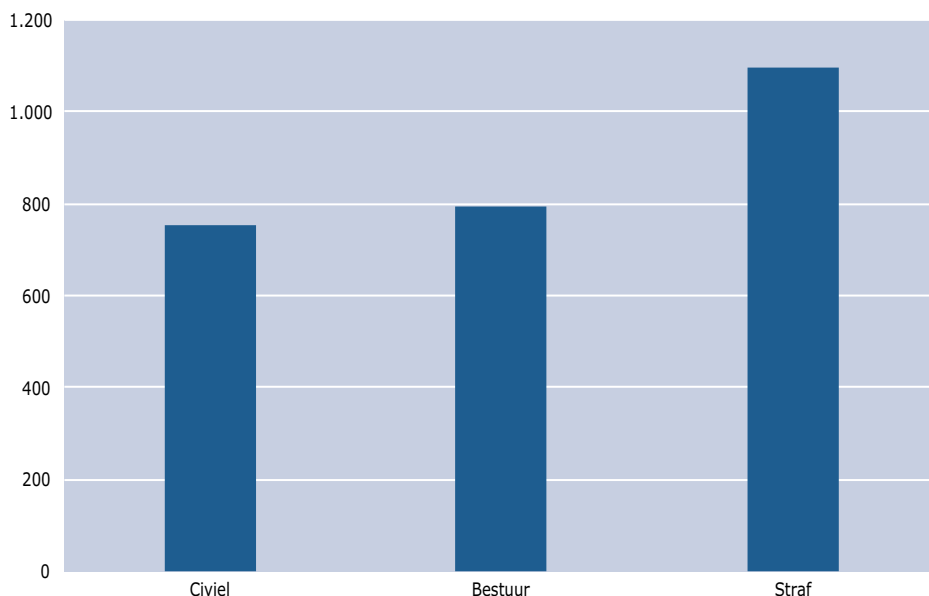
Van het totaal aantal uren dat extra werd aangevraagd, is gemiddeld 84% daadwerkelijk toegekend. Dat wil zeggen dat als er extra uren werden aangevraagd, er gemiddeld 84 van de 100 extra uren werden toegekend en uitbetaald. Voor een vergelijking met cijfers over eerdere jaren, zie tabel B16.2, bijlage 16.

### **9.2 Gemiddelde uitgave per vaststelling naar rechtsgebieden zoals gehanteerd in de Rechtspraak**

Uit figuur 9.2 is af te lezen dat in 2017 de gemiddelde uitgaven per toevoeging voor civiel recht net iets lager waren dan bij bestuursrecht, terwijl de uitgaven voor straf toevoegingen aanzienlijk hoger lagen. Hiervoor zijn verschillende verklaringen te geven. Bij straf toevoegingen is relatief vaak sprake van een EXU-zaak, vaker dan bij de andere twee rechtsgebieden. Daarnaast wordt bij straf minder vaak een eigen bijdrage geheven en bij dit rechtsgebied is geen aftrek voor de proceskostenveroordeling.



**Figuur 9.2 Gemiddelde uitgave in euro's (inclusief EXU) per vaststelling, uitgesplitst naar rechtsgebieden over 2017\***



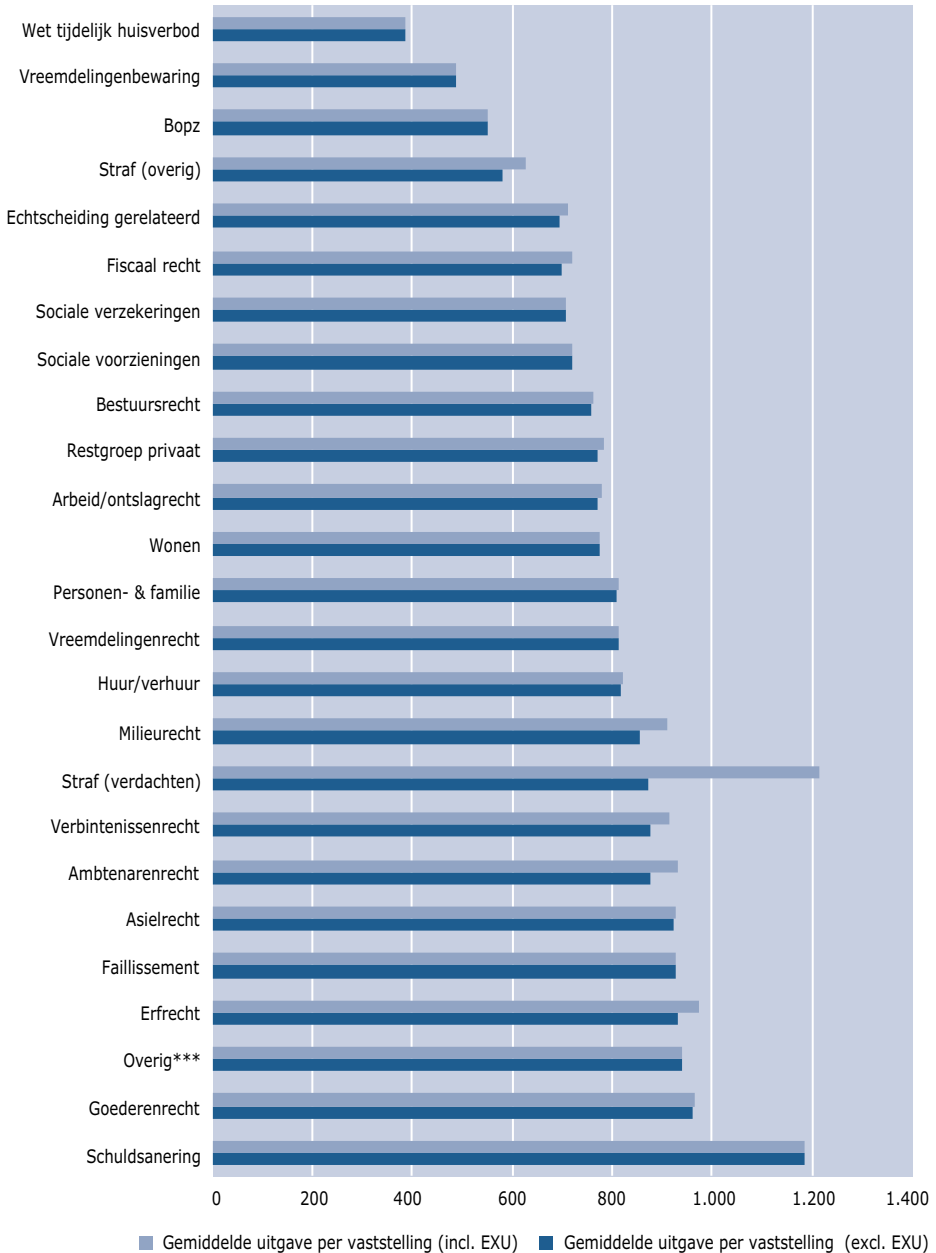
\* Een klein aantal vaststellingen is in deze weergave weggevalen, omdat die niet ondergebracht konden worden binnen de betreffende splitsing.

### 9.3 Gemiddelde uitgave per vaststelling

In figuur 9.3 is voor 2017 de hoogte van de gemiddelde uitgave per vaststelling (zowel exclusief als inclusief EXU-declaraties) uitgesplitst naar soorten toevoegingen. Dit bedrag is uiteraard grotendeels afhankelijk van het puntenaantal dat per soort toevoeging wordt toegekend.<sup>102</sup>

102 Zie voor een overzicht van het aantal punten voor de zaakcodes: <https://kenniswijzer.rvr.org/werkinstructies-toevoegen/zaakcodelijst.html>.

**Figuur 9.3 Gemiddelde uitgave (in euro's) per vaststelling\*, uitgesplitst naar soort toevoeging over 2017\*\***



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

\*\* Voor achterliggende cijfers, zie tabel B16.3, bijlage 16.

\*\*\*De categorie 'Overig' is opgemaakt uit ontbrekende soorten toevoegingen, oude en niet ingevulde codes.

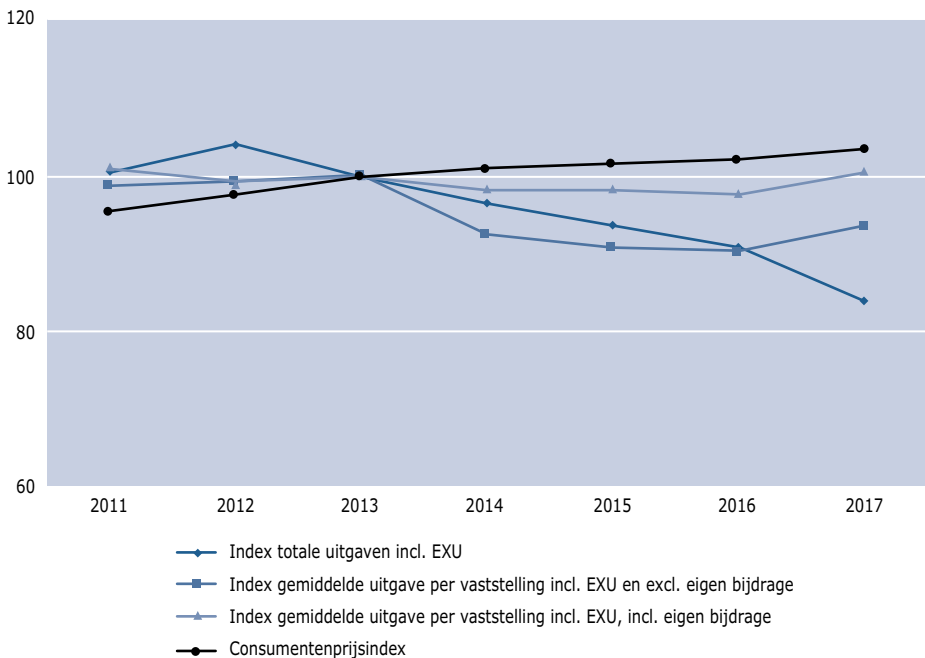
Bij een vergelijking van de verschillende soorten toevoegingen blijkt dat de gemiddelde vergoeding (inclusief EXU) in 2017 het hoogst was bij strafzaken met verdachten.

## 9.4 Ontwikkeling in de uitgaven voor vaststellingen

Het aantal vaststellingen is afgenomen, en (daarmee) ook de uitgaven aan vergoedingen in 2017 (zie figuur 9.4 de index totale uitgaven).

Dit heeft onder meer te maken met de verlaging van de basisvergoeding voor rechtsbijstandverleners als gevolg van de per 1 oktober 2013 en 1 februari 2015 in werking getreden AMvB's. Paragraaf 9.7 beschrijft deze effecten meer specifiek. De uitgaven voor EXU zijn het afgelopen jaar eveneens afgenomen.

**Figuur 9.4** Ontwikkeling geïndexeerde uitgaven per vaststelling en de consumentenprijsindex over 2013 tot en met 2017\*



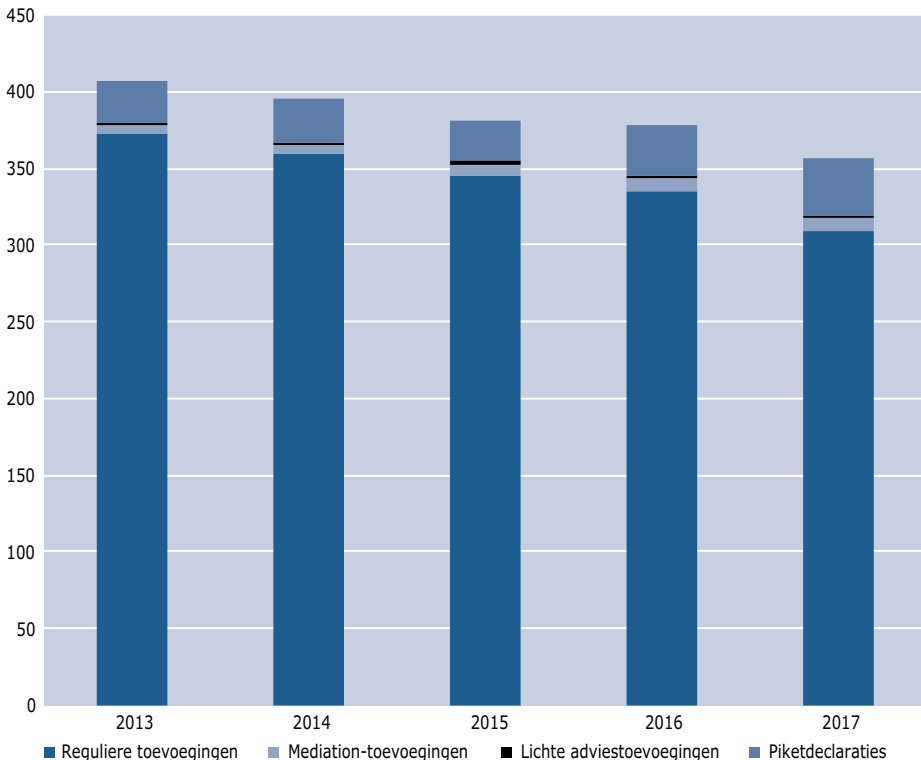
\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B16.4, bijlage 16.

De gemiddelde uitgave per vaststelling is sinds 2013 met 7% gedaald, als er geen inflatiecorrectie wordt toegepast (zie figuur 9.4). Als die wel wordt toegepast, blijkt de gemiddelde uitgave per vaststelling in 2017 nog lager te liggen (16% lager dan in 2013; zie tabel B16.4, bijlage 16). De daling bij de gemiddelde uitgave

per vaststelling vanaf 2014 is een gevolg van de verlaging van de basisvergoeding voor toevoegingen en de verhoging van de eigen bijdragen in oktober 2013 (zie bijlagen 1 en 2). Vanwege de verhoging van de eigen bijdragen, laat de totale vergoeding die de rechtsbijstandverleners gemiddeld ontvangen voor een toevoeging een ander beeld zien (zie 'Index door de rechtsbijstandverlener te ontvangen bedrag per vaststelling inclusief EXU en eigen bijdrage' in figuur 9.4): deze ligt in 2017 op hetzelfde niveau als in 2013; na correctie voor inflatie is dit 3 procent lager dan in 2013.<sup>103</sup>

Voor de lichte adviestoevoegingen is in 2017 in totaal een bedrag van € 1,7 miljoen uitbetaald, voor de mediationtoevoegingen bijna € 9,1 miljoen en voor de overige reguliere toevoegingen € 309 miljoen. De piketten hebben € 37 miljoen gekost in 2017 (zie figuur 9.5).

**Figuur 9.5 Verdeling totale uitgaven in € 1.000.000 (inclusief EXU) over 2013 tot en met 2017**



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B16.5, bijlage 16.

<sup>103</sup> De vergoeding bij de vastgestelde toevoegingen is inclusief btw, reiskosten, kosten voor eventuele opvolging en administratieve kosten, exclusief eigen bijdrage en eventuele proceskostenveroordelingen. De eigen bijdrage wordt door de advocaat bij de cliënt geïnd.

Door de jaren heen is er voor de totale uitgaven een daling zichtbaar. Het aantal toevoegingen in 2017 is ook lager dan in 2013. De vergoedingen voor mediation en piket zijn binnen het totaal toegenomen en de vergoedingen voor lichte adviestoevoegingen en reguliere toevoegingen afgenomen.

### 9.5 Verdeling uitgaven over rechtsbijstandverleners

Omdat de ene rechtsbijstandverlener meer toevoegingen doet dan de ander (zie hoofdstuk 5), zijn de vergoedingen ook niet evenredig verdeeld over de rechtsbijstandverleners. Van alle vergoedingen is 23% betaald aan de 5% rechtsbijstandverleners die in 2017 de hoogste vergoedingen hebben ontvangen van de Raad. Dit betreft de vergoedingen die door de Raad zijn betaald aan de rechtsbijstandverleners, dus exclusief de eigen bijdrage die door de toevoegingsgebruiker aan de rechtsbijstandverlener moet worden betaald.

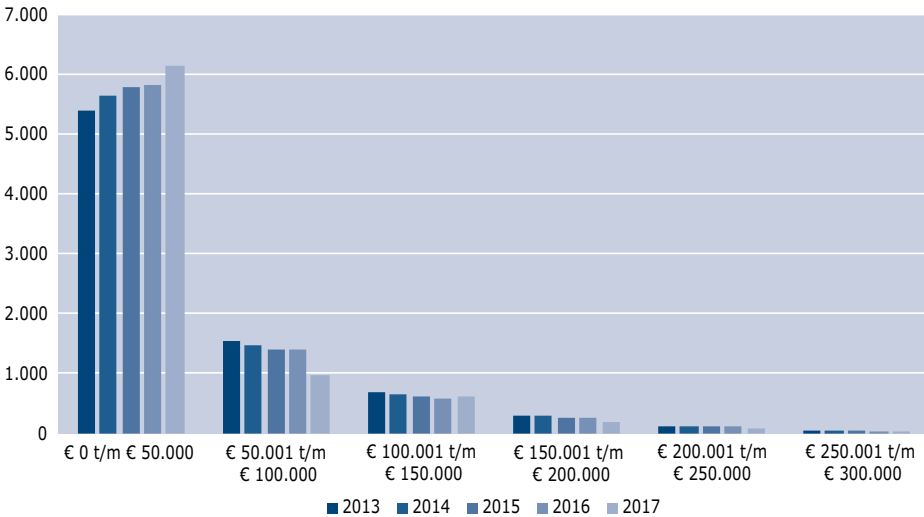
Bij een indeling naar de hoogte van de totale vergoedingen betaald door de Raad, blijkt dat bijna 72% van de rechtsbijstandverleners in 2017 een bedrag tot €50.000 heeft ontvangen. Deze groep is in de afgelopen jaren gegroeid. Ongeveer 17% van de rechtsbijstandverleners heeft van de Raad een bedrag tussen de €50.000 en €100.000 ontvangen en ongeveer 10% ontving tussen de €100.000 en €200.000. De resterende 1% van de rechtsbijstandverleners ontving in 2017 meer dan €200.000, waarvan 6 rechtsbijstandverleners meer dan €300.000 (zie voor een gedetailleerd overzicht tabel B16.6, bijlage 13). Het gaat hierbij niet om netto-inkomsten, maar om toevoegingsomzet. Het is voor de Raad onbekend hoeveel omzet de betreffende rechtsbijstandverleners buiten het stelsel genereren. Sinds enkele jaren is een neerwaartse trend zichtbaar, in die zin dat het aandeel rechtsbijstandverleners met hoge toevoegingsomzetten, is afgenomen. Het aantal rechtsbijstandverleners dat meer dan €200.000 ontving, is gedaald van 236 in 2012 naar 102 in 2017. De trend houdt verband met een maatregel die is getroffen door de Raad om het aantal uren/punten dat in één jaar kan worden gedeclareerd te beperken. Dat gebeurt door een lager maximum aantal toevoegingen vast te stellen voor advocaten die over een periode van twee jaar gemiddeld meer dan 2.000 punten per jaar declareren.<sup>104</sup>

Het ligt in de lijn der verwachting dat dit beleid in de nabije toekomst nog verder aangescherpt gaat worden, wanneer wordt overwogen dit wettelijk te regelen.

---

<sup>104</sup> Zie onder andere RvS, Afdeling bestuursrechtspraak 13 november 1997, H01.96.1159 WRB, ABRvS, 27-6-2000, 199901561/1, ABRvS en ABRvS, 13-05-2009, 200806413/1/H2.

**Figuur 9.6 Verdeling van rechtsbijstandverleners over totaal vergoedingen (in klassen van aantallen euro's) ontvangen van de Raad over 2013 tot en met 2017\***



\* Voor de achterliggende cijfers, zie tabel B16.6, bijlage 16.

## 9.6 Verdeling uitgaven over toevoegingsgebruikers en inkomenstreden

De uitgaven blijken niet gelijkmatig te zijn verdeeld over alle toevoegingsgebruikers: 24% Van alle vergoedingen is besteed aan toevoegingen die zijn verleend aan de 5% toevoegingsgebruikers voor wie in 2017 de hoogste kosten zijn gemaakt door de Raad.

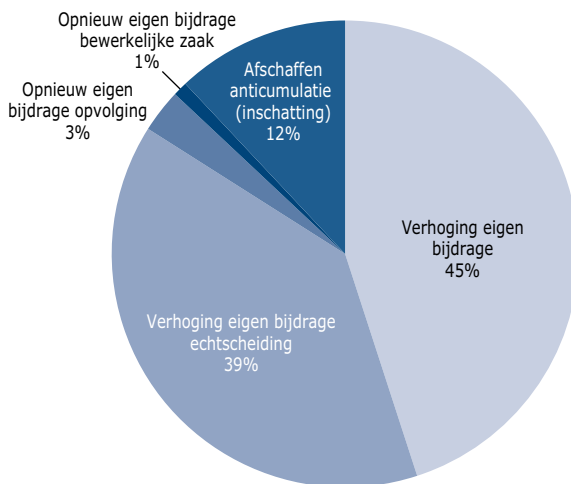
Wanneer vervolgens onderscheid gemaakt wordt naar inkomenstreden blijkt dat een aanzienlijk deel (34%) van de vergoeding naar toevoegingen te gaan waarvan de rechtzoekende is vrijgesteld van het betalen van een eigen bijdrage. Bij de reguliere toevoegingen waarvoor wel een eigen bijdrage wordt betaald gaat het grootste deel (44%) van de uitgaven naar toevoegingen die zijn verleend aan rechtzoekenden die in de eerste trede vallen. Dit is niet verbazingwekkend, omdat de hoogste trede nagenoeg kostendekkend is (een groot deel van de toevoeging wordt betaald uit de eigen bijdrage en dus door de toevoegingsgebruiker zelf) en de tussenliggende treden veel kleiner van omvang zijn.

## 9.7 Besparingen op de uitgaven door de inwerkingtreding van de AMvB's van oktober 2013 en februari 2015

### 9.7.1 Besparing van de AMvB van oktober 2013 op de uitgaven

De maatregelen die zijn genomen voor de AMvB van oktober 2013 hebben zonder uitzondering invloed op de uitgaven voor het stelsel. Een aantal maatregelen heeft al verandering op het moment van afgifte, terwijl de veranderingen van andere maatregelen pas bij het vaststellen van een toevoeging of bewerkelijke zaak merkbaar zijn. De maatregelen zijn van toepassing op toevoegingen met een afgifte datum vanaf 1 oktober 2013. Nadat de AMvB van kracht werd, was de besparing niet direct in volle omvang zichtbaar als het gaat om maatregelen die bij vaststelling van de toevoegingsdeclaraties van toepassing zijn. Vaststellingen van toevoegingen die na 1 oktober 2013 zijn afgegeven, kwamen begin 2014 nog mondjesmaat voor, maar liepen nadien snel op in aantal. Het pakket aan maatregelen heeft naar inschatting in de periode van 1-10-2013 tot 1-1-2018 in totaal € 154 miljoen opgeleverd.

**Figuur 9.7 Totale opbrengst AMvB van oktober 2013 sinds inwerkingtreding**



In tabel 9.1 is weergegeven hoeveel dit per maatregel per jaar bij benadering is.<sup>105</sup> Hierin zijn indirecte besparingen die zijn ontstaan door eventuele uitval of kosten door toename van toevoegingen niet opgenomen (zie hiervoor paragraaf 4.2).

<sup>105</sup> De berekeningen onderliggend aan de besparingen zijn bij de Raad op te vragen.

**Tabel 9.1 Besparingen op de uitgaven (x €1.000) AMvB oktober 2013 over kwartaal IV van 2013 tot en met 2017**

| Maatregel  | 2013 kwartaal IV | 2014          | 2015          | 2016          | 2017          |
|--|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Verhoging eigen bijdrage                                     | 2.865            | 14.876        | 14.166        | 14.014        | 13.187        |
| Verhoging eigen bijdrage echtscheiding                       | 2.406            | 13.124        | 12.515        | 12.365        | 11.585        |
| Opnieuw eigen bijdrage opvolging                             | 45               | 963           | 1.095         | 1.096         | 975           |
| Opnieuw eigen bijdrage bewerkelijke zaak                     | 4                | 158           | 267           | 264           | 239           |
| Lagere vergoeding kennelijk niet ontvankelijk <sup>106</sup> | 72               | 183           | 5             | 6             | -             |
| Afschaffen anticumulatie (inschatting)                       | 900              | 3.600         | 3.600         | 3.600         | 3.600         |
| Verlaging basisvergoeding                                    |                  |               |               |               |               |
| - Reguliere toevoegingen                                     | 291              | 4.033         | 4.664         | 5.339         | 5.108         |
| - Bewerkelijke zaken   | 1                | 109           | 225           | 197           | 190           |
| - Piket  | 36               | 389           | 387           | 492           | 526           |
| <b>Besparing door maatregelen</b>                            | <b>6.620</b>     | <b>37.435</b> | <b>36.924</b> | <b>37.373</b> | <b>35.410</b> |

De concrete besparingen als gevolg van de verhoging van de eigen bijdrage zijn op het moment van afgifte al inzichtelijk te maken. Deze besparingen zijn in de eerste twee rijen van de tabel weergegeven. De verhoging van de eigen bijdrage bij echtscheidingsgerelateerde toevoegingen was absoluut gezien veel hoger dan bij de overige toevoegingen, waardoor de besparingen voor deze groep relatief hoog zijn.

Bij de maatregel waarbij in het geval van opvolging door een andere rechtsbijstandverlener opnieuw een eigen bijdrage wordt geheven, kan het zo zijn dat de opnieuw geheven eigen bijdrage wordt herzien, omdat men een beroep doet op de uitzonderingsregel. In dat geval zal er een deel van het nu in de tabel genoemde bedrag aan besparingen nog komen te vervallen.

De maatregel waarbij opnieuw een eigen bijdrage wordt gevraagd bij de afgifte van een bewerkelijke zaak heeft effect op het moment van afgifte van de (evt. eerste) mutatie voor extra uren. Ambtshalve strafzaken en nihilstellingen zijn van deze maatregel uitgezonderd.

De maatregel voor de kennelijke zaken is per 15-2-2014 teruggedraaid.

De besparing die is weergegeven voor de afschaffing van de anticumulatiemaatregel is een schatting die is gebaseerd op de mate waarin anticumulatie in de twee laatste kwartalen voordat de AMvB in werking trad, voorkwam. Het bedrag dat genoemd is, is niet alleen gebaseerd op de aanname dat het aantal toevoegingen

<sup>106</sup> Deze maatregel is met ingang van 15-2-2014 ingetrokken en kwam in 2017 slechts 5x voor.



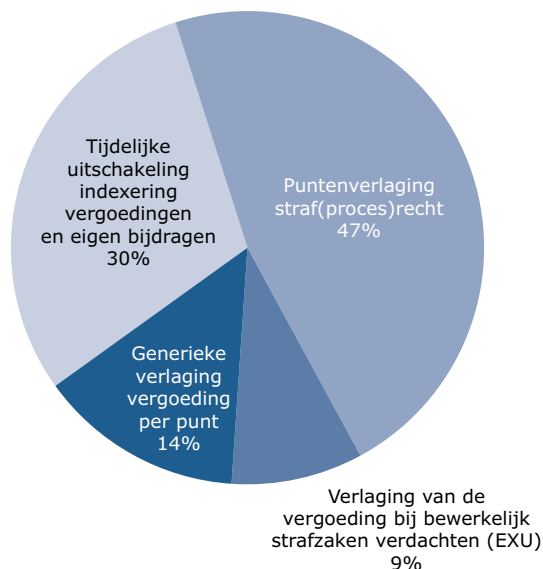
met anticumulatie gelijk zou zijn gebleven, maar ook de hoogte van de eigen bijdrage en de mate waarin korting via een diagnosedocument is verkregen.

De besparingen die genoemd zijn bij de verlaging van de vergoeding zijn voor een deel gebaseerd op de vergoeding voor de reguliere toevoegingen, maar ook voor een deel op de vergoeding bij toevoegingen voor bewerkelijke zaken en voor een deel op de vergoeding bij piket (onder elkaar weergegeven in tabel 9.1).

### 9.7.2 Besparing van de AMvB van februari 2015 op de uitgaven

De maatregelen van de op 1 februari 2015 van kracht zijnde AMvB hebben alle effect op de uitgaven voor het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Het pakket aan maatregelen van deze AMvB levert in de periode 1-2-2015 tot 1-1-2018 naar schatting een besparing van € 17,2 miljoen op. Tabel 9.2 geeft weer hoeveel dit per maatregel is.<sup>107</sup>

**Figuur 9.8 Totale opbrengst AMvB van februari 2015 sinds inwerkingtreding**



De inkomens- en vermogensgrenzen en de eigen bijdragen zijn jarenlang ieder jaar met ingang van 1 januari aangepast. De hoogte van de bedragen voor de eigen bijdragen die burgers betalen is echter tot 1 januari 2019 bevroren op grond van de AMvB februari 2015.<sup>108</sup> De vergoedingen voor rechtsbijstandverleners zijn eveneens jaren lang ieder jaar geïndexeerd. Per 1 februari 2015 werd het

107 De AMvB is voor toevoegingen met een aanvraagdatum van 1-2-2015 en later van toepassing.

108 De inkomensgrenzen zijn per 1 januari 2016 en 2017 wel verhoogd.

basisbedrag voor toevoegingszaken verlaagd van €106,40 per punt (het bedrag per 1 januari 2015) naar €105,61. De hoogte van het basisbedrag voor de vergoedingen blijft daarnaast onveranderd tot 1 januari 2019 op grond van de AMvB februari 2015. Dit heeft effect op toevoegingen waarvoor de aanvraag is ontvangen op of na 1 februari 2015. In onderstaande tabel is per maatregel opgenomen wat tot op heden bij benadering de financiële opbrengst is van de AMvB februari 2015.<sup>109</sup>

In tabel 9.2 is bij maatregel 1 de besparing van de uitschakeling van diverse indexeringen weergegeven. Bij de AMvB februari 2015 is voor een aantal zaken in het straf(proces) recht de forfaitaire vergoeding in het Bvr en de bijlage bij het Bvr verlaagd, namelijk bij supersnelrechtzittingen<sup>110</sup>, ingetrokken hoger beroepszaken bij straf, overleveringszaken, zittingsvergoedingen bij de Raadkamer, beklagzaken gedetineerden en gijzelingszaken wet Mulder. Ook is de besparing door de verlaging van de vergoeding met 4,5% bij bewerkelijke strafzaken voor verdachten weergegeven. Ten slotte is bij maatregel vier de besparing van de verlaging van de generieke vergoeding per punt voor alle zaken (ten opzichte van de vergoeding per punt in 2014) getoond.

---

109 AMvB oktober 2013 betrof eveneens een verlaging van het basisbedrag. In de tabel zijn m.i.v. deze jaarrapportage de effecten van de verlaging van AMvB februari 2015 opgenomen incl. inflatiecorrectie van 0,1313% in 2016 en 0,7594% in 2017 voor de uitschakeling van de indexering.

110 Bij de berekening van de besparing is uitgegaan van een verschil van het minimumaantal punten.

**Tabel 9.2 Besparingen t.a.v. AMvB februari 2015 over de periode 1-2-2015 tot en met 2017<sup>111</sup>**

| <b>Maatregel</b>   | <b>Besparing<br/>(x €1.000)<br/>over de periode<br/>1-2-2015 tot 1-1-2016</b> | <b>Besparing<br/>(x €1.000)<br/>over 2016</b> | <b>Besparing<br/>(x €1.000)<br/>over 2017</b> |
|--|---|---|---|
| Tijdelijke uitschakeling indexering vergoedingen en eigen bijdragen (tot 1 januari 2019) |   |   |   |
| Toevoegingen   | 540   | 1.253   | 2.422   |
| Piketten   | 79  | 149   | 339   |
| Bewerkelijke zaken   | 13  | 73  | 141   |
| Administratieve vergoeding   | 11  | 23  | 47  |
| Puntenverlaging straf(proces)recht   |   |   |   |
| a. Supersnelrechtzittingen (S042)  | 329   | 570   | 553   |
| b. Ingetrokken hoger beroep  | 278   | 661   | 651   |
| c. Overleveringszaak (Z011)  | 86  | 157   | 157   |
| d. Eén keer zitting (Raadkamer)  | 558   | 823   | 985   |
| e. Beklagzaken detentie (Z080)   | 500   | 883   | 776   |
| f. Gijzelingszaken wet Mulder (B011)   | 25  | 31  | 20  |
| Verlaging van de vergoeding bij bewerkelijk strafzaken verdachten (EXU)                  | 142   | 635   | 795   |
| Generieke verlaging vergoeding per punt  |   |   |   |
| Toevoegingen   | 429   | 834   | 852   |
| Piketten   | 63  | 90  | 86  |
| Bewerkelijke zaken   | 11  | 50  | 64  |
| <b>Besparing door maatregelen</b>  | <b>3.064</b>  | <b>6.232</b>                                  | <b>7.888</b>                                  |

111 In de jaarrapportage over 2016 is onterecht de periode van 1-2-2015 tot 1-1-2016 dubbel geteld, waardoor de weergave van de opbrengst hoger was weergegeven dan deze in werkelijkheid was. In de MGR 2016 zijn de cijfers over deze periode hersteld en staan de juiste gegevens over de periode 1-2-2015 tot 1-1-2017. In deze rapportage zijn de gegevens opgenomen voor de periode 1-2-2015 tot 1-1-2018 inclusief inflatiecorrectie van 0,1313% in 2016 en 0,7594% in 2017 voor de uitschakeling van de indexering.

# Literatuur

Ars Aequinummer De balie: een leemte in de rechtshulp. *Ars Aequi*, juni 1970.

Combrink-Kuiters, L., M. van Gammeren-Zoetewij & S.L. Peters (2011). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2010*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

Combrink-Kuiters, L. & Peters, S. L. (2012). *Evaluatie maatregel 'diagnose en triage'*. Raad voor Rechtsbijstand, Utrecht.

Combrink-Kuiters, L., Peters, S. L., & van Gammeren-Zoetewij, M. (2018). *Nulmeting. Stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand*. Wolf Legal Publishers, Nijmegen.

Commissie-Barkhuysen (2015). *Duurzaam stelsel gefinancierde rechtsbijstand*. Publicatie van de Nederlandse Orde van Advocaten op 2 december 2015. <http://njb.nl/Uploads/2017/2/Eindrapport-cie-duurzaam-def.pdf>.

Commissie-Van der Meer (2017). *Eindrapport andere tijden. 25 oktober 2017*. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/10/25/tk-eindrapport-andere-tijden>.

Commissie-Wolfsen (2015). *Herijking rechtsbijstand - Naar een duurzaam stelsel voor de gesubsidieerde rechtsbijstand*. Bijlage bij Kamerstuk 31753, nr.110, 30 november 2015. <https://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j9vvij5epmj1ey0/vjzhit6cyozf>.

Consumenten-/Geldgids oktober 2016, p. 12-15 *Test rechtsbijstandsverzekeringen Financiële penarie verzekerd*.

Gammeren-Zoetewij, M. van, Combrink-Kuiters, L., & Peters, S.L. (2017). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2016*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

Nederlandse Orde van Advocaten (2018). *Jaarverslag 2017*. Den Haag.

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

Peters, S.L., van Gammeren-Zoetewij, M., & Combrink-Kuiters, L. (2016). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2015*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

## Literatuur

Raad voor Rechtsbijstand (2018). *Jaarverslag 2017*. Utrecht.

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

Voert, M.J. ter en C.M. Klein Haarhuis (2015). *Geschildbeslechtingdelta 2014*. Den Haag: WODC, O&B 2015.

Verbond voor Verzekeraars (2017). *Verzekerd van cijfers 2016*. Den Haag.

# Bijlage 1

## Inkomen, vermogen en eigen bijdrage in 2017

### Inkomen, vermogen en eigen bijdrage per 1 januari 2017

Sinds 1 januari 2016 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 2014 (het peiljaar). Deze gegevens worden door de Belastingdienst aan de Raad verstrekt.

**Tabel B1.1** Inkomensnormen en eigen bijdragen reguliere toevoeging per 1 januari 2017 (peiljaar 2015) in euro's

| Fiscaal jaarinkomen gehuwd, samenwonend of eenoudergezin | Eigen bijdrage zonder korting                          | Eigen bijdrage met korting | Fiscaal jaarinkomen alleenstaand |
|--|--|----------------------------|----------------------------------|
| ≤ € 26.000   | € 196  | € 143                      | ≤ € 18.700                       |
| € 26.001 t/m € 27.000                                    | € 360  | € 307                      | € 18.701 t/m € 19.400            |
| € 27.001 t/m € 28.300                                    | € 514  | € 461                      | € 19.401 t/m € 20.400            |
| € 28.301 t/m € 31.500                                    | € 669  | € 616                      | € 20.401 t/m € 22.300            |
| € 31.501 t/m € 37.300                                    | € 823  | € 770                      | € 22.301 t/m € 26.400            |
| Boven de € 37.300  | Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging |                            | Boven de € 26.400                |

Voor toevoegingen die worden aangevraagd voor (echt)scheidings- en aanverwante zaken gelden de hierna genoemde inkomens- en vermogensgrenzen en eigen bijdragen.

**Tabel B1.2** Inkomensnormen en eigen bijdragen scheidings(gerelateerde) toevoeging per 1 januari 2017 (peiljaar 2015) in euro's

| Fiscaal jaarinkomen gehuwd, samenwonend of eenoudergezin | Eigen bijdrage zonder korting                          | Eigen bijdrage met korting | Fiscaal jaarinkomen alleenstaand |
|--|--|----------------------------|----------------------------------|
| ≤ € 26.000   | € 340  | € 287                      | ≤ € 18.700                       |
| € 26.001 t/m €27.000                                     | € 412  | € 359                      | € 18.701 t/m € 19.400            |
| € 27.001 t/m € 28.300                                    | € 566  | € 513                      | € 19.401 t/m € 20.400            |
| € 28.301 t/m € 31.500                                    | € 720  | € 667                      | € 20.401 t/m € 22.300            |
| € 31.501 t/m € 37.300                                    | € 849  | € 796                      | € 22.301 t/m € 26.400            |
| Boven de € 37.300  | Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging |                            | Boven de € 26.400                |

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 53 euro op de wettelijk vastgestelde eigen bijdrage.

**Tabel B1.3a** Eigen bijdragen over 2006 (vanaf ViValt) tot en met 2017

| Jaar                 | Trede 1 | Trede 2 | Trede 3 | Trede 4 | Trede 5 |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 2006* vanaf 1 april  | € 90*   | € 142   | € 244   | € 431   | € 677   |
| 2007*                | € 92*   | € 145   | € 249   | € 439   | € 690   |
| 2008*                | € 94*   | € 148   | € 255   | € 449   | € 705   |
| 2009                 | € 98    | € 154   | € 265   | € 466   | € 732   |
| 2010                 | € 100   | € 158   | € 272   | € 478   | € 750   |
| 2011 1e halfjaar     | € 101   | € 159   | € 274   | € 482   | € 757   |
| 2011 2e halfjaar     | € 125   | € 183   | € 297   | € 503   | € 775   |
| 2012                 | € 127   | € 186   | € 301   | € 510   | € 786   |
| 2013 tot 1 oktober   | € 129   | € 188   | € 305   | € 516   | € 796   |
| 2013 vanaf 1 oktober | € 193   | € 355   | € 507   | € 659   | € 811   |
| 2014                 | € 196   | € 360   | € 514   | € 669   | € 823   |
| 2015                 | € 196   | € 360   | € 514   | € 669   | € 823   |
| 2016                 | € 196   | € 360   | € 514   | € 669   | € 823   |
| 2017                 | € 196   | € 360   | € 514   | € 669   | € 823   |

\* Tot en met 2008 werd in strafzaken in de laagste inkomenscategorie geen eigen bijdrage opgelegd.

**Tabel B1.3b Eigen bijdragen in euro's scheidingsgerelateerde toevoeging over 2013 (vanaf 1 oktober), 2014, 2015, 2016 en 2017**

| Jaar                 | Trede 1 | Trede 2 | Trede 3 | Trede 4 | Trede 5 |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 2013 vanaf 1 oktober | € 283   | € 354   | € 506   | € 658   | € 785   |
| 2014                 | € 340   | € 412   | € 566   | € 720   | € 849   |
| 2015                 | € 340   | € 412   | € 566   | € 720   | € 849   |
| 2016                 | € 340   | € 412   | € 566   | € 720   | € 849   |
| 2017                 | € 340   | € 412   | € 566   | € 720   | € 849   |

### Normen lichte adviestoevoeging per 1 januari 2017

Voor de lichte adviestoevoeging gelden afwijkende inkomens- en vermogensnormen en een afwijkende eigen bijdrage. De geldende normen per 1 januari 2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven.

**Tabel B1.4 Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen per 1 januari 2017 in euro's**

| Fiscaal jaarinkomen gehuwd, samenwonend of eenoudergezin | Eigen bijdrage   | Fiscaal jaarinkomen alleenstaand |
|--|--|----------------------------------|
| ≤ € 27.000   | € 77   | ≤ € 19.400                       |
| € 27.001 t/m € 37.300                                    | € 129  | € 19.401 t/m € 26.400            |
| Boven de € 37.300  | Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging | Boven de € 26.400                |

Een rechtzoekende heeft geen recht op een lichte adviestoevoeging indien zijn vermogen in box 3 in 2017 groter was dan het heffingsvrije vermogen dat van toepassing is.

Voor lichte adviestoevoegingen voor (echt)scheidings- en aanverwante zaken die worden aangevraagd in 2017 gelden de hierna genoemde normen.



**Tabel B1.5** **Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen voor scheidings(gerelateerde) toevoegingen per 1 januari 2017 in euro's**

| Fiscaal jaarinkomen gehuwd, samenwonend of eenoudergezin | Eigen bijdrage   | Fiscaal jaarinkomen alleenstaand |
|--|--|----------------------------------|
| ≤ € 27.000   | € 108  | ≤ € 19.400                       |
| € 27.001 t/m € 37.300                                    | € 142  | € 19.401 t/m € 26.400            |
| Boven de € 37.300  | Aanvragen komen niet in aanmerking voor een toevoeging | Boven de € 26.400                |

**Tabel B1.6** **Inkomensnormen en eigen bijdragen mediationtoevoeging per 1 januari 2017 in euro's**

| Eigen bijdrage |                                | Fiscaal jaarinkomen in het peiljaar  |                     |
|----------------|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Tot 4 uur      | 4 uur of meer, een surplus van | Gehuwd, samenwonend of eenoudergezin | Alleenstaand        |
| € 53           | € 53                           | ≤ € 26.000                           | ≤ € 18.700          |
| € 53           | € 105*                         | € 26.001 - € 37.300                  | € 18.701 - € 26.400 |

\* Wanneer een toevoegingsgebruiker eerder al € 53 aan eigen bijdrage heeft betaald aan de mediator, is hij in dit geval dus nog € 52 verschuldigd.

### Vermogensnormen reguliere toevoeging en mediationtoevoeging

Een rechtzoekende heeft geen recht op gesubsidieerde rechtsbijstand of gesubsidieerde mediation als zijn vermogen in box 3 in 2015 (het peiljaar) groter was dan het van toepassing zijnde heffingsvrije vermogen.

**Tabel B1.7** **Heffingsvrij vermogen 2015 (het peiljaar) in euro's\***

| Vrijgesteld per persoon |
|-------------------------|
| € 21.330                |

\* Voor 65-plussers geldt nog een extra heffingsvrij vermogen van maximaal € 28.236.

### Resultaatsbeoordeling

**Tabel B1.8** **Heffingsvrij vermogen i.v.m. resultaatsbeoordeling 2017 in euro's\***

| Vrijgesteld per persoon |
|-------------------------|
| € 25.000                |

\* Met ingang van 2016 is het extra heffingsvrij vermogen voor 65-plussers dat er voorheen was, vervallen.

# 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 2017. De vermelde bedragen zijn exclusief btw.

**Tabel B2.1 Forfaitaire vergoeding advocatuur over 2000 tot en met 2017**

| 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                           |
| 01-01-14 t/m 31-12-14 | € 105,96                   | 152               | € 18,94                           |
| 01-01-15 t/m 31-01-15 | € 106,40                   | 152               | € 19,02                           |
| M.i.v. 01-02-2015     | € 105,61                   | 151               | € 18,94                           |
| 01-01-16 t/m 31-12-16 | € 105,61                   | 151               | € 18,94                           |
| 01-01-17 t/m 31-12-17 | € 105,61                   | 151               | € 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.

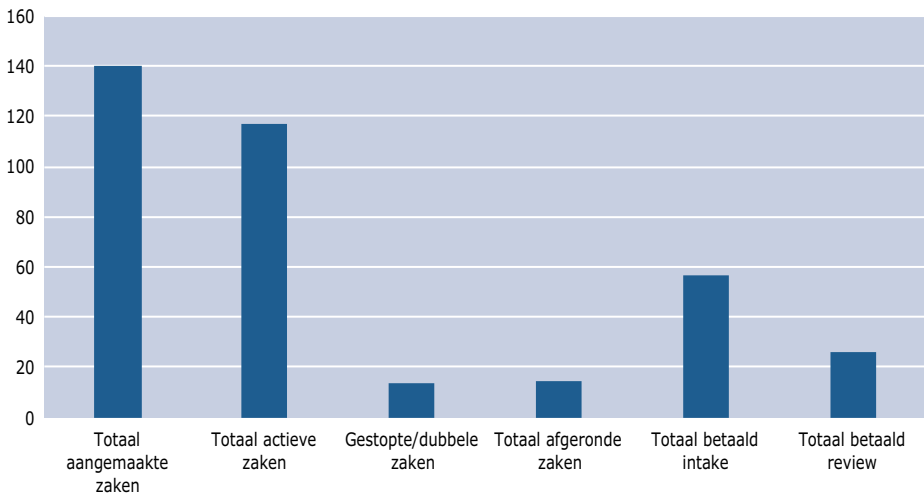
# Bijlage 3

## Rechtwijzer en uitelkaar.nl: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 2

**Tabel B3.1** Gebruik Rechtwijzer *uit elkaar* vanaf de start in november 2014 tot en met 31 augustus 2017

|                        | Totaalaantal gebruik Rechtwijzer |
|------------------------|----------------------------------|
| Aantal gestarte zaken  | 1.192                            |
| Aantal afgeronde zaken | 915                              |
| Aantal mediations      | 34                               |
| Aantal beslissingen    | 6                                |

**Figuur B3.2** Overzicht aantal zaken in uitelkaar.nl



# Bijlage 4

## Het Juridisch Loket: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 3

**Tabel B4.1 Aantal klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket over 2007 tot en met 2017**

| Jaar                     | Aantal  | Index |
|--------------------------|---------|-------|
| <b>Klantcontacten</b>    |         |       |
| 2007                     | 611.409 |       |
| 2008                     | 655.960 |       |
| 2009                     | 783.077 |       |
| 2010                     | 770.374 |       |
| 2011                     | 772.031 |       |
| 2011 (tot 1 juli)        | 383.786 |       |
| <b>Klantactiviteiten</b> |         |       |
| 2011 (vanaf 1 juli)      | 388.245 |       |
| 2012                     | 858.914 |       |
| 2013                     | 978.267 | 100   |
| 2014                     | 873.233 | 89    |
| 2015                     | 681.993 | 70    |
| 2016                     | 733.900 | 75    |
| 2017                     | 737.583 | 75    |

**Tabel B4.2 Aantal externe klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket over 2007 tot en met 2017**

| Jaar                     | Aantal | Index |
|--------------------------|--------|-------|
| <b>Klantcontacten</b>    |        |       |
| 2007                     | 5.139  |       |
| 2008                     | 4.315  |       |
| 2009                     | 7.216  |       |
| 2010                     | 7.616  |       |
| 2011                     | 6.355  |       |
| 2011 (tot 1 juli)        | 4.018  |       |
| <b>Klantactiviteiten</b> |        |       |
| 2011 (vanaf 1 juli)      | 2.337  |       |
| 2012                     | 4.202  |       |
| 2013                     | 3.530  | 100   |
| 2014                     | 3.998  | 113   |
| 2015 <sup>112</sup>      | 2.316  | -     |
| 2016                     | 3.410  | 97    |
| 2017                     | 3.269  | 93    |

**Tabel B4.3a Aantal klantactiviteiten in aantallen over 2012 tot en met 2017**

| Klantactiviteit                    | 2012           | 2013           | 2014           | 2015           | 2016           | 2017           |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Telefoon 0900                      | 379.152        | 437.944        | 375.184        | 369.316        | 428.781        | 395.063        |
| Balie                              | 270.568        | 297.884        | 275.868        | 119.746        | 85.099         | 92.074         |
| Spreekuur                          | 63.622         | 63.259         | 48.697         | 50.838         | 53.112         | 47.163         |
| E-mail                             | 26.477         | 30.848         | 34.784         | 30.601         | 37.032         | 70.843         |
| Chat                               | 10.218         | 10.632         | 10.248         | 7              | 0              | 0              |
| Telefoon overig                    | 25.100         | 24.646         | 20.723         | 14.408         | 16.226         | 14.928         |
| Overleg wederpartij <sup>113</sup> | 4.318          | 4.102          | 3.721          | 2.409          | 553            | 0              |
| Uitzoekwerk                        | 79.459         | 108.952        | 104.008        | 94.668         | 113.097        | 117.512        |
| <b>Totaal</b>                      | <b>858.914</b> | <b>978.267</b> | <b>873.233</b> | <b>681.993</b> | <b>733.900</b> | <b>737.583</b> |

112 Vanwege een technisch probleem in Webtop zijn er over de periode 1 mei tot en met 23 september 2015 geen gegevens over de externe contacten. Dit komt omdat de reguliere contacten die extern waren (in die periode) niet als extern gelabeld werden. Dit issue heeft dus geen invloed op de hoeveelheid 'reguliere' contacten.

113 Per 1 april 2016 is de klantactiviteit 'Overleg wederpartij' opgeheven.

**Tabel B4.3b Verdeling klantactiviteiten in percentages over 2012 tot en met 2017**

| Klantactiviteit     | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                     | %          | %          | %          | %          | %          | %          |
| Telefoon 0900       | 44         | 45         | 43         | 54         | 58         | 54         |
| Balie               | 32         | 30         | 32         | 18         | 12         | 12         |
| Spreekuur           | 7          | 6          | 6          | 7          | 7          | 6          |
| E-mail              | 3          | 3          | 4          | 4          | 5          | 10         |
| Chat                | 1          | 1          | 1          | <1         | 0          | 0          |
| Telefoon overig     | 3          | 3          | 2          | 2          | 2          | 2          |
| Overleg wederpartij | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | 0          |
| Uitzoekwerk         | 9          | 11         | 12         | 14         | 15         | 16         |
| <b>Totaal</b>       | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

**Tabel B4.4 Producten voortkomend uit klantactiviteiten, aantallen en percentages over 2012 tot en met 2017**

|   | 2012           |            | 2013             |            | 2014             |            | 2015           |            | 2016           |            | 2017           |            |
|---|----------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
|   | Aantal         | %          | Aantal           | %          | Aantal           | %          | Aantal         | %          | Aantal         | %          | Aantal         | %          |
| Verstrekken van informatie                | 789.389        | 80         | 915.634          | 80         | 822.243          | 80         | 626.116        | 75         | 677.276        | 76         | 680.352        | 77         |
| Maken van een afspraak voor het spreekuur | 60.257         | 6          | 61.873           | 5          | 48.492           | 5          | 56.263         | 7          | 59.907         | 7          | 51.800         | 6          |
| Reguliere verwijzing naar advocaat        | 58.532         | 6          | 48.952           | 4          | 40.891           | 4          | 37.025         | 4          | 35.711         | 4          | 33.704         | 11         |
| Terugverwijzing naar advocaat             | 46.756         | 5          | 84.118           | 7          | 89.123           | 9          | 91.177         | 11         | 93.397         | 10         | 93.081         | 4          |
| Verwijzing naar ketenpartner              | 31.599         | 3          | 29.157           | 3          | 26.122           | 3          | 19.867         | 2          | 21.583         | 2          | 19.354         | 2          |
| Verwijzing naar mediator                  | 2.635          | <1         | 2.805            | <1         | 2.823            | <1         | 1.980          | <1         | 1.679          | <1         | 1.605          | <1         |
| <b>Totaal</b>                             | <b>989.168</b> | <b>100</b> | <b>1.142.539</b> | <b>100</b> | <b>1.029.694</b> | <b>100</b> | <b>832.428</b> | <b>100</b> | <b>889.553</b> | <b>100</b> | <b>879.896</b> | <b>100</b> |

**Tabel B4.5 Verwijzing naar advocatuur per klantactiviteit in aantallen en percentages over 2012 tot en met 2017**

| Klantactiviteit      | 2012           |            | 2013           |            | 2014           |            | 2015           |            | 2016           |            | 2017           |            |
|----------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
|                      | Aantal         | %          | Aantal         | %          | Aantal         | %          | Aantal         | %          | Aantal         | %          | Aantal         | %          |
| Telefoon 0900        | 45.108         | 43         | 65.876         | 50         | 67.479         | 52         | 92.391         | 72         | 103.886        | 80         | 102.626        | 81         |
| Balie                | 51.199         | 49         | 58.891         | 44         | 54.642         | 42         | 25.818         | 20         | 15.392         | 12         | 15.526         | 12         |
| Spreekuur            | 5.459          | 5          | 5.025          | 4          | 4.510          | 3          | 6.699          | 5          | 6.536          | 5          | 5.239          | 4          |
| E-mail               | 474            | <1         | 411            | <1         | 451            | <1         | 526            | <1         | 435            | <1         | 609            | <1         |
| Chat                 | 90             | <1         | 73             | <1         | 57             | <1         | 0              | 0          | 0              | 0          | 0              | 0          |
| Telefoon overig      | 1.409          | 1          | 1.218          | 1          | 1.095          | 1          | 975            | 1          | 903            | 1          | 722            | 1          |
| Overleg wederpartij  | 42             | <1         | 36             | <1         | 27             | <1         | 22             | <1         | 5              | <1         | 0              | 0          |
| Uitzoekwerk          | 1.507          | 1          | 1.540          | 1          | 1.753          | 1          | 1.771          | 1          | 1.951          | 2          | 2.063          | 2          |
| <b>Totaal</b>        | <b>105.288</b> | <b>100</b> | <b>133.070</b> | <b>100</b> | <b>130.014</b> | <b>100</b> | <b>128.202</b> | <b>100</b> | <b>129.108</b> | <b>100</b> | <b>126.785</b> | <b>100</b> |
| Terugverwijzing      | -              | -          | 84.118         | 63         | 89.123         | 69         | 91.177         | 71         | 93.397         | 72         | 93.081         | 73         |
| Reguliere verwijzing | -              | -          | 48.952         | 37         | 40.891         | 31         | 37.025         | 29         | 35.711         | 28         | 33.704         | 27         |



**Tabel B4.6 Rechtsgebieden waarop de verwijzingen naar de advocatuur betrekking hadden in aantallen en percentages over 2012 tot en met 2017**

| Rechtsgebied                             | 2012           |            | 2013           |            | 2014           |            | 2015           |            | 2016           |            | 2017           |            |
|--|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
|  | Aantal         | %          | Aantal         | %          | Aantal         | %          | Aantal         | %          | Aantal         | %          | Aantal         | %          |
| Aansprakelijkheids- en letselschaderecht | 4.259          | 4          | 5.427          | 4          | 5.424          | 4          | 5.658          | 4          | 5.775          | 4          | 5.852          | 5          |
| Ambtenarenrecht                          | 285            | <1         | 307            | <1         | 240            | <1         | 197            | <1         | 185            | <1         | 159            | <1         |
| Arbeidsrecht                             | 10.572         | 10         | 11.803         | 9          | 10.297         | 8          | 10.458         | 8          | 9.949          | 8          | 9.749          | 8          |
| Asielrecht                               | 153            | <1         | 182            | <1         | 147            | 0          | 125            | <1         | 140            | <1         | 209            | <1         |
| Bestuursrecht                            | 1.820          | 2          | 2.838          | 2          | 2.380          | 2          | 2.438          | 2          | 2.486          | 2          | 2.498          | 2          |
| Erfrecht                                 | 473            | <1         | 711            | 1          | 774            | 1          | 853            | 1          | 923            | 1          | 1.014          | 1          |
| Faillissementsrecht, Wsnp                | 1.524          | 1          | 1.912          | 1          | 1.593          | 1          | 1.455          | 1          | 1.201          | 1          | 1.092          | 1          |
| Fiscaalrecht (toeslagen)                 | 916            | 1          | 1.160          | 1          | 1.237          | 1          | 1.338          | 1          | 1.118          | 1          | 757            | 1          |
| Gedetineerdenrecht                       | 30             | <1         | 38             | <1         | 42             | <1         | 42             | <1         | 33             | <1         | 22             | <1         |
| Goederenrecht                            | 417            | <1         | 542            | <1         | 500            | <1         | 529            | <1         | 570            | <1         | 592            | <1         |
| Huurrecht                                | 6.114          | 6          | 7.490          | 6          | 7.942          | 6          | 8.134          | 6          | 9.124          | 7          | 8.487          | 7          |
| Personen- en familierecht                | 47.376         | 45         | 63.080         | 47         | 63.224         | 49         | 62.870         | 49         | 64.451         | 50         | 64.906         | 51         |
| Restgroep                                | 207            | <1         | 31             | <1         | 0              | 0          | 0              | 0          | 1              | <1         | 0              | 0          |
| Slachtofferzaken                         | 79             | <1         | 116            | <1         | 183            | <1         | 232            | <1         | 333            | <1         | 290            | <1         |
| Sociale Verzekeringen                    | 5.152          | 5          | 6.317          | 5          | 6.889          | 5          | 6.885          | 5          | 6.598          | 5          | 6.228          | 5          |
| Sociale Voorzieningen                    | 8.397          | 8          | 10.291         | 8          | 10.320         | 8          | 9.797          | 8          | 8.633          | 7          | 7.611          | 6          |
| Strafrecht                               | 5.857          | 6          | 6.186          | 5          | 4.322          | 3          | 3.397          | 3          | 2.702          | 2          | 2.408          | 2          |
| Verbintenissenrecht                      | 8.304          | 8          | 10.499         | 8          | 9.960          | 8          | 9.982          | 8          | 10.509         | 8          | 9.645          | 8          |
| Vreemdelingenrecht                       | 3.353          | 3          | 4.140          | 3          | 4.540          | 3          | 3.812          | 3          | 4.377          | 3          | 5.266          | 4          |
| <b>Totaal</b>                            | <b>105.288</b> | <b>100</b> | <b>133.070</b> | <b>100</b> | <b>130.014</b> | <b>100</b> | <b>128.202</b> | <b>100</b> | <b>129.108</b> | <b>100</b> | <b>126.785</b> | <b>100</b> |

**Tabel B4.7 Verwijzing naar ketenpartners per klantactiviteit over 2012 tot en met 2017**

| Klantactiviteit     | 2012          |            | 2013          |            | 2014          |            | 2015          |            | 2016          |            | 2017          |            |
|---------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|
|                     | Aantal        | %          | Aantal        | %          | Aantal        | %          | Aantal        | %          | Aantal        | %          | Aantal        | %          |
| Telefoon 0900       | 15.353        | 49         | 14.310        | 49         | 12.444        | 48         | 12.351        | 62         | 15.704        | 73         | 13.340        | 69         |
| Balie               | 12.250        | 39         | 11.494        | 39         | 11.269        | 43         | 5.211         | 26         | 3.647         | 16         | 3.563         | 18         |
| Spreekuur           | 1.719         | 5          | 1.405         | 5          | 975           | 4          | 1.079         | 5          | 1.014         | 5          | 826           | 4          |
| E-mail              | 451           | 1          | 227           | 1          | 166           | 1          | 309           | 2          | 229           | 1          | 584           | 3          |
| Chat                | 420           | 1          | 428           | 1          | 193           | 1          | 1             | <1         | 0             | 0          | 0             | 0          |
| Telefoon overig     | 417           | 1          | 289           | 1          | 214           | 1          | 187           | 1          | 184           | 1          | 158           | 1          |
| Overleg wederpartij | 23            | <1         | 17            | <1         | 18            | <1         | 14            | <1         | 2             | <1         | 0             | 0          |
| Uitzoekwerk         | 966           | 3          | 967           | 3          | 843           | 3          | 735           | 4          | 803           | 4          | 883           | 5          |
| <b>Totaal</b>       | <b>31.599</b> | <b>100</b> | <b>29.157</b> | <b>100</b> | <b>26.122</b> | <b>100</b> | <b>19.867</b> | <b>100</b> | <b>21.583</b> | <b>100</b> | <b>19.354</b> | <b>100</b> |

**Tabel B4.8 Aantal mediationvoorstellen aan wederpartij, aantal verwijzingen naar mediation vanuit het Juridisch Loket en aantal mediations dat is opgelost zonder mediator over 2007 tot en met 2017**

|  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Voortraject:</b>                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Voorstel tot mediation aan wederpartij | 3.372 | 4.242 | 4.564 | 3.545 | 3.777 | 3.781 | 3.768 | 3.695 | 2.537 | 2.174 | 2.057 |
| <b>Gestarte mediations:</b>            |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| RvR-geregistreerd                      | 1.538 | 2.349 | 2.664 | 2.271 | 2.346 | 2.552 | 2.721 | 2.768 | 1.948 | 1.658 | 1.622 |
| Niet-RvR-geregistreerd betalend        | 47    | 44    | 33    | 24    | 19    | 31    | 37    | 14    | 12    | 7     | 9     |
| Niet-RvR-geregistreerd gratis          | 54    | 70    | 74    | 50    | 47    | 52    | 47    | 41    | 20    | 14    | 20    |
| Totaal aantal mediations               | 1.639 | 2.463 | 2.771 | 2.345 | 2.412 | 2.635 | 2.805 | 2.823 | 1.980 | 1.679 | 1.651 |
| Zonder mediator                        | 277   | 345   | 352   | 266   | 257   | 210   | 154   | 112   | 64    | 58    | 61    |

**Tabel B4.9 Verdeling klantactiviteiten naar rechtsgebieden over 2008 tot en met 2017 en absoluut over 2017**

| Rechtsgebied                             | 2008       | 2009       | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       | 2017           |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------|
| Aansprakelijkheids- en letselschaderecht | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 31.727         |
| Ambtenarenrecht                          | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | 0          | 1.561          |
| Arbeidsrecht                             | 20         | 26         | 24         | 23         | 21         | 21         | 20         | 20         | 20         | 20         | 146.761        |
| Asielrecht                               | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | 880            |
| Bestuursrecht                            | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 3          | 3          | 3          | 19.770         |
| Erfrecht                                 | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 2          | 12.289         |
| Faillissementsrecht, WNSP                | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 4.718          |
| Fiscaal Recht (Toeslagen)                | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 3          | 2          | 2          | 13.060         |
| Gedetineerdenrecht                       | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | 622            |
| Goederenrecht                            | 1          | 1          | 1          | 2          | 2          | 2          | 2          | 1          | 2          | 2          | 15.198         |
| Huurrecht                                | 8          | 7          | 8          | 8          | 8          | 8          | 8          | 8          | 9          | 10         | 70.271         |
| Personen- en familierecht                | 16         | 15         | 15         | 17         | 19         | 20         | 20         | 22         | 21         | 21         | 158.079        |
| Restgroep                                | 10         | 9          | 8          | 6          | 6          | 5          | 5          | 4          | 5          | 4          | 32.516         |
| Slachtofferzaken                         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | <1         | 0          | 1.250          |
| Sociale Verzekeringen                    | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 32.052         |
| Sociale Voorzieningen                    | 3          | 3          | 3          | 4          | 5          | 5          | 5          | 6          | 5          | 4          | 32.102         |
| Strafrecht                               | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 22.926         |
| Verbintenissenrecht                      | 18         | 18         | 18         | 19         | 17         | 17         | 16         | 15         | 16         | 16         | 115.199        |
| Vreemdelingenrecht                       | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          | 26.602         |
| <b>Totaal</b>                            | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>737.583</b> |

**Tabel B4.10 Aantal klantactiviteiten betreffende de drie meest voorkomende rechtsgebieden over 2010 tot en met 2017**

|                           | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    |
|---------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Personen- en familierecht | 116.434 | 130.607 | 167.046 | 191.482 | 178.460 | 147.814 | 154.880 | 158.079 |
| Arbeids-/ontslagrecht     | 186.936 | 175.222 | 176.081 | 207.666 | 175.369 | 137.528 | 148.541 | 146.761 |
| Verbintenissenrecht       | 141.859 | 143.649 | 148.668 | 162.585 | 139.540 | 103.161 | 115.659 | 115.199 |

# Bijlage 5

## Achtergrondkenmerken van klanten van het Juridisch Loket in 2017

**Tabel B5** Achtergrondkenmerken van klanten van het Juridisch Loket in 2017

|                          |  | Nederlandse bevolking | Gekoppelde loketklanten | Telefoon 0900  | Balie         | Spreekuur     | E-mail        |
|--------------------------|--|-----------------------|-------------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Aantal</b>            |  | %                     | %                       | %              | %             | %             | %             |
|                          |  | <b>17,166 mln.</b>    | <b>266.186</b>          | <b>195.569</b> | <b>54.896</b> | <b>33.101</b> | <b>44.178</b> |
| Geslacht*                | Mannen                                   | 49,6                  | 44,4                    | 42,8           | 51,1          | 45,6          | 42,6          |
|                          | Vrouwen                                  | 50,4                  | 55,6                    | 57,2           | 48,9          | 54,4          | 57,4          |
| Leeftijd*                | Jonger dan 15 jaar                       | 16,1                  | 0,0                     | 0,0            | 0,0           | 0,0           | 0,0           |
|                          | 15 tot 25 jaar                           | 12,3                  | 10,5                    | 10,5           | 10,0          | 11,3          | 10,7          |
|                          | 25 tot 35 jaar                           | 12,5                  | 28,1                    | 28,8           | 25,1          | 27,6          | 28,9          |
|                          | 35 tot 45 jaar                           | 12,1                  | 22,4                    | 23,3           | 20,4          | 20,0          | 20,2          |
|                          | 45 tot 55 jaar                           | 14,9                  | 20,6                    | 20,6           | 21,0          | 20,1          | 20,3          |
|                          | 55 tot 65 jaar                           | 13,3                  | 12,2                    | 11,3           | 14,9          | 13,4          | 13,4          |
|                          | 65 jaar of ouder                         | 18,8                  | 6,2                     | 5,5            | 8,4           | 7,6           | 6,4           |
| Herkomst-generatie*      | Nederlandse achtergrond                  | 77,0                  | 58,6                    | 59,5           | 43,2          | 45,9          | 70,0          |
|                          | Eerste generatie migratieachtergrond     | 12,0                  | 26,9                    | 25,5           | 43,2          | 39,2          | 16,7          |
|                          | Tweede generatie migratieachtergrond     | 11,0                  | 14,5                    | 15,0           | 13,5          | 14,9          | 13,3          |
| Migratie-achtergrond*    | Nederlandse achtergrond                  | 77,0                  | 58,6                    | 59,5           | 43,2          | 45,9          | 70,0          |
|                          | Marokko                                  | 2,3                   | 5,6                     | 5,6            | 8,0           | 6,9           | 3,1           |
|                          | Turkije                                  | 2,3                   | 4,2                     | 4,4            | 4,8           | 4,7           | 2,4           |
|                          | Suriname                                 | 2,0                   | 5,7                     | 5,9            | 7,0           | 7,3           | 4,4           |
|                          | Nederlandse Antillen en Aruba            | 0,9                   | 2,6                     | 2,6            | 3,6           | 3,9           | 1,8           |
|                          | Overig niet-westerse migratieachtergrond | 5,4                   | 11,2                    | 10,5           | 18,7          | 16,5          | 6,3           |
|                          | Overige westerse migratieachtergrond     | 10,0                  | 12,0                    | 11,5           | 14,6          | 14,8          | 12,1          |
| Gemeentegrootte          | Minder dan 5.000 inwoners                | 0,1                   | 0,0                     | 0,0            | 0,0           | 0,0           | 0,0           |
|                          | 5.000 - < 10.000 inwoners                | 1,0                   | 0,6                     | 0,7            | 0,4           | 0,6           | 0,7           |
|                          | 10.000 - < 20.000 inwoners               | 8,7                   | 5,5                     | 5,8            | 3,3           | 3,9           | 6,2           |
|                          | 20.000 - < 50.000 inwoners               | 35,6                  | 25,9                    | 27,3           | 16,4          | 20,0          | 28,7          |
|                          | 50.000 - < 100.000 inwoners              | 18,1                  | 17,4                    | 18,4           | 12,4          | 15,3          | 17,3          |
|                          | 100.000 - < 150.000 inwoners             | 9,5                   | 9,9                     | 9,7            | 10,3          | 10,5          | 10,5          |
|                          | 150.000 - < 250.000 inwoners             | 13,4                  | 18,6                    | 17,2           | 26,2          | 21,8          | 18,7          |
| 250.000 inwoners of meer | 13,6                                     | 22,1                  | 21,0                    | 30,9           | 27,9          | 17,7          |               |
| Verstedelijking          | Zeer sterk                               | 21,9                  | 32,0                    | 30,4           | 43,3          | 39,5          | 28,1          |
|                          | Sterk                                    | 30,9                  | 35,2                    | 34,8           | 36,8          | 35,7          | 35,2          |
|                          | Matig                                    | 17,4                  | 13,4                    | 14,1           | 9,3           | 10,4          | 14,5          |

## Bijlage 5

|                              |   |                                 |      |      |      |      |      |      |
|------------------------------|---|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|
|                              | Weinig  | 21,0                            | 13,9 | 14,8 | 7,8  | 10,3 | 15,8 |      |
|                              | Niet  | 8,8                             | 5,5  | 5,9  | 2,8  | 4,1  | 6,5  |      |
| Burgerlijke staat            | Gehuwd  | 38,7                            | 28,2 | 28,0 | 27,5 | 25,3 | 28,7 |      |
|                              | Ongehuwd  | 47,6                            | 50,7 | 50,4 | 52,0 | 54,0 | 52,3 |      |
|                              | Partnerschap  | 1,1                             | 1,0  | 1,0  | 0,6  | 0,6  | 1,4  |      |
|                              | Gescheiden na huwelijk                                | 7,1                             | 17,8 | 18,4 | 17,6 | 17,8 | 15,4 |      |
|                              | Gescheiden na partnerschap                            | 0,4                             | 0,8  | 0,8  | 0,6  | 0,6  | 0,9  |      |
|                              | Verweduwd na huwelijk                                 | 5,1                             | 1,4  | 1,4  | 1,6  | 1,8  | 1,2  |      |
|                              | Verweduwd na partnerschap                             | 0,0                             | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  |      |
|                              |   |                                 |      |      |      |      |      |      |
| Sociaaleconomische categorie | Werknemer   | 36,1                            | 43,4 | 43,0 | 38,5 | 41,3 | 50,7 |      |
|                              | Directeur-grotoaandeelhouder                          | 1,2                             | 0,3  | 0,3  | 0,1  | 0,1  | 0,4  |      |
|                              | Zelfstandig ondernemer                                | 5,0                             | 4,6  | 4,8  | 3,7  | 3,0  | 4,2  |      |
|                              | Overige zelfstandige                                  | 0,6                             | 0,9  | 1,0  | 0,8  | 0,9  | 0,8  |      |
|                              | Meewerkend gezinslid                                  | 0,1                             | 0,1  | 0,1  | 0,1  | 0,1  | 0,1  |      |
|                              | Ontvanger werkloosheidsuitkering                      | 1,4                             | 3,4  | 3,4  | 3,3  | 3,2  | 3,5  |      |
|                              | Ontvanger bijstandsuitkering                          | 2,5                             | 14,2 | 14,5 | 18,4 | 16,5 | 8,9  |      |
|                              | Ontvanger uitkering sociale voorziening overig        | 1,4                             | 4,2  | 4,6  | 3,6  | 4,1  | 3,1  |      |
|                              | Ontvanger uitkering ziekte/ arbeidsongeschiktheid     | 2,8                             | 7,4  | 7,8  | 7,3  | 7,1  | 6,1  |      |
|                              | Ontvanger pensioenuitkering                           | 18,6                            | 5,8  | 5,3  | 7,4  | 6,6  | 6,0  |      |
|                              | Nog niet; schoolgaand/scholier/student met inkomen    | 8,0                             | 9,7  | 9,3  | 9,9  | 11,0 | 11,2 |      |
|                              | Nog niet; schoolgaand/scholier/student zonder inkomen | 16,9                            | 0,8  | 0,7  | 0,8  | 0,6  | 0,8  |      |
|                              | Overig zonder inkomen                                 | 3,1                             | 2,9  | 3,0  | 2,7  | 2,6  | 2,3  |      |
|                              | Behoort tot huishouden zonder waargenomen inkomsten   | 0,7                             | 0,8  | 0,7  | 1,0  | 0,9  | 0,6  |      |
|                              | Onbekend  | 1,6                             | 1,5  | 1,5  | 2,3  | 2,1  | 1,3  |      |
|                              | Type huishouden                                       | Eenpersoonshuishouden           | 16,4 | 25,9 | 24,5 | 32,9 | 30,9 | 26,6 |
|                              |   | Paar, gehuwd zonder kinderen    | 25,1 | 15,6 | 14,6 | 15,4 | 14,9 | 19,9 |
|                              |   | Paar, gehuwd met kinderen       | 44,8 | 33,4 | 34,3 | 28,0 | 28,4 | 33,2 |
|                              |   | Eenoudergezin                   | 7,9  | 18,6 | 20,0 | 16,2 | 18,4 | 14,8 |
|                              |   | Paar met ander, zonder kinderen | 0,6  | 0,7  | 0,8  | 0,6  | 0,7  | 0,6  |
| Paar met ander, met kinderen |   | 1,3                             | 1,3  | 1,3  | 1,2  | 1,2  | 1,1  |      |
| meerpersoonshuishouden       |   | 1,0                             | 1,9  | 1,9  | 2,1  | 2,2  | 1,7  |      |
|                              |   |                                 |      |      |      |      |      |      |
|                              | Bevolking in instelling, inrichting of tehuis (IIT)   | 1,3                             | 1,0  | 1,1  | 1,2  | 1,1  | 0,7  |      |
|                              | Onbekend  | 0,1                             | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  |      |

\* Gebaseerd op de situatie op de laatste vrijdag in september van 2015. Overige kenmerken gebaseerd op de laatste vrijdag in september van 2013.

# Bijlage 6

## Onderzoeksverantwoording klanttevredenheidsonderzoek het Juridisch Loket

In de periode van 18 september tot en met 5 oktober zijn klanten ondervraagd op vestigingen in Rotterdam, Enschede, Assen, Heerlen, Amersfoort en Haarlem. Klanten die via het spreekuur of telefonisch contact hebben gehad zijn telefonisch benaderd. Onder klanten die via e-mail contact hebben gehad is via e-mail een online vragenlijst uitgezet. Het telefonisch veldwerk liep van 15 januari tot en met vrijdag 26 januari 2018. De online vragenlijst is uitgezet op 18 januari en sloot op 7 februari. Op 31 januari is een reminder verstuurd naar de respondenten die nog niet gereageerd hadden.

Voor het telefonisch en online veldwerk heeft het Juridisch Loket bestanden aangeleverd waarvan de mutatedatum voor contact niet langer dan vier maanden geleden was. Verder bevatte deze bestanden namen, geslacht en telefoonnummers of e-mailadressen van de betreffende klanten en de locatie waarmee contact is gezocht. In het telefonisch bestand is verder nog opgenomen of iemand langs is geweest op het spreekuur bij het Juridisch Loket of het 0900 nummer heeft gebeld (+ tijdsduur gesprek) en op welk rechtsgebied het probleem betrekking had. Bij klanten die aan de balie langskwamen zijn in totaal 105 enquêtes afgenomen. Telefonisch zijn 294 klanten ondervraagd, waarvan 90 zijn langs geweest op het spreekuur en 204 het 0900 nummer hebben gebeld. Van de 9.984 klanten die per e-mail zijn benaderd hebben 755 deelgenomen (8%) (zie tabel Box 1).

**Tabel B6.1 Responsoverzicht van enquête onder loketklanten**

|                 | Face-to-face | E-mail | Telefoon | Totaal |
|-----------------|--------------|--------|----------|--------|
| Respons         | 105          | 755    | 294      | 1.154  |
| Non-respons     |              | 9.229  | 465      | 9.694  |
| Totaal benaderd | 105          | 9.984  | 759      | 10.848 |

Redenen voor de telefonische non-respons waren onder andere dat personen – binnen vijf pogingen – niet bereikbaar waren (14%) of dat het telefoonnummer van personen was afgesloten (13%).

# Bijlage 7

## Het gebruik van toevoegingen: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 4

**Tabel B7.1 Afwijzingen naar afwijzingsgrond, in aantallen en percentages ten opzichte van het aantal aangevraagde toevoegingen over 2010 tot en met 2017**

| Jaar | Financiële afwijzingen |            | Inhoudelijke afwijzingen |            | Overige afwijzingen |            | Totaal aantal afwijzingen |            |
|------|------------------------|------------|--------------------------|------------|---------------------|------------|---------------------------|------------|
|      | Aantal                 | Percentage | Aantal                   | Percentage | Aantal              | Percentage | Aantal                    | Percentage |
| 2012 | 29.748                 | 6,1        | 23.125                   | 4,8        | 3.856               | 0,8        | 56.729                    | 11,1       |
| 2013 | 27.076                 | 5,7        | 17.934                   | 3,7        | 3.099               | 0,6        | 48.109                    | 9,6        |
| 2014 | 23.991                 | 5,2        | 14.116                   | 3,1        | 2.320               | 0,5        | 40.427                    | 8,3        |
| 2015 | 18.203                 | 4,1        | 11.772                   | 2,7        | 1.907               | 0,4        | 31.882                    | 6,8        |
| 2016 | 17.369                 | 3,9        | 11.524                   | 2,6        | 1.917               | 0,4        | 30.810                    | 6,4        |
| 2017 | 16.164                 | 3,6        | 10.219                   | 2,3        | 1.291               | 0,3        | 27.674                    | 6,2        |

**Tabel B7.2 Aantal afgegeven toevoegingen naar type over 2008 tot en met 2017**

| Jaar | Regulier (excl. mediation en lichte advies-toevoegingen) | Index regulier | Lichte advies-toevoegingen | Index lichte advies-toevoegingen | Mediation | Index mediation | Totaal  | Index totaal |
|------|--|----------------|----------------------------|----------------------------------|-----------|-----------------|---------|--------------|
| 2008 | 401.712  | 100            | 15.294                     | 100                              | 5.524     | 100             | 422.530 | 100          |
| 2009 | 414.935  | 103            | 13.792                     | 90                               | 6.866     | 124             | 435.593 | 103          |
| 2010 | 412.756  | 103            | 9.884                      | 65                               | 7.330     | 133             | 429.970 | 102          |
| 2011 | 398.355  | 99             | 8.311                      | 54                               | 7.341     | 133             | 414.007 | 98           |
| 2012 | 430.614  | 107            | 10.578                     | 69                               | 8.501     | 154             | 449.693 | 106          |
| 2013 | 432.745  | 108            | 9.990                      | 65                               | 10.386    | 188             | 453.121 | 107          |
| 2014 | 420.833  | 105            | 10.190                     | 67                               | 13.425    | 243             | 444.448 | 105          |
| 2015 | 409.957  | 102            | 9.603                      | 63                               | 15.253    | 276             | 434.813 | 103          |
| 2016 | 419.442  | 104            | 9.054                      | 59                               | 17.209    | 312             | 445.705 | 105          |
| 2017 | 389.794  | 97             | 8.529                      | 56                               | 17.295    | 313             | 415.618 | 98           |

**Tabel B7.3 Aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation en lichte advies-toevoegingen) naar grondslag<sup>114</sup> over 2000 tot en met 2017**

| Jaar | Ambtshalve straf |       | Asiel  |       | Civiel  |       | Straf  |       | Bestuur |       |
|------|------------------|-------|--------|-------|---------|-------|--------|-------|---------|-------|
|      | Aantal           | Index | Aantal | Index | Aantal  | Index | Aantal | Index | Aantal  | Index |
| 2008 | 64.099           | 100   | 19.175 | 100   | 173.702 | 100   | 51.344 | 100   | 93.372  | 100   |
| 2009 | 60.111           | 94    | 25.164 | 131   | 183.909 | 106   | 53.998 | 105   | 91.723  | 98    |
| 2010 | 56.752           | 89    | 29.721 | 155   | 188.859 | 109   | 49.851 | 97    | 87.563  | 94    |
| 2011 | 56.435           | 88    | 28.855 | 150   | 179.544 | 103   | 49.857 | 97    | 83.632  | 90    |
| 2012 | 53.895           | 84    | 24.736 | 129   | 197.985 | 114   | 62.768 | 122   | 91.189  | 98    |
| 2013 | 48.255           | 75    | 20.976 | 109   | 199.187 | 115   | 72.936 | 142   | 91.197  | 98    |
| 2014 | 46.330           | 72    | 27.528 | 144   | 182.369 | 105   | 77.336 | 151   | 87.200  | 93    |
| 2015 | 45.205           | 71    | 31.856 | 166   | 174.977 | 101   | 79.693 | 155   | 78.213  | 84    |
| 2016 | 43.088           | 67    | 45.515 | 237   | 177.447 | 102   | 78.463 | 153   | 74.929  | 80    |
| 2017 | 40.942           | 64    | 31.376 | 164   | 169.800 | 98    | 78.385 | 153   | 69.279  | 74    |

114 Voorheen werd grondslag ook wel aangeduid met de term 'moduultype' en werd deze uitsplitsing beschreven in hoofdstuk 4. Met ingang van 2015 is de huidige indeling naar grondslag overgenomen.



**Tabel B7.4a Uitsplitsing van de afgegeven reguliere toevoegingen (excl. mediation- en lichte adviestoevoegingen) naar soort toevoeging over 2008 tot en met 2017**

| <b>Soort toevoeging</b>                               | <b>2008</b>    | <b>2009</b>    | <b>2010</b>    | <b>2011</b>    | <b>2012</b>    | <b>2013</b>    | <b>2014</b>    | <b>2015</b>    | <b>2016</b>    | <b>2017</b>    |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Straf verdachten                                      | 95.426         | 93.651         | 87.106         | 87.210         | 95.505         | 97.601         | 99.392         | 100.408        | 96.850         | 94.192         |
| Personen en familie<br>echtscheidings-<br>gerelateerd | 75.778         | 78.154         | 84.989         | 84.361         | 92.946         | 82.110         | 69.108         | 65.536         | 64.520         | 60.368         |
| Asiel   | 19.175         | 25.164         | 29.721         | 28.855         | 24.736         | 20.976         | 27.528         | 31.856         | 45.515         | 31.376         |
| Bopz  | 19.188         | 20.309         | 20.945         | 22.003         | 23.204         | 23.747         | 25.048         | 25.990         | 26.944         | 27.922         |
| Personen en familie<br>overig                         | 19.039         | 19.979         | 16.929         | 13.878         | 15.544         | 25.595         | 24.650         | 24.308         | 26.922         | 27.075         |
| Soc. voorzieningen                                    | 22.689         | 22.789         | 22.134         | 21.927         | 27.883         | 27.979         | 28.827         | 27.331         | 25.709         | 21.329         |
| Verbintenissen  | 29.108         | 32.271         | 34.094         | 29.610         | 31.692         | 29.674         | 26.728         | 25.045         | 25.218         | 23.414         |
| Straf overig  | 20.014         | 20.451         | 19.492         | 19.077         | 21.141         | 23.586         | 24.267         | 24.489         | 24.700         | 25.132         |
| Vreemdelingen   | 23.257         | 22.868         | 20.452         | 23.054         | 25.085         | 23.506         | 21.282         | 17.673         | 18.110         | 18.213         |
| Soc. verzekeringen                                    | 14.149         | 13.599         | 12.528         | 11.607         | 12.647         | 12.335         | 12.424         | 12.934         | 12.582         | 11.496         |
| Arbeid en ontslag                                     | 16.065         | 18.571         | 16.581         | 14.360         | 15.991         | 15.543         | 13.294         | 12.535         | 11.904         | 11.491         |
| Huur en verhuur                                       | 9.297          | 9.576          | 9.781          | 9.631          | 11.340         | 11.426         | 11.523         | 10.954         | 11.709         | 10.727         |
| Bestuur overig  | 6.558          | 7.842          | 8.494          | 7.409          | 8.571          | 14.610         | 14.495         | 12.324         | 10.703         | 9.261          |
| Vreemdelingen-<br>bewaring                            | 23.426         | 21.118         | 20.331         | 16.896         | 14.275         | 9.833          | 7.274          | 5.030          | 5.169          | 6.792          |
| Restgroep privaat                                     | 1.327          | 1.388          | 1.538          | 1.955          | 2.407          | 4.678          | 4.957          | 4.328          | 3.988          | 3.435          |
| Schuldsanering  | 1.946          | 1.707          | 2.163          | 2.241          | 3.172          | 3.928          | 4.553          | 3.838          | 3.859          | 3.264          |
| Erfrecht  | 862            | 905            | 1.002          | 956            | 1.043          | 1.196          | 1.108          | 1.154          | 1.348          | 1.249          |
| Fiscaal   | 1.125          | 1.200          | 1.359          | 980            | 913            | 1.130          | 1.195          | 1.330          | 1.103          | 755            |
| Wonen   | 1.141          | 1.175          | 1.071          | 704            | 651            | 786            | 766            | 712            | 723            | 673            |
| Goederen  | 218            | 240            | 256            | 215            | 256            | 505            | 545            | 646            | 549            | 443            |
| Faillissement   | 874            | 809            | 581            | 334            | 390            | 785            | 855            | 643            | 473            | 412            |
| Ambtenaren  | 629            | 627            | 599            | 601            | 603            | 487            | 416            | 397            | 371            | 296            |
| Wet tijdelijk<br>huisverbod                           | 0              | 185            | 345            | 247            | 339            | 286            | 272            | 266            | 258            | 294            |
| Milieu  | 398            | 320            | 250            | 207            | 222            | 245            | 249            | 216            | 201            | 170            |
| Onjuist of niet<br>gecodeerd                          | 23             | 37             | 15             | 37             | 58             | 198            | 77             | 14             | 14             | 15             |
| <b>Totaal</b>   | <b>401.712</b> | <b>414.935</b> | <b>412.756</b> | <b>398.355</b> | <b>430.614</b> | <b>432.745</b> | <b>420.833</b> | <b>409.957</b> | <b>419.442</b> | <b>389.794</b> |

**Tabel B7.4b Geïndexeerde ontwikkeling op de soorten toevoegingen waarop reguliere toevoegingen (excl. mediation- en lichteadviestoevoegingen) zijn afgegeven over 2013 tot en met 2017**

| <b>Soort toevoeging</b>                          | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Straf verdachten                                 | 100         | 102         | 103         | 99          | 97          |
| Personen en familie<br>echtscheidingsgerelateerd | 100         | 84          | 80          | 79          | 74          |
| Asiel  | 100         | 131         | 152         | 217         | 150         |
| Bopz   | 100         | 105         | 109         | 113         | 118         |
| Personen en familie overig                       | 100         | 96          | 95          | 105         | 106         |
| Soc. voorzieningen                               | 100         | 103         | 98          | 92          | 76          |
| Verbintenissen                                   | 100         | 90          | 84          | 85          | 79          |
| Straf overig                                     | 100         | 103         | 104         | 105         | 107         |
| Vreemdelingen                                    | 100         | 91          | 75          | 77          | 77          |
| Soc. verzekeringen                               | 100         | 101         | 105         | 102         | 93          |
| Arbeid en ontslag                                | 100         | 86          | 81          | 77          | 74          |
| Huur en verhuur                                  | 100         | 101         | 96          | 102         | 94          |
| Bestuur overig                                   | 100         | 99          | 84          | 73          | 63          |
| Vreemdelingenbewaring                            | 100         | 74          | 51          | 53          | 69          |
| Restgroep privaat                                | 100         | 106         | 93          | 85          | 73          |
| Schuldsanering                                   | 100         | 116         | 98          | 98          | 83          |
| Erfrecht   | 100         | 93          | 96          | 113         | 104         |
| Fiscaal  | 100         | 106         | 118         | 98          | 67          |
| Wonen  | 100         | 97          | 91          | 92          | 86          |
| Goederen   | 100         | 108         | 128         | 109         | 88          |
| Faillissement                                    | 100         | 109         | 82          | 60          | 52          |
| Ambtenaren                                       | 100         | 85          | 82          | 76          | 61          |
| Wet tijdelijk huisverbod                         | 100         | 95          | 93          | 90          | 103         |
| Milieu   | 100         | 102         | 88          | 82          | 69          |
| Onjuist of niet gecodeerd                        | 100         | 39          | 7           | 7           | 8           |
| <b>Totaal</b>                                    | <b>100</b>  | <b>97</b>   | <b>95</b>   | <b>97</b>   | <b>90</b>   |

**Tabel B7.5a Uitsplitsing van de reguliere toevoegingen (excl. lichte advies-toevoegingen en mediation) naar de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2011 tot en met 2017**

|         | 2011    |    | 2012    |    | 2013    |    | 2014    |    | 2015    |    | 2016    |    | 2017    |    |
|---------|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|
|         | Aantal  | %  | Aantal  | %  | Aantal  | %  | Aantal  | %  | Aantal  | %  | Aantal  | %  | Aantal  | %  |
| Civiel  | 179.544 | 45 | 197.985 | 46 | 199.187 | 46 | 182.369 | 43 | 174.977 | 43 | 177.434 | 42 | 169.800 | 44 |
| Bestuur | 112.487 | 28 | 115.925 | 27 | 112.173 | 26 | 114.728 | 27 | 110.069 | 27 | 120.444 | 29 | 100.655 | 18 |
| Straf   | 106.287 | 27 | 116.646 | 27 | 121.187 | 28 | 123.659 | 29 | 124.897 | 30 | 121.550 | 29 | 119.324 | 31 |

**Tabel B7.5b Uitsplitsing van de reguliere toevoegingen (excl. lichte advies-toevoegingen en mediation) naar grondslag en naar de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2017**

|               | Ambtshalve straf | Straf         | Bestuur       | Civiel         | Asiel         | Onbekend  | Totaal         |
|---------------|------------------|---------------|---------------|----------------|---------------|-----------|----------------|
| Civiel        | 0                | 0             | 0             | 169.800        | 0             | 0         | 169.800        |
| Bestuur       | 0                | 0             | 69.279        | 0              | 31.376        | 0         | 100.655        |
| Straf         | 40.942           | 78.382        | 0             | 0              | 0             | 0         | 119.324        |
| Onbekend      | 0                | 3             | 0             | 0              | 0             | 12        | 15             |
| <b>Totaal</b> | <b>40.942</b>    | <b>78.385</b> | <b>69.279</b> | <b>169.800</b> | <b>31.376</b> | <b>12</b> | <b>389.794</b> |

Onder het civielrecht bij de Rechtspraak vallen de door de Raad gehanteerde soorten toevoegingen arbeids- en ontslagrecht, erfrecht, goederenrecht, huur- en verhuurrecht, faillissementsrecht, verbintenissenrecht, personen- en familierecht, restgroep privaat en bijzondere opname psychiatrisch ziekenhuis.

Onder bestuursrecht bij de Rechtspraak vallen de door de Raad gehanteerde soorten toevoegingen ambtenarenrecht, bestuursrecht, fiscaal recht, woonrecht, milieurecht, vreemdelingenrecht, asielrecht en vreemdelingenbewaring en wet tijdelijk huisverbod.

Onder strafrecht bij de Rechtspraak vallen de bij de Raad zogenoemde toevoegingen straf verdachten en straf overig.

In tabel B6.5b 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 B6.5c is de meer gedetailleerde indeling van de Raad weergegeven naast de sectoren civiel, bestuur en straf.

**Tabel B7.5c Uitsplitsing aantal reguliere toevoegingen (excl. lichte advies-toevoegingen mediation) naar hoofdrechtsgebied en conform de door de Rechtspraak gehanteerde juridische indeling over 2017**

| <b>Indeling Raad</b>                           | <b>Juridische indeling</b> | <b>Aantal toevoegingen</b> |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Straf verdachten                               | Straf                      | 94.192                     |
| Personen en familie echtscheidings-gerelateerd | Civiel                     | 60.368                     |
| Asiel  | Bestuur                    | 31.376                     |
| Bopz   | Civiel                     | 27.922                     |
| Personen en familie overig                     | Civiel                     | 27.075                     |
| Soc. voorzieningen                             | Bestuur                    | 21.329                     |
| Verbintenissen                                 | Civiel                     | 23.414                     |
| Straf overig                                   | Straf                      | 25.132                     |
| Vreemdelingen                                  | Bestuur                    | 18.213                     |
| Soc. verzekeringen                             | Bestuur                    | 11.496                     |
| Arbeid en ontslag                              | Civiel                     | 11.491                     |
| Huur en verhuur                                | Civiel                     | 10.727                     |
| Bestuur overig                                 | Bestuur                    | 9.261                      |
| Vreemdelingenbewaring                          | Bestuur                    | 6.792                      |
| Restgroep privaat                              | Civiel                     | 3.435                      |
| Schuldsanering                                 | Civiel                     | 3.264                      |
| Erfrecht                                       | Civiel                     | 1.249                      |
| Fiscaal  | Bestuur                    | 755                        |
| Wonen  | Bestuur                    | 673                        |
| Goederen                                       | Civiel                     | 443                        |
| Faillissement                                  | Civiel                     | 412                        |
| Ambtenaren                                     | Bestuur                    | 296                        |
| Wet tijdelijk huisverbod                       | Bestuur                    | 294                        |
| Milieu   | Bestuur                    | 170                        |
| Onjuist of niet gecodeerd                      | -                          | 15                         |
| <b>Totaal</b>                                  |                            | <b>389.794</b>             |

**Tabel B7.6 Aantal mediationtoevoegingen over 2007 tot en met 2017**

| 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   |
| 2014 | 13.425 | 294   |
| 2015 | 15.253 | 334   |
| 2016 | 17.209 | 377   |
| 2017 | 17.295 | 379   |

**Tabel B7.7 Soorten toevoegingen mediation in aantallen per jaar en in procenten over 2008 tot en met 2017**

|          | Personen en familie | Arbeid en ontslag | Overig* | Verbindingen | Sociale zekerheid | Huur | Bestuur overig | Onbekend of foutief ingevuld | Totaal |
|----------|---------------------|-------------------|---------|--------------|-------------------|------|----------------|------------------------------|--------|
| 2008     | 4.589               | 21                | 23      | 31           | 33                | 17   | 14             | 796                          | 5.524  |
| 2009     | 6.535               | 39                | 32      | 30           | 36                | 18   | 4              | 172                          | 6.866  |
| 2010     | 7.127               | 28                | 44      | 24           | 61                | 9    | 7              | 30                           | 7.330  |
| 2011     | 7.174               | 23                | 31      | 29           | 70                | 11   | 2              | 1                            | 7.341  |
| 2012     | 8.401               | 19                | 32      | 20           | 22                | 7    | 0              | 0                            | 8.501  |
| 2013     | 10.298              | 14                | 29      | 24           | 3                 | 9    | 9              | 0                            | 10.386 |
| 2014     | 13.365              | 11                | 2       | 26           | 3                 | 9    | 6              | 3                            | 13.425 |
| 2015     | 15.198              | 14                | 10      | 17           | 1                 | 6    | 3              | 4                            | 15.253 |
| 2016     | 17.154              | 10                | 7       | 21           | 3                 | 5    | 9              | 0                            | 17.209 |
| 2017     | 17.226              | 6                 | 26      | 18           | 2                 | 4    | 13             | 0                            | 17.295 |
| 2017 (%) | 99,6                | <1                | <1      | <1           | <1                | <1   | <1             | 0                            | 100    |

\* Onder 'Overig' vallen de soorten erfrecht, fiscaal, goederen, milieu, ambtenaren, restgroep *privaat, vreemdelingen, asiel en wonen*.

**Tabel B7.8 Lichte adviestoevoegingen naar soort in aantallen over 2008 tot en met 2017 en geïndexeerd over 2013 tot en met 2017**

| Soort<br>toevoegingen                         | 2005         | 2006          | 2007          | 2008          | 2009          | 2010         | 2011         | 2012          | 2013         | 2014          | 2015         | 2016         | 2017         | Index<br>2013-<br>2017 |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|
|   | Aantal       | Aantal        | Aantal        | Aantal        | Aantal        | Aantal       | Aantal       | Aantal        | Aantal       | Aantal        | Aantal       | Aantal       | Aantal       |                        |
| Personen en familie echtscheidingsgerelateerd | 290          | 1.356         | 1.705         | 1.344         | 1.214         | 1.027        | 885          | 973           | 1.047        | 1.766         | 1.954        | 1.797        | 1.620        | 155                    |
| Verbintenissen                                | 744          | 4.164         | 4.764         | 4.203         | 3.739         | 2.509        | 2.101        | 2.536         | 2.052        | 1.836         | 1.613        | 1.597        | 1.361        | 66                     |
| Arbeid en ontslag                             | 768          | 3.587         | 3.392         | 2.949         | 2.820         | 1.312        | 1.065        | 1.109         | 1.031        | 919           | 869          | 803          | 688          | 67                     |
| Sociale voorzieningen                         | 211          | 1.171         | 1.228         | 929           | 769           | 641          | 687          | 958           | 1.015        | 1.037         | 851          | 753          | 575          | 57                     |
| Straf overig                                  | 38           | 244           | 221           | 173           | 257           | 322          | 322          | 501           | 543          | 645           | 763          | 745          | 927          | 171                    |
| Huur en verhuur                               | 322          | 1.392         | 1.598         | 1.278         | 1.105         | 727          | 667          | 881           | 794          | 831           | 759          | 681          | 604          | 76                     |
| Personen en familie overig                    | 52           | 351           | 514           | 462           | 397           | 305          | 208          | 322           | 463          | 557           | 504          | 471          | 522          | 113                    |
| Asiel   | 21           | 63            | 61            | 54            | 54            | 128          | 261          | 192           | 146          | 69            | 119          | 444          | 766          | 525                    |
| Bestuur (overig)                              | 61           | 365           | 469           | 450           | 449           | 394          | 384          | 724           | 719          | 428           | 432          | 422          | 306          | 43                     |
| Vreemdelingen                                 | 295          | 1.630         | 1.717         | 1.272         | 1.193         | 1.122        | 541          | 899           | 813          | 763           | 548          | 326          | 288          | 35                     |
| Sociale verzekeringen                         | 220          | 1.243         | 1.161         | 826           | 642           | 450          | 384          | 466           | 388          | 415           | 410          | 314          | 269          | 69                     |
| Restgroep privaat                             | 19           | 195           | 200           | 214           | 160           | 156          | 296          | 400           | 410          | 413           | 298          | 272          | 331          | 81                     |
| Straf verdachten                              | 100          | 255           | 316           | 260           | 284           | 191          | 114          | 162           | 161          | 110           | 126          | 126          | 72           | 45                     |
| Erfrecht                                      | 22           | 85            | 101           | 108           | 76            | 75           | 61           | 60            | 77           | 69            | 59           | 68           | 55           | 71                     |
| Fiscaal                                       | 32           | 173           | 267           | 258           | 194           | 194          | 114          | 90            | 76           | 73            | 83           | 57           | 37           | 49                     |
| Schuldsanering                                | 79           | 227           | 279           | 222           | 185           | 138          | 115          | 153           | 133          | 117           | 86           | 52           | 36           | 27                     |
| Wonen   | 33           | 208           | 172           | 111           | 112           | 62           | 40           | 58            | 40           | 46            | 48           | 38           | 17           | 43                     |
| Goederen                                      | 8            | 47            | 50            | 48            | 41            | 32           | 21           | 7             | 14           | 21            | 20           | 38           | 29           | 207                    |
| Faillissement                                 | 14           | 50            | 57            | 56            | 52            | 39           | 18           | 41            | 44           | 57            | 33           | 31           | 8            | 18                     |
| Ambtenaren                                    | 21           | 71            | 73            | 62            | 41            | 21           | 9            | 24            | 15           | 4             | 8            | 9            | 6            | 40                     |
| Wet tijdelijk huisverbod                      | 0            | 0             | 0             | 0             | 0             | 2            | 3            | 9             | 1            | 2             | 4            | 5            | 1            | 100                    |
| Bopz  | 6            | 10            | 17            | 12            | 7             | 11           | 12           | 9             | 6            | 8             | 6            | 4            | 9            | 150                    |
| Onjuist of niet gecodeerd                     | 7            | 7             | 1             | 2             | 1             | 0            | 2            | 3             | 1            | 2             | 10           | 1            | 2            | 200                    |
| Milieu  | 0            | 0             | 0             | 0             | 0             | 1            | 1            | 1             | 0            | 0             | 0            | 0            | 0            | -                      |
| Vreemdelingen-bewaring                        | 0            | 0             | 3             | 1             | 0             | 25           | 0            | 0             | 1            | 2             | 0            | 0            | 0            | -                      |
| <b>Totaal</b>                                 | <b>3.363</b> | <b>16.894</b> | <b>18.366</b> | <b>15.294</b> | <b>13.792</b> | <b>9.884</b> | <b>8.311</b> | <b>10.578</b> | <b>9.990</b> | <b>10.190</b> | <b>9.603</b> | <b>9.054</b> | <b>8.529</b> | <b>85</b>              |

**Tabel B7.9 Aantal afgegeven toevoegingen, aangevraagd door een bijzondere curator, uitgesplitst naar soort toevoeging over 2014 tot en met 2017**

| Soort toevoeging                       | 2014       | 2015         | 2016         | 2017         |
|--|------------|--------------|--------------|--------------|
| Echtscheiding met nevenvorderingen     | 1          | 0            | 1            | 3            |
| Alimentatie of levensonderhoud         | 2          | 2            | 4            | 5            |
| Ouderlijk gezag of voogdij             | 27         | 81           | 123          | 106          |
| Omgangsregeling                        | 25         | 88           | 88           | 57           |
| Ondertoezichtstelling/Uithuisplaatsing | -          | -            | -            | 81           |
| Adoptie                                | -          | -            | -            | 1            |
| Vaderschapsactie of -ontkenning        | 306        | 817          | 929          | 896          |
| Voornaamswijziging                     |            |              |              | 1            |
| Curatele of onderbewindstelling        | 93         | 163          | 446          | 436          |
| Overige personen- en familierecht      | 39         | 164          | 183          | 151          |
| <b>Totaal</b>                          | <b>493</b> | <b>1.315</b> | <b>1.875</b> | <b>1.737</b> |

**Tabel B7.10 Aantal verstrekte subsidies voor medisch haalbaarheidsonderzoek en aantal verstrekte leningen ten behoeve van deskundigenbericht over 2006 tot en met 2016**

| 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       |
| 2014  | 625 | 17       |
| 2015  | 608 | 20       |
| 2016  | 563 | 13       |
| 2017  | 484 | 10       |

\* 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 B7.11 Aantal afgegeven toevoegingen met een eigen bijdrage per jaar over de periode 2012 t/m 2017**

| Soort toevoeging                                      | 2012           | 2013           | 2014           | 2015           | 2016           | 2017           |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Ambtenarenrecht                                       | 591            | 470            | 408            | 384            | 362            | 294            |
| Arbeid-/ontslagrecht                                  | 15.856         | 15.464         | 13.225         | 12.394         | 11.825         | 11.431         |
| Asielrecht  | 1.105          | 942            | 965            | 767            | 642            | 612            |
| Bestuursrecht   | 8.071          | 13.859         | 13.512         | 11.601         | 9.847          | 8.723          |
| Psychiatrisch patiëntenrecht                          | 22             | 22             | 19             | 27             | 28             | 32             |
| Personen- en familierecht<br>echtscheidinggerelateerd | 91.293         | 81.235         | 68.203         | 64.475         | 63.378         | 59.405         |
| Erfrecht  | 1.024          | 1.180          | 1.098          | 1.140          | 1.333          | 1.242          |
| Faillissement   | 372            | 749            | 817            | 602            | 452            | 393            |
| Fiscaal recht   | 885            | 1.112          | 1.185          | 1.294          | 1.086          | 747            |
| Goederenrecht   | 257            | 498            | 539            | 644            | 545            | 440            |
| Huur/verhuur  | 11.129         | 11.248         | 11.309         | 10.706         | 11.475         | 10.533         |
| Milieurecht   | 221            | 243            | 249            | 216            | 201            | 170            |
| Personen- & familierecht overig                       | 10.209         | 20.212         | 19.356         | 19.111         | 21.269         | 21.372         |
| Restgroep privaat                                     | 2.385          | 4.490          | 4.700          | 4.151          | 3.855          | 3.313          |
| Schuldsanering  | 3.158          | 3.913          | 4.536          | 3.829          | 3.849          | 3.252          |
| Sociale verzekeringen                                 | 12.485         | 12.252         | 12.296         | 12.739         | 12.443         | 11.411         |
| Sociale voorzieningen                                 | 26.812         | 27.228         | 27.410         | 26.146         | 24.595         | 20.788         |
| Straf (overig)  | 9.979          | 11.180         | 10.458         | 10.435         | 10.873         | 11.241         |
| Straf (verdachten)                                    | 42.561         | 49.235         | 51.949         | 53.807         | 52.080         | 51.205         |
| Verbintenissenrecht                                   | 29.769         | 28.076         | 24.712         | 22.723         | 22.959         | 20.350         |
| Vreemdelingenbewaring                                 | 16             | 12             | 7              | 6              | 8              | 5              |
| Vreemdelingenrecht                                    | 16.728         | 15.480         | 13.741         | 11.346         | 12.254         | 13.080         |
| Wet tijdelijk huisverbod                              | 224            | 208            | 182            | 191            | 168            | 197            |
| Wonen   | 648            | 776            | 744            | 697            | 719            | 665            |
| <b>Totaal aantal reguliere<br/>toevoegingen</b>       | <b>285.800</b> | <b>300.084</b> | <b>281.620</b> | <b>269.431</b> | <b>266.246</b> | <b>250.901</b> |
| Lichte adviestoevoegingen                             | 9.610          | 9.057          | 9.593          | 9.148          | 8.115          | 6.927          |
| Mediatietoevoegingen                                  | 5.720          | 7.436          | 10.577         | 13.017         | 14.772         | 15.192         |



**Tabel B7.12 Reguliere toevoegingen verdeeld naar al dan niet betalen van eigen bijdrage over 2007 tot en met 2017**

| Jaar | Toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage is betaald |               |   |   | Toevoegingen waarvoor wel een eigen bijdrage is betaald |                          |  |  |  |
|------|--|---------------|---|---|---|--------------------------|--|--|--|
|      | Ambtshalve toevoeging                                | Nihilstelling | Totaalaantal toevoegingen waarvoor geen eigen bijdrage is betaald | Percentage waarvoor geen eigen bijdrage is betaald van het totaal | Geen kortingop basis van D&T*                           | Korting op basis van D&T | Totaalaantal toevoegingen waarvoor een eigen bijdrage is betaald | Percentage waarvoor een eigen bijdrage is betaald van het totaal | Percentage toevoegingen waarvoor korting is gegeven op basis van D&T |
| 2007 | 102.597  | 76.479        | 179.076   | 47  | 203.816   | -                        | 203.816  | 53   | -  |
| 2008 | 105.792  | 82.367        | 188.159   | 47  | 213.553   | -                        | 213.553  | 53   | -  |
| 2009 | 101.110  | 73.938        | 175.048   | 42  | 239.887   | -                        | 239.887  | 58   | -  |
| 2010 | 98.544   | 53.649        | 152.193   | 37  | 260.563   | -                        | 260.563  | 63   | -  |
| 2011 | 99.322   | 51.658        | 150.980   | 38  | 247.375   | -                        | 247.375  | 62   | -  |
| 2012 | 94.906   | 49.730        | 144.636   | 34  | 126.914   | 159.064                  | 285.978  | 66   | 56   |
| 2013 | 85.020   | 47.335        | 132.355   | 31  | 101.988   | 198.402                  | 300.390  | 69   | 66   |
| 2014 | 81.707   | 57.471        | 139.178   | 33  | 79.168  | 202.487                  | 281.655  | 67   | 72   |
| 2015 | 79.170   | 61.353        | 140.523   | 34  | 67.574  | 201.860                  | 269.434  | 66   | 75   |
| 2016 | 78.359   | 74.872        | 153.231   | 37  | 59.853  | 206.358                  | 266.211  | 63   | 78   |
| 2017 | 78.954   | 59.932        | 138.886   | 36  | 50.891  | 200.017                  | 250.908  | 64   | 80   |

\* D&T ving aan per 1 juli 2011.

**Tabel B7.13 Peiljaarverleggingen in aantal en percentage van het totaal aantal afgegeven toevoegingen over 2008 tot en met 2017**

| 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        |
| 2014 | 22.720 | 5,1        |
| 2015 | 16.812 | 3,9        |
| 2016 | 14.638 | 3,3        |
| 2017 | 11.522 | 2,8        |

**Tabel B7.14 Verdeling van de berekende eigen bijdrage van reguliere toevoegingen uitgesplitst naar de treden over 2008 tot en met 2017**

|      | Trede 1        | Trede 2      | Trede 3      | Trede 4      | Trede 5       | Totaal**       |
|------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------------|----------------|
| 2008 | 81             | 2            | 3            | 6            | 8             | 100            |
| 2009 | 83             | 2            | 3            | 5            | 8             | 100            |
| 2010 | 84             | 2            | 3            | 5            | 7             | 100            |
| 2011 | 83             | 2            | 3            | 5            | 7             | 100            |
| 2012 | 85             | 2            | 3            | 4            | 6             | 100            |
| 2013 | 85             | 2            | 3            | 4            | 6             | 100            |
| 2014 | 87             | 2            | 2            | 4            | 5             | 100            |
| 2015 | 89             | 1            | 2            | 3            | 5             | 100            |
| 2016 | 89             | 2            | 2            | 3            | 4             | 100            |
| 2017 | 90             | 2            | 2            | 3            | 4             | 100            |
|      | <b>224.659</b> | <b>3.833</b> | <b>4.487</b> | <b>7.276</b> | <b>10.624</b> | <b>250.879</b> |

\* 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 B7.15 Gemiddelde eigen bijdrage van reguliere toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage verschuldigd waren over 2008 tot en met 2017**

| Jaar | Gemiddelde eigen bijdrage in euro's |
|------|-------------------------------------|
| 2008 | 146                                 |
| 2009 | 146                                 |
| 2010 | 144                                 |
| 2011 | 153                                 |
| 2012 | 151                                 |
| 2013 | 163                                 |
| 2014 | 246                                 |
| 2015 | 237                                 |
| 2016 | 234                                 |
| 2017 | 232                                 |

\* Exclusief mediantoevoegingen en lichte adviestoevoegingen.

**Tabel B7.16 Aantal aangevraagde, afgegeven en vastgestelde reguliere toevoegingen over 2010 tot en met 2017**

| Jaar | Aangevraagde toevoegingen | Afgegeven toevoegingen | Vastgestelde toevoegingen |
|------|---------------------------|------------------------|---------------------------|
| 2010 | 476.975                   | 413.052                | 385.756                   |
| 2011 | 463.058                   | 398.691                | 381.715                   |
| 2012 | 486.267                   | 430.954                | 401.801                   |
| 2013 | 478.666                   | 433.048                | 381.435                   |
| 2014 | 460.116                   | 420.860                | 386.236                   |
| 2015 | 440.792                   | 409.957                | 377.879                   |
| 2016 | 447.622                   | 419.442                | 379.727                   |
| 2017 | 416.394                   | 389.794                | 355.230                   |

**Tabel B7.17 Aantal bezwaren, beroepen en hoger beroepen over 2011 tot en met 2017**

|                           | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015  | 2016  | 2017  |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| <b>Bezwaren</b>           |        |        |        |        |       |       |       |
| Ontvangen bezwaren        | 11.408 | 14.268 | 10.804 | 10.570 | 7.596 | 9.561 | 7.019 |
| Bezwaren afgehandeld      | 10.146 | 12.442 | 10.169 | 8.904  | 7.481 | 8.608 | 6.985 |
| Waarvan                   |        |        |        |        |       |       |       |
| Pro-actief afgehandeld    | 42%    | 63%    | 72%    | 66%    | 67%   | 70%   | 67%   |
| Gegronde                  | 7%     | 4%     | 2%     | 2%     | 3%    | 3%    | 3%    |
| Ongegronde                | 45%    | 30%    | 23%    | 28%    | 25%   | 23%   | 26%   |
| Niet ontvankelijk         | 6%     | 3%     | 3%     | 4%     | 5%    | 4%    | 4%    |
| <b>Beroepen</b>           |        |        |        |        |       |       |       |
| Ingestelde beroepen       | 627    | 473    | 298    | 432    | 408   | 373   | 366   |
| Beroepen behandeld        | 326    | 516    | 379    | 422    | 352   | 315   | 368   |
| Waarvan                   |        |        |        |        |       |       |       |
| Pro-actief afgehandeld    | 17%    | 18%    | 22%    | 19%    | 13%   | 11%   | 10%   |
| Gegronde                  | 12%    | 12%    | 11%    | 12%    | 10%   | 9%    | 16%   |
| Ongegronde                | 52%    | 62%    | 55%    | 58%    | 63%   | 67%   | 60%   |
| Niet ontvankelijk         | 19%    | 8%     | 12%    | 11%    | 14%   | 13%   | 14%   |
| <b>Hoger beroepen</b>     |        |        |        |        |       |       |       |
| Ingestelde hoger beroepen | 101    | 68     | 65     | 93     | 93    | 95    | 114   |
| Hoger beroepen behandeld  | 129    | 70     | 72     | 76     | 106   | 70    | 109   |
| Waarvan                   |        |        |        |        |       |       |       |
| Pro-actief afgehandeld    | 12%    | 14%    | 14%    | 5%     | 11%   | 4%    | 9%    |
| Gegronde                  | 15%    | 7%     | 11%    | 11%    | 17%   | 17%   | 13%   |
| Ongegronde                | 58%    | 75%    | 65%    | 70%    | 61%   | 77%   | 77%   |
| Niet ontvankelijk         | 15%    | 4%     | 10%    | 14%    | 11%   | 2%    | 1%    |

# Bijlage 8

## De gebruikers van toevoegingen: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 5

**Tabel B8.1** Aantal toevoegingsgebruikers en het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtzoekende per jaar over 2000 tot en met 2017

| 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   |
| 2014 | 292.109                      | 133   | 1,52   | 114   |
| 2015 | 296.331                      | 135   | 1,47   | 111   |
| 2016 | 307.352                      | 140   | 1,45   | 109   |
| 2017 | 283.301                      | 128   | 1,47   | 111   |

**Tabel B8.2 Verdeling van het aantal toevoegingen per toevoegingsgebruiker per jaar in percentages over 2000 tot en met 2017**

| Jaar | 1 toevoeging | 2 toevoegingen | 3 toevoegingen | 4 toevoegingen | 5 of meer toevoegingen | Totaal* |
|------|--------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|---------|
| 2000 | 78           | 16             | 4              | 1              | 1                      | 100     |
| 2001 | 77           | 16             | 4              | 1              | 1                      | 100     |
| 2002 | 73           | 18             | 5              | 2              | 2                      | 100     |
| 2003 | 74           | 17             | 5              | 2              | 2                      | 100     |
| 2004 | 74           | 17             | 5              | 2              | 2                      | 100     |
| 2005 | 72           | 18             | 6              | 2              | 2                      | 100     |
| 2006 | 72           | 18             | 6              | 2              | 2                      | 100     |
| 2007 | 72           | 18             | 6              | 2              | 2                      | 100     |
| 2008 | 72           | 17             | 6              | 3              | 3                      | 100     |
| 2009 | 71           | 18             | 6              | 2              | 3                      | 100     |
| 2010 | 71           | 18             | 6              | 3              | 3                      | 100     |
| 2011 | 71           | 17             | 6              | 3              | 3                      | 100     |
| 2012 | 70           | 17             | 7              | 3              | 3                      | 100     |
| 2013 | 70           | 18             | 6              | 3              | 3                      | 100     |
| 2014 | 72           | 17             | 6              | 3              | 3                      | 100     |
| 2015 | 74           | 16             | 6              | 2              | 2                      | 100     |
| 2016 | 75           | 15             | 6              | 2              | 2                      | 100     |
| 2017 | 74           | 16             | 6              | 2              | 2                      | 100     |

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

**Tabel B8.3 Verdeling van het aantal toevoegingen per gebruiker per jaar over 2011 tot en met 2017**

| Toevoegingen  | Aantal gebruikers |                |                |                |                |                |                | Aantal afgegeven toevoegingen |                |                |                |                |                |                |
|---------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|               | 2011              | 2012           | 2013           | 2014           | 2015           | 2016           | 2017           | 2011                          | 2012           | 2013           | 2014           | 2015           | 2016           | 2017           |
| 1             | 191.829           | 202.981        | 204.745        | 209.419        | 218.919        | 229.187        | 208.770        | 191.829                       | 202.981        | 204.745        | 209.419        | 218.919        | 229.187        | 208.770        |
| 2             | 47.017            | 50.504         | 51.143         | 49.080         | 47.006         | 47.360         | 45.584         | 94.034                        | 101.008        | 102.286        | 98.160         | 94.013         | 94.720         | 91.168         |
| 3             | 17.168            | 19.258         | 18.892         | 17.956         | 16.680         | 17.421         | 16.172         | 51.504                        | 57.774         | 56.676         | 53.868         | 50.040         | 52.263         | 48.516         |
| 4             | 7.571             | 8.326          | 8.388          | 7.645          | 6.882          | 6.852          | 6.435          | 30.284                        | 33.304         | 33.552         | 30.580         | 27.528         | 27.408         | 25.740         |
| 5             | 3.300             | 3.671          | 3.805          | 3.509          | 3.245          | 2.990          | 2.940          | 16.500                        | 18.355         | 19.025         | 17.545         | 16.225         | 14.950         | 14.700         |
| 6             | 1.677             | 1.953          | 1.925          | 1.820          | 1.489          | 1.519          | 1.405          | 10.062                        | 11.718         | 11.550         | 10.920         | 8.934          | 9.114          | 8.430          |
| 7             | 941               | 1.050          | 1.065          | 1.018          | 836            | 797            | 783            | 6.587                         | 7.350          | 7.455          | 7.126          | 5.852          | 5.579          | 5.481          |
| 8             | 506               | 606            | 642            | 594            | 450            | 454            | 420            | 4.048                         | 4.848          | 5.136          | 4.752          | 3.600          | 3.632          | 3.360          |
| 9             | 302               | 370            | 389            | 383            | 268            | 264            | 274            | 2.718                         | 3.330          | 3.501          | 3.447          | 2.412          | 2.376          | 2.466          |
| 10            | 180               | 228            | 253            | 229            | 183            | 175            | 126            | 1.800                         | 2.280          | 2.530          | 2.290          | 1.830          | 1.750          | 1.260          |
| 11            | 101               | 151            | 153            | 146            | 100            | 85             | 102            | 1.111                         | 1.661          | 1.683          | 1.606          | 1.100          | 935            | 1.122          |
| 12            | 80                | 137            | 113            | 76             | 73             | 53             | 72             | 960                           | 1.644          | 1.356          | 912            | 876            | 636            | 864            |
| 13            | 48                | 78             | 70             | 83             | 49             | 55             | 58             | 624                           | 1.014          | 910            | 1.079          | 637            | 715            | 754            |
| 14            | 29                | 37             | 39             | 41             | 33             | 36             | 34             | 406                           | 518            | 546            | 574            | 462            | 504            | 476            |
| ≥15           | 83                | 104            | 119            | 110            | 117            | 104            | 126            | 1.540                         | 1.908          | 2.170          | 2.170          | 2.385          | 1.936          | 2.511          |
| Totaal ≥5     | 7.247             | 8.385          | 8.573          | 8.009          | 6.843          | 6.532          | 6.340          | 46.356                        | 54.626         | 55.862         | 52.421         | 44.313         | 42.127         | 41.424         |
| <b>Totaal</b> | <b>270.832</b>    | <b>289.454</b> | <b>291.741</b> | <b>292.109</b> | <b>296.330</b> | <b>307.352</b> | <b>283.301</b> | <b>414.007</b>                | <b>449.693</b> | <b>453.121</b> | <b>444.448</b> | <b>434.813</b> | <b>445.705</b> | <b>415.618</b> |

**Tabel B8.4 Aantal toevoegingsgebruikers en reguliere toevoegingen naar soort over 2017**

| Soort toevoeging                              | Aantal cliënten | Aantal toevoegingen |
|---|-----------------|---------------------|
| Straf verdachten                              | 72.279          | 94.192              |
| Personen en familie echtscheidingsgerelateerd | 53.974          | 60.368              |
| Asiel   | 17.962          | 31.376              |
| Verbintenissen                                | 20.888          | 23.414              |
| Personen en familie overig                    | 20.243          | 27.075              |
| Bopz  | 19.676          | 27.922              |
| Straf overig                                  | 18.807          | 25.132              |
| Sociale voorzieningen                         | 12.924          | 21.329              |
| Vreemdelingen                                 | 12.794          | 18.213              |
| Arbeid/ontslag                                | 10.676          | 11.491              |
| Huur/verhuur                                  | 9.767           | 10.727              |
| Sociale verzekeringen                         | 8.623           | 11.496              |
| Bestuur overig                                | 6.845           | 9.261               |
| Privaat overig                                | 3.144           | 3.435               |
| Schuldsanering                                | 2.913           | 3.264               |
| Vreemdelingenbewaring                         | 4.363           | 6.792               |
| Erfrecht                                      | 1.166           | 1.249               |
| Belasting                                     | 622             | 755                 |
| Wonen   | 571             | 673                 |
| Goederen                                      | 418             | 443                 |
| Faillissement                                 | 367             | 412                 |
| Ambtenaren                                    | 225             | 294                 |
| Wet tijdelijk huisverbod                      | 170             | 296                 |
| Milieu  | 95              | 170                 |
| Onbekend/onjuist gecodeerd                    | 15              | 15                  |
| <b>Totaal</b>                                 | <b>299.527</b>  | <b>389.794</b>      |



**Tabel B8.5 Het bereik van de Wrb per jaar over 2007 tot en met 2017**

| Jaar | Peiljaar (t-2)    | Aantal personen x<br>1.000 | Bereik onder gehele<br>Nederlandse bevolking<br>op basis van inkomen<br>en vermogen in box<br>3 in % | Bereik onder<br>alleenstaanden in % | Bereik onder<br>meerpersoons-<br>huishoudens in % | Bereik onder gehele<br>Nederlandse bevolking<br>op basis van inkomen<br>in % |
|------|-------------------|----------------------------|--|-------------------------------------|---|--|
| 2007 | 2005              | 6.396                      | 40   | 63                                  | 32  | 44,3   |
| 2008 | 2006              | 6.240                      | 38,9   | 63                                  | 31  | 43,3   |
| 2009 | 2007              | 6.214                      | 38,6   | 63                                  | 31  | 44,6   |
| 2010 | 2008              | 6.051                      | 37,4   | 62                                  | 29  | 41,9   |
| 2011 | 2009              | 5.834                      | 35,9   | 61                                  | 27  | 40,1   |
| 2012 | 2010              | 5.853                      | 35,9   | 61                                  | 27  | 40,2   |
| 2013 | 2011              | 5.871                      | 35,8   | 61                                  | 27  | 39,9   |
| 2014 | 2012              | 5.952                      | 36,2   | 61                                  | 27  | 40,4   |
| 2015 | 2013              | 6.409                      | 39   | 64                                  | 30  | 43,6   |
| 2016 | 2014              | 6.449                      | 39   | 64                                  | 30  | 43,6   |
| 2016 | Nieuwe<br>methode | 6.312                      | 38,2   | -                                   | -   | 43,0   |
| 2017 | 2015              | 6.292                      | 38,1   | 62                                  | 29  | 42,9   |

**Tabel B8.6 Verdeling vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) van toevoegingsgebruikers over 2007 tot en met 2017: alleenstaanden\* in percentages**

| Fiscaal<br>inkomen | < € 0 | € 0    | € 1 t/m<br>€ 5.000 | € 5.001<br>t/m<br>€ 10.000 | € 10.001<br>t/m<br>€ 15.000 | € 15.001<br>t/m<br>€ 20.000 | € 20.001<br>t/m<br>€ 25.000 | ><br>€ 25.000 | Totaal** |
|--------------------|-------|--------|--------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|----------|
|                    | 2007  | 1      | 24                 | 14                         | 13                          | 26                          | 15                          | 5             | 1        |
| 2008               | 1     | 27     | 14                 | 13                         | 24                          | 14                          | 6                           | 1             | 100      |
| 2009               | 1     | 29     | 14                 | 12                         | 22                          | 14                          | 7                           | 1             | 100      |
| 2010               | 1     | 28     | 14                 | 12                         | 22                          | 15                          | 8                           | <1            | 100      |
| 2011               | 2     | 29     | 14                 | 11                         | 22                          | 15                          | 8                           | <1            | 100      |
| 2012               | 2     | 25     | 14                 | 12                         | 22                          | 16                          | 9                           | <1            | 100      |
| 2013               | 1     | 25     | 14                 | 11                         | 20                          | 19                          | 9                           | 1             | 100      |
| 2014               | 1     | 31     | 13                 | 10                         | 18                          | 18                          | 8                           | 1             | 100      |
| 2015               | 1     | 33     | 12                 | 10                         | 23                          | 13                          | 7                           | 1             | 100      |
| 2016               | 0     | 37     | 11                 | 10                         | 22                          | 12                          | 6                           | 1             | 100      |
| 2017               | 1     | 30     | 13                 | 11                         | 25                          | 12                          | 7                           | 2             | 100      |
| Aantal 2017        | 1.519 | 38.966 | 17.045             | 14.331                     | 33.119                      | 16.201                      | 8.707                       | 2.122         | 132.010  |

\* 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 B8.7 Verdeling vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) toevoegingsgebruikers over 2007 tot en met 2017: personen die deel uitmaken van een meerpersoonshuishouden\* in percentages**

| Fiscaal<br>inkomen | < € 0 | € 0   | € 1 t/m<br>€ 5.000 | € 5.001<br>t/m<br>€ 10.000 | € 10.001<br>t/m<br>€ 15.000 | € 15.001<br>t/m<br>€ 20.000 | € 20.001<br>t/m<br>€ 25.000 | € 25.001<br>t/m<br>€ 30.000 | € 30.001<br>t/m<br>€ 35.000 | ><br>€ 35.000 | Totaal** |
|--------------------|-------|-------|--------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|----------|
|                    | 2007  | 1     | 10                 | 7                          | 10                          | 20                          | 27                          | 13                          | 9                           | 3             | 1        |
| 2008               | 2     | 9     | 8                  | 10                         | 19                          | 27                          | 13                          | 9                           | 3                           | 1             | 100      |
| 2009               | 2     | 10    | 8                  | 10                         | 18                          | 27                          | 13                          | 9                           | 5                           | 1             | 100      |
| 2010               | 2     | 10    | 7                  | 9                          | 17                          | 26                          | 14                          | 9                           | 6                           | 1             | 100      |
| 2011               | 2     | 10    | 7                  | 9                          | 14                          | 28                          | 15                          | 9                           | 6                           | <1            | 100      |
| 2012               | 2     | 9     | 7                  | 8                          | 15                          | 28                          | 15                          | 10                          | 7                           | <1            | 100      |
| 2013               | 2     | 9     | 7                  | 8                          | 13                          | 28                          | 16                          | 10                          | 7                           | 1             | 100      |
| 2014               | 2     | 9     | 7                  | 8                          | 13                          | 29                          | 16                          | 9                           | 6                           | 1             | 100      |
| 2015               | 2     | 10    | 6                  | 9                          | 15                          | 28                          | 14                          | 9                           | 6                           | 1             | 100      |
| 2016               | 0     | 12    | 7                  | 9                          | 14                          | 29                          | 14                          | 9                           | 6                           | 2             | 100      |
| 2017               | 2     | 10    | 7                  | 10                         | 22                          | 20                          | 14                          | 9                           | 6                           | 2             | 100      |
| Aantal 2017        | 1.196 | 8.406 | 5.663              | 7.788                      | 17.774                      | 16.559                      | 11.100                      | 7.255                       | 4.695                       | 1.882         | 82.318   |

\* 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 toevoegingsgebruikers 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 B8.8 Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers voor wie een inkomenstoets geldt naar fiscaal jaarinkomen (alleenstaanden) over 2007 tot en met 2017**

|                         | Jaar | Treden* |   |   |   |    | Totaal** |
|-------------------------|------|---------|---|---|---|----|----------|
|                         |      | 1       | 2 | 3 | 4 | 5  |          |
| % Wrb-gerechtigden      | 2007 | 77      | 2 | 3 | 6 | 11 | 100      |
|                         | 2008 | 79      | 2 | 3 | 6 | 10 | 100      |
|                         | 2009 | 78      | 2 | 3 | 6 | 11 | 100      |
|                         | 2010 | 78      | 2 | 3 | 5 | 11 | 100      |
|                         | 2011 | 77      | 2 | 4 | 6 | 11 | 100      |
|                         | 2012 | 75      | 3 | 4 | 7 | 13 | 100      |
|                         | 2013 | 77      | 3 | 4 | 6 | 11 | 100      |
|                         | 2014 | 78      | 3 | 3 | 6 | 10 | 100      |
|                         | 2015 | 79      | 2 | 4 | 6 | 10 | 100      |
|                         | 2016 | 79      | 3 | 3 | 5 | 10 | 100      |
|                         | 2017 | 78      | 3 | 4 | 6 | 10 | 100      |
| % Toevoegingsgebruikers | 2007 | 83      | 2 | 3 | 5 | 8  | 100      |
|                         | 2008 | 85      | 2 | 2 | 5 | 7  | 100      |
|                         | 2009 | 85      | 1 | 3 | 4 | 7  | 100      |
|                         | 2010 | 85      | 2 | 3 | 4 | 7  | 100      |
|                         | 2011 | 85      | 2 | 3 | 4 | 7  | 100      |
|                         | 2012 | 84      | 2 | 3 | 4 | 7  | 100      |
|                         | 2013 | 84      | 2 | 3 | 4 | 6  | 100      |
|                         | 2014 | 87      | 2 | 2 | 3 | 6  | 100      |
|                         | 2015 | 89      | 2 | 2 | 3 | 4  | 100      |
|                         | 2016 | 90      | 1 | 2 | 3 | 4  | 100      |
|                         | 2017 | 89      | 1 | 2 | 3 | 4  | 100      |

\* In bijlage 1 is te zien welke eigen bijdragen met de verschillende treden in 2017 corresponderen.

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

**Tabel B8.9 Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers voor wie een inkomensvoets geldt naar fiscaal jaarinkomen (personen in meerpersoonshuishoudens) over 2007 tot en met 2017**

|                         | Jaar | Treden* |   |   |    |    | Totaal** |
|-------------------------|------|---------|---|---|----|----|----------|
|                         |      | 1       | 2 | 3 | 4  | 5  |          |
| % Wrb-gerechtigden      | 2007 | 58      | 3 | 5 | 11 | 23 | 100      |
|                         | 2008 | 57      | 3 | 5 | 11 | 23 | 100      |
|                         | 2009 | 58      | 3 | 5 | 11 | 23 | 100      |
|                         | 2010 | 59      | 3 | 5 | 10 | 23 | 100      |
|                         | 2011 | 57      | 3 | 5 | 12 | 23 | 100      |
|                         | 2012 | 55      | 4 | 5 | 12 | 24 | 100      |
|                         | 2013 | 56      | 4 | 5 | 12 | 23 | 100      |
|                         | 2014 | 57      | 4 | 5 | 12 | 22 | 100      |
|                         | 2015 | 57      | 3 | 5 | 12 | 23 | 100      |
|                         | 2016 | 56      | 4 | 5 | 12 | 23 | 100      |
|                         | 2017 | 57      | 4 | 5 | 12 | 22 | 100      |
| % Toevoegingsgebruikers | 2007 | 82      | 2 | 3 | 5  | 8  | 100      |
|                         | 2008 | 82      | 2 | 3 | 5  | 7  | 100      |
|                         | 2009 | 83      | 2 | 3 | 5  | 8  | 100      |
|                         | 2010 | 82      | 2 | 3 | 5  | 7  | 100      |
|                         | 2011 | 82      | 2 | 3 | 6  | 7  | 100      |
|                         | 2012 | 82      | 2 | 3 | 6  | 8  | 100      |
|                         | 2013 | 82      | 2 | 3 | 6  | 7  | 100      |
|                         | 2014 | 84      | 2 | 2 | 5  | 7  | 100      |
|                         | 2015 | 86      | 2 | 2 | 5  | 6  | 100      |
|                         | 2016 | 86      | 2 | 2 | 4  | 6  | 100      |
|                         | 2017 | 85      | 2 | 2 | 5  | 6  | 100      |

\* In bijlage 1 is te zien welke eigen bijdrage met de verschillende treden in 2017 corresponderen.

\*\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotaal.

# Bijlage 9

## 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 1 april 2006 (VIValt) van kracht zijn, onder de Wrb-norm? Vanaf 2007 wordt in samenspraak met het CBS een schatting gemaakt van dit bereik. Voor een schatting van het bereik in 2017 is gebruikgemaakt van de definitieve gegevens van het Integrale Inkomens- en Vermogensonderzoek (IIV) van het CBS over het jaar 2015 (t-2). Het IIV is in de plaats gekomen van het Inkomenspanelonderzoek dat in de voorgaande monitors hiervoor gebruikt is. Een belangrijk voordeel hiervan is dat de raming van het bereik niet langer op basis van een steekproef plaatsvindt, maar op basis van waarneming bij de volledige bevolking op 1 januari 2015.

Het CBS publiceert over het inkomen van personen en huishoudens. Een huishouden bestaat daarbij uit één persoon of uit meer personen die samen een woonruimte bewonen en zichzelf niet-bedrijfsmatig voorzien in de dagelijkse levensbehoeften. Bij de toekenning van Rechtsbijstand gaat het evenwel uitsluitend om het inkomen van meerderjarige personen, waarbij voor samenwonende partners het gezamenlijk inkomen wordt vastgesteld. Een huishouden dat bestaat uit een paar met één minderjarig en één meerderjarig kind, kent voor de Wrb twee eenheden: het paar (met minderjarig kind) en het meerderjarig kind. Voor toekenning van rechtsbijstand speelt bij een aanvraag door een inwonend meerderjarig kind het inkomen van de ouders dus geen rol.

In CBS-publicaties staat doorgaans het persoonlijk inkomen of besteedbaar huishoudensinkomen centraal. Voor de toekenning van rechtsbijstand moet teruggerepen worden naar het belastbaar inkomen. Dit fiscaal gegeven is beschikbaar in de inkomensbestanden van het CBS en afkomstig van de Belastingdienst. Naast aangifte- en aanslaggegevens zijn ook de gegevens van de voorheffing (de loonbelasting) gebruikt. Hiermee kan ook het belastbaar inkomen vastgesteld worden van personen die geen aangifte doen.

Voor een beperkt deel van de bevolking kan op basis van de fiscale gegevens geen inkomen worden vastgesteld. Deze personen blijven buiten beschouwing. Personen die op 1 januari 2015 verbleven in een instelling, inrichting of tehuis, zijn evenmin meegenomen bij de schatting van het bereik. Dit betekent dat de schatting van het bereik in 2017 betrekking heeft op ruim 16,5 miljoen Nederlanders in plaats van de 16,9 miljoen inwoners die ons land per 1 januari 2015 (t-2) telde.

Voor het bepalen van het bereik zijn personen ingedeeld naar hoogte van het verzamelinkomen. Hierbij zijn inkomensklassen gevormd waarvan de grenzen overeenkomen met de Wrb-normen (zie bijlage 1) voor personen zonder partner (bovengrens van € 26.400) en personen met een partner (€ 37.300). Personen of paren met een box-3-vermogen boven de voor hen geldende belastingvrije voet zijn vervolgens conform de Wrb-normen buiten de berekening gelaten. Van de in totaal 16,5 miljoen hadden 12,4 miljoen een vermogen onder de belastingvrije voet van box-3, terwijl 6,3 miljoen hiervan bovendien voldeden aan de inkomenstoets. Het bereik is bepaald als aandeel van de totale bevolking. Hiertoe zijn bijvoorbeeld minderjarige kinderen bij hun (alleenstaande) ouders geteld.

Op basis van de raming blijken 6,3 miljoen personen te voldoen aan de eisen om in aanmerking te komen voor rechtsbijstand, hetgeen neerkomt op 38,1% van de bevolking. In de praktijk zal het aantal potentieel gerechtigden echter iets hoger uitvallen, doordat bij echtscheidingen het gezamenlijke belastbaar inkomen en box-3-vermogen van twee jaar terug, vanwege de tegenstrijdige belangen, wordt geïndividualiseerd. Dit leidt ertoe dat men vaker van boven de Wrb-grens naar onder deze grens zal vallen dan andersom.<sup>115</sup>

Zoals eerder vermeld, wordt toekenning van subsidie bij partners beoordeeld aan de hand van hun gezamenlijk inkomen. Om te komen van het aantal personen naar het aantal Wrb-eenheden moet het aantal personen ingedikt worden met behulp van het gemiddeld aantal huishoudensleden dat tezamen een aanvraag moet doen (hh-grootte). De 16,5 miljoen personen moeten gemiddeld genomen met 1,9 gedeeld worden om te komen tot het aantal Wrb-eenheden. Bij de 6,3 miljoen personen die gezien hun belastbaar inkomen en box-3-vermogen in aanmerking komen voor subsidie op rechtsbijstand gaat het gemiddeld om 2,3 medegerechtigde leden van het huishouden.

---

115 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 B9.1 Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t=2015 zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar Wrb-grens, in duizendtallen**

|                                    | 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                          | 16.524   | 1,9        | 2.774                                 | 1          | 1.580                                       | 1          | 5.323                                 | 2          | 5.955                                 | 3,8        | 891  | 2,5        |
| Totaal NL zonder vermogen in box 3 | 12.578   | 1,8        | 2.124                                 | 1          | 1.428                                       | 1          | 3.753                                 | 2          | 4.491                                 | 3,8        | 782  | 2,5        |
| Onder Wrb-grenzen**                | 6.449    | 1,5        | 1.521                                 | 1          | 1.257                                       | 1          | 1.633                                 | 2          | 1.337                                 | 3,9        | 702  | 2,5        |
| Boven Wrb-grenzen                  | 6.129    | 2,3        | 603                                   | 1          | 171   | 1          | 2.121                                 | 2          | 3.154                                 | 3,8        | 80   | 2,4        |

\* Betreft: meerderjarige kinderen, alleenstaande ouders (zonder minderjarig kind), overige personen in meerpersoonshuishoudens zonder partner of minderjarig kind.

\*\* Personen met een inkomen onder de inkomensgrens Wrb en met box 3-inkomen gelijk aan 0.

Ten slotte, om een indruk te geven van de inkomensverdeling rond de Wrb-normen zijn personen ingedeeld naar klassen van het verzamelinkomen met een breedte van € 2.500.

**Tabel B9.2 Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t-2=2015 zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar inkomen, in duizendtallen in euro's**

| Belastbaar inkomen | Totaal        |            | Alleenstaand (eenpersoons-huishouden) |            | Alleenstaand (in meerpersoons-huishouden) |            | Paar zonder minderjarig(e) kind(eren) |            | Alleenstaande ouder en zijn/haar 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           | 79            | 2          | 11                                    | 1          | 8   | 1          | 14                                    | 2          | 37   | 4          | 8  | 2,6        |
| 0 (geen bel. ink.) | 226           | 1,1        | 52                                    | 1          | 148                                       | 1          | 7                                     | 2          | 7  | 3,7        | 12   | 2,4        |
| €1 - €2.500        | 394           | 1,1        | 101                                   | 1          | 247                                       | 1          | 12                                    | 2          | 18   | 3,9        | 16   | 2,5        |
| €2.500 - €5.000    | 316           | 1,1        | 72                                    | 1          | 192                                       | 1          | 15                                    | 2          | 21   | 3,9        | 17   | 2,5        |
| €5.000 - €7.500    | 235           | 1,2        | 62                                    | 1          | 113                                       | 1          | 18                                    | 2          | 23   | 3,9        | 20   | 2,5        |
| €7.500 - €10.000   | 216           | 1,3        | 62                                    | 1          | 83  | 1          | 18                                    | 2          | 28   | 3,9        | 24   | 2,5        |
| €10.000 - €12.500  | 266           | 1,3        | 80                                    | 1          | 92  | 1          | 23                                    | 2          | 37   | 3,9        | 35   | 2,5        |
| €12.500 - €15.000  | 619           | 1,2        | 373                                   | 1          | 107                                       | 1          | 35                                    | 2          | 45   | 3,8        | 59   | 2,5        |
| €15.000 - €17.500  | 526           | 1,4        | 221                                   | 1          | 73  | 1          | 57                                    | 2          | 77   | 3,9        | 99   | 2,5        |
| €17.500 - €20.000  | 778           | 1,7        | 184                                   | 1          | 73  | 1          | 157                                   | 2          | 169  | 4          | 195  | 2,6        |
| €20.000 - €22.500  | 522           | 1,6        | 137                                   | 1          | 58  | 1          | 156                                   | 2          | 113  | 3,9        | 57   | 2,5        |
| €22.500 - €25.000  | 507           | 1,6        | 116                                   | 1          | 48  | 1          | 199                                   | 2          | 100  | 3,8        | 42   | 2,5        |
| €25.000 - €27.500  | 509           | 1,7        | 111                                   | 1          | 40  | 1          | 209                                   | 2          | 111  | 3,9        | 38   | 2,4        |
| €27.500 - €30.000  | 487           | 1,8        | 94                                    | 1          | 34  | 1          | 207                                   | 2          | 126  | 3,8        | 27   | 2,4        |
| €30.000 - €32.500  | 477           | 1,8        | 91                                    | 1          | 29  | 1          | 187                                   | 2          | 148  | 3,8        | 22   | 2,4        |
| €32.500 - €35.000  | 447           | 1,9        | 75                                    | 1          | 19  | 1          | 182                                   | 2          | 150  | 3,8        | 20   | 2,4        |
| €35.000 - €37.500  | 454           | 2,1        | 58                                    | 1          | 15  | 1          | 187                                   | 2          | 179  | 3,8        | 16   | 2,5        |
| €37.500 - €40.000  | 433           | 2,2        | 42                                    | 1          | 13  | 1          | 171                                   | 2          | 196  | 3,8        | 12   | 2,3        |
| €40.000 - €45.000  | 812           | 2,4        | 57                                    | 1          | 15  | 1          | 313                                   | 2          | 408  | 3,8        | 19   | 2,3        |
| €45.000 - €50.000  | 734           | 2,5        | 41                                    | 1          | 7   | 1          | 283                                   | 2          | 392  | 3,8        | 11   | 2,3        |
| €50.000 en meer    | 3.541         | 2,7        | 84                                    | 1          | 16  | 1          | 1.303                                 | 2          | 2.105  | 3,8        | 34   | 2,5        |
| <b>Totaal</b>      | <b>12.578</b> | <b>1,8</b> | <b>2.124</b>                          | <b>1</b>   | <b>1.428</b>                              | <b>1</b>   | <b>3.753</b>                          | <b>2</b>   | <b>4.491</b>   | <b>3,8</b> | <b>782</b>   | <b>2,5</b> |



# Bijlage 10a

## Achtergrondkenmerken reguliere toevoegingsgebruikers indeling Rechtspraak: bestuurs- civiel- en strafrecht in percentages in 2017

|                       |   | Nederlandse<br>bevolking | Toevoegings-<br>gebruikers | Bestuur | Civiel | Straf |
|-----------------------|---|--------------------------|----------------------------|---------|--------|-------|
|                       |   | %                        | %                          | %       | %      | %     |
| Geslacht *            | Totaal                                      | 17,166 milj.             | 188.586                    | 100,0   | 100,0  | 100,0 |
|                       | Mannen                                      | 49,6                     | 55,9                       | 57,4    | 43,7   | 83,1  |
|                       | Vrouwen                                     | 50,4                     | 44,1                       | 42,6    | 56,3   | 16,9  |
| Leeftijd *            | Jonger dan 15 jaar                          | 16,1                     | 1,1                        | 0,2     | 1,0    | 1,6   |
|                       | 15 tot 25 jaar                              | 12,3                     | 16,3                       | 11,3    | 9,6    | 32,4  |
|                       | 25 tot 35 jaar                              | 12,5                     | 26,0                       | 25,0    | 26,2   | 26,7  |
|                       | 35 tot 45 jaar                              | 12,1                     | 23,4                       | 22,6    | 26,7   | 17,4  |
|                       | 45 tot 55 jaar                              | 14,9                     | 19,3                       | 22,3    | 21,4   | 13,7  |
|                       | 55 tot 65 jaar                              | 13,3                     | 9,2                        | 13,0    | 9,6    | 5,9   |
|                       | 65 jaar of ouder                            | 18,8                     | 4,7                        | 5,5     | 5,5    | 2,2   |
|                       |   |                          |                            |         |        |       |
| Herkomstgeneratie *   | Nederlandse achtergrond                     | 77,0                     | 48,8                       | 27,5    | 54,9   | 47,3  |
|                       | Eerste generatie<br>migratieachtergrond     | 12,0                     | 32,5                       | 58,1    | 29,4   | 24,6  |
|                       | Tweede generatie<br>migratieachtergrond     | 11,0                     | 18,7                       | 14,4    | 15,7   | 28,1  |
| Migratieachtergrond * | Nederlandse achtergrond                     | 77,0                     | 48,8                       | 27,5    | 54,9   | 47,3  |
|                       | Marokko                                     | 2,3                      | 9,3                        | 12,7    | 7,1    | 12,7  |
|                       | Turkije                                     | 2,3                      | 6,8                        | 12,0    | 5,5    | 6,5   |
|                       | Suriname                                    | 2,0                      | 6,7                        | 6,4     | 6,5    | 7,7   |
|                       | Nederlandse Antillen en<br>Aruba            | 0,9                      | 3,4                        | 2,6     | 3,0    | 5,3   |
|                       | Overig niet-westerse<br>migratieachtergrond | 5,4                      | 13,8                       | 28,3    | 11,1   | 10,9  |
|                       | Overige westerse<br>migratieachtergrond     | 10,0                     | 11,1                       | 10,6    | 11,9   | 9,7   |
| Gemeentegrootte       | Minder dan 5.000<br>inwoners                | 0,1                      | 0,0                        | 0,0     | 0,1    | 0,0   |
|                       | 5.000 - < 10.000<br>inwoners                | 1,0                      | 0,6                        | 0,4     | 0,7    | 0,4   |

|                              |  |      |      |      |      |      |
|------------------------------|--|------|------|------|------|------|
|                              | 10.000 - < 20.000 inwoners                       | 8,7  | 5,2  | 4,1  | 5,8  | 4,4  |
|                              | 20.000 - < 50.000 inwoners                       | 35,6 | 25,3 | 19,5 | 27,6 | 22,9 |
|                              | 50.000 - < 100.000 inwoners                      | 18,1 | 18,5 | 16,9 | 19,0 | 18,5 |
|                              | 100.000 - < 150.000 inwoners                     | 9,5  | 9,4  | 8,7  | 9,5  | 9,6  |
|                              | 150.000 - < 250.000 inwoners                     | 13,4 | 16,3 | 16,6 | 15,3 | 18,1 |
|                              | 250.000 inwoners of meer                         | 13,6 | 24,7 | 33,7 | 22,1 | 26,1 |
| Verstedelijking              | Zeer sterk                                       | 21,9 | 34,2 | 44,2 | 31,1 | 36,3 |
|                              | Sterk  | 30,9 | 33,8 | 31,1 | 33,9 | 34,9 |
|                              | Matig  | 17,4 | 13,5 | 11,1 | 14,2 | 13,0 |
|                              | Weinig   | 21,0 | 13,4 | 9,9  | 15,0 | 11,7 |
|                              | Niet   | 8,8  | 5,1  | 3,7  | 5,8  | 4,1  |
| Burgerlijke staat            | Gehuwd   | 38,7 | 23,6 | 26,7 | 28,8 | 10,1 |
|                              | Ongehuwd   | 47,6 | 56,3 | 50,5 | 47,3 | 79,0 |
|                              | Partnerschap                                     | 1,1  | 0,6  | 0,3  | 0,9  | 0,2  |
|                              | Gescheiden na huwelijk                           | 7,1  | 17,8 | 20,2 | 21,1 | 9,9  |
|                              | Gescheiden na partnerschap                       | 0,4  | 0,6  | 0,5  | 0,7  | 0,3  |
|                              | Verweduwd na huwelijk                            | 5,1  | 1,2  | 1,8  | 1,2  | 0,5  |
|                              | Verweduwd na partnerschap                        | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  |
| Sociaaleconomische categorie | Onbekend   | 1,6  | 2,6  | 4,1  | 1,8  | 3,5  |
|                              | Werknemer  | 36,1 | 25,8 | 17,1 | 31,9 | 16,2 |
|                              | Directeur-grootaandeelhouder                     | 1,2  | 0,2  | 0,1  | 0,3  | 0,2  |
|                              | Zelfstandig ondernemer                           | 5,0  | 5,1  | 3,7  | 5,7  | 4,5  |
|                              | Overige zelfstandige                             | 0,6  | 1,1  | 0,8  | 1,2  | 1,2  |
|                              | Meewerkend gezinslid                             | 0,1  | 0,1  | 0,1  | 0,1  | 0,0  |
|                              | Ontvanger werkloosheidsuitkering                 | 1,4  | 3,0  | 4,6  | 3,2  | 1,8  |
|                              | Ontvanger bijstandsuitkering                     | 2,5  | 21,8 | 32,7 | 20,2 | 21,6 |
|                              | Ontvanger uitkering sociale voorziening overig   | 1,4  | 7,0  | 5,6  | 6,9  | 8,7  |
|                              | Ontvanger uitkering ziekte/arbeidsongeschiktheid | 2,8  | 8,5  | 11,9 | 9,0  | 5,5  |
|                              | Ontvanger pensioenuitkering                      | 18,6 | 4,6  | 5,3  | 5,5  | 2,0  |

Bijlage 10a

|                 |  |      |      |      |      |      |
|-----------------|--|------|------|------|------|------|
| Type huishouden | Nog niet schoolgaand/<br>scholier/student met<br>inkomen             | 8,0  | 9,8  | 6,8  | 7,2  | 16,1 |
|                 | Nog niet schoolgaand/<br>scholier/student zonder<br>inkomen          | 16,9 | 4,2  | 1,1  | 1,9  | 10,4 |
|                 | Overig zonder inkomen  | 3,1  | 3,9  | 3,4  | 3,9  | 4,0  |
|                 | Behoort tot huishouden<br>zonder waargenomen<br>inkomsten            | 0,7  | 2,3  | 2,8  | 1,3  | 4,4  |
|                 | Onbekend   | 1,6  | 2,6  | 4,1  | 1,8  | 3,5  |
|                 | Eenpersoonshuishouden,<br>man tot AOW-leeftijd                       | 6,4  | 17,0 | 21,4 | 14,1 | 22,5 |
|                 | Eenpersoonshuishouden,<br>man vanaf AOW-leeftijd                     | 1,5  | 0,7  | 0,9  | 0,8  | 0,5  |
|                 | Eenpersoonshuishouden,<br>vrouw tot AOW-leeftijd                     | 4,9  | 6,7  | 9,7  | 7,5  | 3,4  |
|                 | Eenpersoonshuishouden,<br>vrouw vanaf AOW-leeftijd                   | 3,7  | 0,8  | 1,1  | 1,0  | 0,2  |
|                 | Paar zonder kinderen,<br>hoofdkostwinner tot<br>AOW-leeftijd         | 14,5 | 8,3  | 8,7  | 9,1  | 6,4  |
|                 | Paar zonder kinderen,<br>hoofdkostwinner vanaf<br>AOW-leeftijd       | 10,5 | 1,5  | 1,6  | 1,8  | 0,6  |
|                 | Paar met uitsluitend<br>minderj. kinderen                            | 30,1 | 20,2 | 14,6 | 23,8 | 14,9 |
|                 | Paar met minderj. en<br>meerderj. kinderen                           | 5,6  | 5,6  | 5,0  | 4,3  | 8,5  |
|                 | Paar met uitsluitend<br>meerderj. kinderen                           | 9,1  | 6,3  | 5,8  | 5,5  | 7,9  |
|                 | Eenoudergezin,<br>uitsluitend minderj.<br>kinderen                   | 4,3  | 13,5 | 10,7 | 16,3 | 8,9  |
|                 | Eenoudergezin, minderj.<br>en meerderj. kinderen                     | 0,9  | 2,8  | 2,6  | 2,2  | 4,0  |
|                 | Eenoudergezin,<br>uitsluitend meerderj.<br>kinderen                  | 2,4  | 4,8  | 5,5  | 4,0  | 6,1  |
|                 | Paar zonder kinderen<br>maar met andere<br>inwonende(n)              | 0,6  | 0,9  | 0,7  | 1,0  | 0,7  |
|                 | Paar met uitsluitend<br>minderj. kinderen en<br>andere inwonende(n)  | 0,8  | 0,9  | 1,1  | 0,9  | 0,7  |
|                 | Paar met minderj. en<br>meerderj. kinderen en<br>andere inwonende(n) | 0,2  | 0,3  | 0,3  | 0,2  | 0,4  |
|                 | Paar met uitsluitend<br>meerderj. kinderen en<br>andere inwonende(n) | 0,3  | 0,4  | 0,3  | 0,4  | 0,5  |

|   |     |     |     |     |     |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|
| Eenoudergezin, uitsluitend minderj. kind. en andere inwonende(n)  | 0,1 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 |
| Eenoudergezin, minderj. en meerderj. kind. en andere inwonende(n) | 0,0 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 |
| Eenoudergezin, uitsluitend meerderj. kind. en andere inwonende(n) | 0,1 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,3 |
| Overig meerpersoonshuishouden                                     | 1,0 | 2,1 | 2,6 | 1,9 | 2,6 |
| Bevolking in instellingen, inrichtingen en tehuisen               | 1,3 | 3,8 | 2,7 | 2,8 | 6,8 |
| Onbekend huishouden   | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 0,1 | 0,3 |

\* Gebaseerd op de situatie op de laatste vrijdag in september van 2017. Overige kenmerken gebaseerd op de laatste vrijdag in september van 2015.

Bron: CBS

# Bijlage 10b

## Achtergrondkenmerken Wrb-gerechtigden en de Nederlandse bevolking in 2017

|                              |                             | Nederlandse<br>bevolking | Wrb-<br>gerechtigden | Nederlandse<br>bevolking | Wrb-<br>gerechtigden |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|
|                              |                             | x 1000                   | x 1000               | %                        | %                    |
| <b>Totaal</b>                |                             | <b>16.528</b>            | <b>6.292</b>         | <b>100</b>               | <b>100</b>           |
| Geslacht                     | Man                         | 8.198                    | 3.017                | 50                       | 48                   |
|                              | Vrouw                       | 8.331                    | 3.275                | 50                       | 52                   |
| Burgerlijke staat            | Ongehuwd                    | 7.801                    | 3.396                | 47                       | 54                   |
|                              | Gehuwd                      | 6.717                    | 1.904                | 41                       | 30                   |
|                              | Verweduwd                   | 785                      | 384                  | 5                        | 6                    |
|                              | Gescheiden                  | 1.226                    | 608                  | 7                        | 10                   |
| Leeftijds-<br>klasse         | 0-14 jaar                   | 2.800                    | 865                  | 17                       | 14                   |
|                              | 15-24 jaar                  | 2.010                    | 1.377                | 12                       | 22                   |
|                              | 25-34 jaar                  | 2.008                    | 801                  | 12                       | 13                   |
|                              | 35-44 jaar                  | 2.144                    | 601                  | 13                       | 10                   |
|                              | 45-54 jaar                  | 2.522                    | 635                  | 15                       | 10                   |
|                              | 55-64 jaar                  | 2.170                    | 584                  | 13                       | 9                    |
| Positie in het<br>huishouden | 65 jaar e.o.                | 2.875                    | 1.429                | 17                       | 23                   |
|                              | Hoofdkostwinner             | 7.569                    | 3.023                | 46                       | 48                   |
|                              | Hoofdkostw. zonder partner  | 3.374                    | 1.894                | 20                       | 30                   |
|                              | Hoofdkostw., alleenstaande  | 2.846                    | 1.540                | 17                       | 24                   |
|                              | Hoofdkostw., alleenst.ouder | 527                      | 353                  | 3                        | 6                    |
|                              | Hoofdkostwinner met partner | 4.195                    | 1.130                | 25                       | 18                   |
|                              | Partner van hoofdkostwinner | 4.195                    | 1.130                | 25                       | 18                   |
|                              | Minderjarig kind            | 3.337                    | 985                  | 20                       | 16                   |
|                              | Minderj. kind, eenoudergez. | 504                      | 392                  | 3                        | 6                    |
|                              | Minderj. kind, twee-ouderg. | 2.833                    | 593                  | 17                       | 9                    |
|                              | Meerderjarig kind           | 1.194                    | 979                  | 7                        | 16                   |
|                              | Meerderj.kind, eenoudergez. | 287                      | 237                  | 2                        | 4                    |
|                              | Meerderj.kind, twee-ouderg. | 908                      | 742                  | 5                        | 12                   |
| Overig lid                   | 234                         | 175                      | 1                    | 3                        |                      |

|  |                                     |        |       |    |    |
|--|-------------------------------------|--------|-------|----|----|
| Herkomst (land)                              | Nederland                           | 13.013 | 4.365 | 79 | 69 |
|  | Westers land                        | 1.548  | 661   | 9  | 10 |
|  | Indonesië                           | 361    | 122   | 2  | 2  |
|  | Duitsland                           | 346    | 150   | 2  | 2  |
|  | België                              | 112    | 41    | 1  | 1  |
|  | Overig westers land                 | 730    | 347   | 4  | 6  |
|  | Niet-westers land                   | 1.967  | 1.267 | 12 | 20 |
|  | Suriname                            | 341    | 186   | 2  | 3  |
|  | Ned. Antillen en Aruba              | 144    | 92    | 1  | 1  |
|  | Turkije                             | 390    | 263   | 2  | 4  |
|  | Marokko                             | 375    | 262   | 2  | 4  |
| Overig niet-westers land                     | 717                                 | 464    | 4     | 7  |    |
| Herkomst (generatie)                         | Autochtoon                          | 13.013 | 4.365 | 79 | 69 |
|  | Westers allochtoon                  | 1.548  | 661   | 9  | 10 |
|  | Westers all., 1e gen.               | 685    | 329   | 4  | 5  |
|  | Westers all., 2e gen.               | 863    | 332   | 5  | 5  |
|  | Niet-westers allocht.               | 1.967  | 1.267 | 12 | 20 |
|  | Niet-westers, 1e gen.               | 1.057  | 689   | 6  | 11 |
|  | Niet-westers, 2e gen.               | 910    | 577   | 6  | 9  |
| Sociaal-economische categorie van de persoon | Werknemer en zelfstandige           | 7.334  | 1.802 | 44 | 29 |
|  | Werknemer                           | 6.154  | 1.396 | 37 | 22 |
|  | Zelfstandige (totaal)               | 1.180  | 406   | 7  | 6  |
|  | Directeur-grootaandeelhouder        | 203    | 12    | 1  | 0  |
|  | Zelfstandig ondernemer              | 852    | 348   | 5  | 6  |
|  | Meewerkend gezinslid                | 23     | 9     | 0  | 0  |
|  | Overige zelfstandige                | 102    | 38    | 1  | 1  |
|  | Uitkerings- en pensioenontvanger    | 4.431  | 2.406 | 27 | 38 |
|  | Uitkeringsontvanger                 | 1.309  | 903   | 8  | 14 |
|  | Ontvanger werkloosheidsuitkering    | 237    | 102   | 1  | 2  |
|  | Ontvanger van soc. voorziening      | 595    | 561   | 4  | 9  |
|  | Bijstandsontvanger                  | 415    | 410   | 3  | 7  |
|  | Ontvanger ov. soc. voorziening      | 180    | 151   | 1  | 2  |
|  | Arbeidsongeschikte                  | 478    | 240   | 3  | 4  |
|  | Pensioenontvanger                   | 3.122  | 1.503 | 19 | 24 |
|  | Pensioenontvanger onder AOW-ift     | 347    | 101   | 2  | 2  |
|  | Pensioenontvanger boven AOW-ift     | 2.775  | 1.402 | 17 | 22 |
|  | Kind/scholier/student               | 4.220  | 1.823 | 26 | 29 |
|  | Kind/scholier/student, met inkomen  | 1.351  | 916   | 8  | 15 |
|  | Kind/scholier/student, geen inkomen | 2.869  | 907   | 17 | 14 |
| Overig (zonder inkomen)                      | 543                                 | 261    | 3     | 4  |    |

Bijlage 10b

|                                       |   |                                    |        |       |    |
|---------------------------------------|---|------------------------------------|--------|-------|----|
| Samenstelling van het huishouden      | Eenpersoonshuishouden                       | 2.783                              | 1.509  | 17    | 24 |
|                                       | Alleenstaande man                           | 1.322                              | 677    | 8     | 11 |
|                                       | Alleenstaande man onder AOW-ift             | 1.063                              | 556    | 6     | 9  |
|                                       | Alleenstaande man vanaf AOW-ift             | 259                                | 121    | 2     | 2  |
|                                       | Alleenstaande vrouw                         | 1.460                              | 832    | 9     | 13 |
|                                       | Alleenstaande vrouw onder AOW-ift           | 810                                | 465    | 5     | 7  |
|                                       | Alleenstaande vrouw vanaf AOW-ift           | 651                                | 367    | 4     | 6  |
|                                       | Meerpersoonshuishouden                      | 13.745                             | 4.783  | 83    | 76 |
|                                       | Eenoudergezin                               | 1.296                              | 966    | 8     | 15 |
|                                       | Eenouder, uitsl. minderj. kind              | 725                                | 561    | 4     | 9  |
|                                       | Eenouder, minst. één meerderj. k.           | 571                                | 404    | 3     | 6  |
|                                       | Paar, totaal                                | 11.910                             | 3.521  | 72    | 56 |
|                                       | Paar, zonder kind                           | 4.296                              | 1.395  | 26    | 22 |
|                                       | Paar, zonder kind, onder AOW-ift            | 2.479                              | 532    | 15    | 8  |
|                                       | Paar, zonder kind, vanaf AOW-ift            | 1.817                              | 862    | 11    | 14 |
|                                       | Paar, met kind(eren)                        | 7.614                              | 2.127  | 46    | 34 |
|                                       | Paar, uitsl. minderj. kind                  | 5.109                              | 1.038  | 31    | 16 |
|                                       | Paar, minst. één meerderj. kind             | 2.505                              | 1.089  | 15    | 17 |
|                                       | Meerpersoonshuishouden, overig              | 541                                | 296    | 3     | 5  |
|                                       | Voornaamste inkomensbron van het huishouden | Inkomen als werknemer/zelfstandige | 11.639 | 3.329 | 70 |
| Inkomen als werknemer                 |   | 9.800                              | 2.673  | 59    | 42 |
| Inkomen als zelfstandige (totaal)     |   | 1.838                              | 656    | 11    | 10 |
| Inkomen als zelfstandig ondernemer    |   | 1.297                              | 572    | 8     | 9  |
| Inkomen als dga                       |   | 490                                | 57     | 3     | 1  |
| Inkomen als overige zelfstandige      |   | 52                                 | 27     | 0     | 0  |
| Overdrachtsinkomen                    |   | 4.890                              | 2.963  | 30    | 47 |
| Uitkering inkomensverzekering         |   | 3.984                              | 2.078  | 24    | 33 |
| Uitkering werkloosheid                |   | 214                                | 135    | 1     | 2  |
| Uitkering arbeidsongeschiktheid       |   | 494                                | 342    | 3     | 5  |
| Uitkering pensioen                    |   | 3.276                              | 1.601  | 20    | 25 |
| Uitkering sociale voorziening         |   | 772                                | 756    | 5     | 12 |
| Uitkering bijstand                    |   | 594                                | 592    | 4     | 9  |
| Uitkering sociale voorziening, overig |   | 178                                | 164    | 1     | 3  |
| Studiefinanciering                    |   | 134                                | 129    | 1     | 2  |
| Woonsituatie van het huishouden       | Eigen woning                                | 10.861                             | 2.585  | 66    | 41 |
|                                       | Huurwoning                                  | 5.667                              | 3.708  | 34    | 59 |
|                                       | Huur zonder huurtoeslag                     | 3.478                              | 1.563  | 21    | 25 |
|                                       | Huur met huurtoeslag                        | 2.189                              | 2.145  | 13    | 34 |

|                            |                      |       |       |    |    |
|----------------------------|----------------------|-------|-------|----|----|
| Stedelijkheid van gemeente | Zeer sterk stedelijk | 3.582 | 1.629 | 22 | 26 |
|                            | Sterk stedelijk      | 5.108 | 1.975 | 31 | 31 |
|                            | Matig stedelijk      | 2.885 | 987   | 17 | 16 |
|                            | Weinig stedelijk     | 3.489 | 1.199 | 21 | 19 |
|                            | Niet stedelijk       | 1.465 | 502   | 9  | 8  |
| Provincie                  | Groningen            | 567   | 263   | 3  | 4  |
|                            | Friesland            | 632   | 264   | 4  | 4  |
|                            | Drenthe              | 478   | 188   | 3  | 3  |
|                            | Overijssel           | 1.118 | 439   | 7  | 7  |
|                            | Flevoland            | 394   | 159   | 2  | 3  |
|                            | Gelderland           | 1.982 | 732   | 12 | 12 |
|                            | Utrecht              | 1.238 | 407   | 7  | 6  |
|                            | Noord-Holland        | 2.704 | 1.016 | 16 | 16 |
|                            | Zuid-Holland         | 3.516 | 1.377 | 21 | 22 |
|                            | Zeeland              | 373   | 130   | 2  | 2  |
|                            | Noord-Brabant        | 2.440 | 873   | 15 | 14 |
|                            | Limburg              | 1.085 | 447   | 7  | 7  |

Bron: CBS



# Bijlage 10c

## Achtergrondkenmerken gebruikers van mediationtoevoegingen in percentages in 2017

|                                      |  | <b>Mediation</b>        |
|--------------------------------------|--|-------------------------|
|                                      |  | %                       |
| Geslacht *                           | Mannen                                   | 38,4                    |
|                                      | Vrouwen                                  | 61,6                    |
| Leeftijd *                           | Jonger dan 15 jaar                       | 0,0                     |
|                                      | 15 tot 25 jaar                           | 2,9                     |
|                                      | 25 tot 35 jaar                           | 30,4                    |
|                                      | 35 tot 45 jaar                           | 36,2                    |
|                                      | 45 tot 55 jaar                           | 21,8                    |
|                                      | 55 tot 65 jaar                           | 6,3                     |
|                                      | 65 jaar of ouder                         | 2,5                     |
|                                      | Herkomstgeneratie *                      | Nederlandse achtergrond |
| Eerste generatie migratieachtergrond |  | 14,9                    |
| Tweede generatie migratieachtergrond |  | 11,2                    |
| Migratie achtergrond *               | Nederlandse achtergrond                  | 73,9                    |
|                                      | Marokko                                  | 2,9                     |
|                                      | Turkije                                  | 2,2                     |
|                                      | Suriname                                 | 3,2                     |
|                                      | Nederlandse Antillen en Aruba            | 1,2                     |
|                                      | Overig niet-westerse migratieachtergrond | 6,1                     |
|                                      | Overige westerse migratieachtergrond     | 10,6                    |
|                                      | Gemeentegrootte                          | onbekend                |
| minder dan 5.000 inwoners            |  | 0,1                     |
| 5.000 - < 10.000 inwoners            |  | 0,9                     |
| 10.000 - < 20.000 inwoners           |  | 7,7                     |
| 20.000 - < 50.000 inwoners           |  | 34,6                    |
| 50.000 - < 100.000 inwoners          |  | 20,0                    |
| 100.000 - < 150.000 inwoners         |  | 10,1                    |
| 150.000 - < 250.000 inwoners         |  | 15,3                    |
| 250.000 inwoners of meer             |  | 11,2                    |

|  |  |          |
|--|--|----------|
| Verstedelijking  | Onbekend   | 0,0      |
|  | Zeer sterk   | 18,4     |
|  | Sterk  | 36,6     |
|  | Matig  | 17,4     |
|  | Weinig   | 19,7     |
|  | Niet   | 7,9      |
| Burgerlijke staat  | Gehuwd   | 64,9     |
|  | Ongehuwd   | 24,3     |
|  | Partnerschap   | 4,5      |
|  | Gescheiden na huwelijk                               | 5,8      |
|  | Gescheiden na partnerschap                           | 0,5      |
|  | Verweduwd na huwelijk                                | 0,1      |
|  | Verweduwd na partnerschap                            | 0,0      |
| Sociaaleconomische categorie                             | Onbekend   | 0,6      |
|  | Werknemer  | 58,3     |
|  | Directeur-grootaandeelhouder                         | 0,3      |
|  | Zelfstandig ondernemer                               | 8,9      |
|  | Overige zelfstandige                                 | 1,7      |
|  | Meewerkend gezinslid                                 | 0,3      |
|  | Ontvanger werkloosheidsuitkering                     | 3,4      |
|  | Ontvanger bijstandsuitkering                         | 5,2      |
|  | Ontvanger uitkering sociale voorziening overig       | 2,8      |
|  | Ontvanger uitkering ziekte/arbeidsongeschiktheid     | 6,9      |
|  | Ontvanger pensioenuitkering                          | 2,4      |
|  | Nog niet schoolgaand/scholier/student met inkomen    | 2,8      |
|  | Nog niet schoolgaand/scholier/student zonder inkomen | 0,2      |
|  | Overig zonder inkomen                                | 5,8      |
|  | Behoort tot huishouden zonder waargenomen inkomsten  | 0,3      |
|  | Type huishouden                                      | Onbekend |
| Eenpersoonshuishouden, man tot AOW-leeftijd              |  | 3,4      |
| Eenpersoonshuishouden, man vanaf AOW-leeftijd            |  | 0,1      |
| Eenpersoonshuishouden, vrouw tot AOW-leeftijd            |  | 1,8      |
| Eenpersoonshuishouden, vrouw vanaf AOW-leeftijd          |  | 0,1      |
| Paar zonder kinderen, hoofdkostwinner tot AOW-leeftijd   |  | 13,6     |
| Paar zonder kinderen, hoofdkostwinner vanaf AOW-leeftijd |  | 1,4      |
| Paar met uitsluitend minderj. Kinderen                   |  | 58,2     |
| Paar met minderj. en meerderj. Kinderen                  |  | 4,6      |
| Paar met uitsluitend meerderj. Kinderen                  |  | 4,7      |
| Eenoudergezin, uitsluitend minderj. Kinderen             |  | 6,2      |
| Eenoudergezin, minderj. en meerderj. Kinderen            |  | 0,4      |

## Bijlage 10c

|   |     |
|---|-----|
| Eenoudergezin, uitsluitend meerderj. Kinderen                     | 1,0 |
| Paar zonder kinderen maar met andere inwonende(n)                 | 1,1 |
| Paar met uitsluitend minderj. kinderen en andere inwonende(n)     | 1,0 |
| Paar met minderj. en meerderj. kinderen en andere inwonende(n)    | 0,2 |
| Paar met uitsluitend meerderj. kinderen en andere inwonende(n)    | 0,4 |
| Eenoudergezin, uitsluitend minderj. kind. en andere inwonende(n)  | 0,1 |
| Eenoudergezin, minderj. en meerderj. kind. en andere inwonende(n) | 0,0 |
| Eenoudergezin, uitsluitend meerderj. kind. en andere inwonende(n) | 0,1 |
| Overig meerpersoonshuishouden                                     | 0,8 |
| Bevolking in instellingen, inrichtingen en tehuizen               | 0,3 |

\* Gebaseerd op de situatie op de laatste vrijdag in september van 2017. Overige kenmerken gebaseerd op de laatste vrijdag in september van 2015.

Bron: CBS

# Bijlage 11

## Resultaten enquête onder toevoegingsgebruikers

### Methode

Aan een deel van de toevoegingsgebruikers die in maart en april 2017 een toevoeging hebben ontvangen, is een brief gestuurd met daarin een uitnodiging om middels de aangeleverde unieke inlogcode deel te nemen aan een internetenquête. Gezien de lage respons en de scheve verdeling van zaaksoorten is het nodig gebleken een tweede groep toevoegingsgebruikers die ook in mei 2017 een toevoeging hebben ontvangen, aan te schrijven. De enquête werd in de periode september tot en met november 2017 afgenomen.

Bij de eerste steekproef zijn 4.000 brieven verstuurd. Dit leverde een respons op van 263 respondenten, waarbij de zaaksoort echtscheidings-(gerelateerd) was oververtegenwoordigd en de zaaksoort strafrecht was ondervertegenwoordigd.

Een tweede zending betrof 5.000 brieven, waarbij er 3.000 uitnodigingsbrieven zijn gestuurd naar toevoegingsgebruikers op het gebied van strafrecht en 2.000 naar de overige toevoegingsgebruikers, exclusief rechtzoekenden in echtscheidings-(gerelateerde) zaken. De tweede zending leverde een respons op van 206 respondenten.

Op voorhand zijn de volgende categorieën toevoegingsgebruikers uitgesloten:

- Asiel en vreemdelingenbewaring, vanwege taalproblemen en bereikbaarheid;
- Bopz, vanwege bereikbaarheid;
- Rechtzoekenden met een p/o-adres, een buitenlands adres, een adres van een instelling of van de rechtsbijstandverlener. Hierbij kon echter niet worden voorkomen dat een deel van de gebruikte adressen alsnog niet van een particulier bleek te zijn, maar van een instelling of kantoor van een rechtsbijstandverlener en retour werd gezonden. In totaal zijn er circa 700 brieven naar de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) teruggestuurd.

De dataverzameling via de internetenquête is uitgevoerd door een onafhankelijk ISO-20252-gecertificeerd onderzoeksbureau.

Binnen de enquête waren twee routes mogelijk: een route voor toevoegingsgebruikers met een strafrechtelijk probleem en een route voor toevoegingsgebruikers met een niet-strafrechtelijk probleem. Hoewel een groot deel van de vragen voor beide groepen gelijk waren, lag bij de vragen in de strafrechtelijke

route de focus meer op de specifieke bijdrage van de rechtsbijstandverleners tijdens de procedure en de zitting.

Het aantal respondenten kwam na twee zendingen uit op 469, waarvan 87 respondenten met een straftoevoeging. Bij nadere analyse bleek dat er vijf respondenten ten onrechte de strafroute hadden gekozen. Deze zijn uit het bestand verwijderd, waardoor het aantal uiteindelijk uitkwam op 82. De verdeling man/vrouw van alle respondenten was 42,0% tegen 58,0%. Onder alle toevoegingsgebruikers is de verhouding 44,5% tegen 55,5%.

Aan de enquête namen relatief vaak wat oudere toevoegingsgebruikers deel vergeleken met de Wrb-gerechtigden in het jaar 2016.

**Tabel B11.1 Verdeling naar leeftijd, enquête (n=476) en Wrb-gebruikers 2016**

| Leeftijd         | Enquête | Wrb-gerechtigden |
|------------------|---------|------------------|
| <25 jaar         | 7       | 17               |
| 25 tot 35        | 20      | 26               |
| 35 tot 45        | 22      | 24               |
| 45 tot 55        | 25      | 20               |
| 55 tot 65        | 17      | 9                |
| 65 jaar of ouder | 9       | 5                |

De respons van deze enquête is 5%. In de enquête die in 2013 werd gehouden, lag de respons op een kleine 3%. Deze vergelijking is slechts indicatief bedoeld, omdat de selectie, versturing en beloning bij beide enquêtes niet exact overeenkomen. Gezien de lage respons bij vorige metingen, is in overleg met het onderzoeksbureau besloten om respondenten voor hun deelname te belonen met een digitale cadeaubon (bij de eerste zending betrof dit € 7,50 en bij de tweede zending, gezien de onvoorziene kosten van de tweede mailing, € 5). Ook is onder alle respondenten een tablet verloot.

Als men niet beschikte over een internetvoorziening, kon men contact opnemen met het onderzoeksbureau. Een klein aantal rechtzoekenden is op deze wijze ingestroomd in het customer journey onderzoek dat parallel aan dit onderzoek wordt uitgevoerd. Met hen is een telefonisch of een face-to-face-interview gehouden over hun klantreis en hun ervaringen met de rechtsbijstandverlener. Deze gegevens zijn gebruikt voor de nulmeting (Combrink-Kuiters, e.a., 2018). De resultaten van de straftoevoegingsgebruikers (n=82) en de overige niet strafgerelateerde toevoegingsgebruikers (n=382) worden hieronder afzonderlijk beschreven.

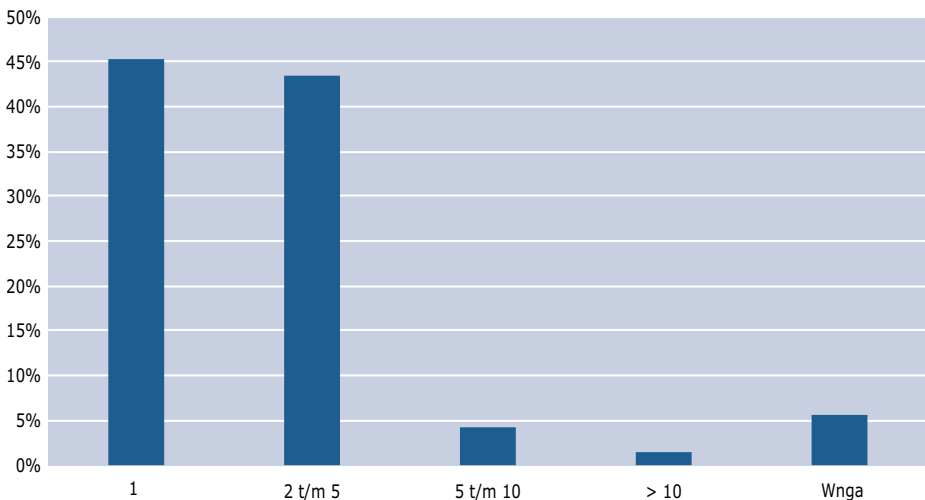
## 11.1 Niet-straferelateerde toevoegingsgebruikers

### Aantal juridische problemen

De ondervraagde niet-straferelateerde toevoegingsgebruikers hebben gemiddeld in de afgelopen 2 jaren 2,7 maal een probleem of kwestie gehad waarvoor ze juridische hulp hadden kunnen gebruiken; 4% van hen had in deze periode 10 of meer juridische problemen. Men maakte gemiddeld 2,5 maal gebruik van juridische hulp.

Het merendeel van de ondervraagde toevoegingsgebruikers heeft minder dan 5 toevoegingen gebruikt in de afgelopen 2 jaar; 45% ontving 1 toevoeging, 43% 2 tot en met 5 toevoegingen en 2% gaf aan meer dan 5 toevoegingen te hebben gehad in de afgelopen twee jaar (zie figuur B16.1). Bij deze veelgebruikers betroffen de laatste toevoegingen meestal een probleem met een overheidsinstantie. Gemiddeld heeft men gedurende de afgelopen twee jaar op enigerlei wijze - dit kan zijn in de eerste of tweede lijn - 2,6 keer gebruik gemaakt van juridische hulp.

**Figuur B11.1 Het gemiddeld aantal afgegeven toevoegingen in de afgelopen 2 jaar (n=382)**



Aan de groep met meerdere toevoegingen (n=209) is gevraagd of de toevoegingen die de laatste twee jaren zijn aangevraagd allemaal betrekking hadden op hetzelfde probleem. Ruim de helft gaf aan dat dit inderdaad het geval was (60%) en 40% gaf aan dat het hierbij (steeds) om verschillende problemen ging. Van de groep waarbij het hetzelfde probleem betrof (n=120), gaf 69% aan dat de volgende toevoeging zinvol was geweest in die zin dat men het gevoel had dat elke volgende toevoeging de oplossing van het probleem dichterbij heeft gebracht. Er kwam

een verbetering in de situatie door toedoen van de volgende toevoeging. Het kan hier gaan om de behandeling van de zaak door een hogere instantie. Enkele respondenten die deze vraag ontkennend beantwoordden, gaven als toelichting (n=28) dit niet te weten, omdat de zaak nog loopt (eerste aanleg of hoger beroep) of gaven aan dat de zaak verslechterd was, doordat het probleem (soms zelfs door toedoen van de rechtsbijstandverlener) erger was geworden.

In de enquête is steeds doorgevraagd op het laatste probleem. De meeste respondenten hadden hun laatste toevoeging op het gebied van relatie of familiezaken (40%), gevolgd door problemen met een overheidsinstantie (23%).

**Tabel B11.2 Zaaksoort laatste toevoeging (n=382)**

|                                 | Percentage |
|---------------------------------|------------|
| Relatie- en/of familiezaken     | 40         |
| Probleem met overheidsinstantie | 23         |
| Werk/ontslag                    | 7          |
| Vreemdelingenrecht              | 6          |
| Claim/vordering/betaling        | 5          |
| Wonen                           | 5          |
| Overige rechtsgebieden          | 14         |
| <b>Totaal</b>                   | <b>100</b> |

### Bekendheid toevoeging

De meeste toevoegingsgebruikers hoorden voor de eerste keer van de advocaat of mediator dat ze een toevoeging konden krijgen, gevolgd door het Juridisch Loket.

**Tabel B11.3 Op de hoogte gekomen van het recht op een toevoeging, in percentages (n=382)**

|                                    | Percentage |
|------------------------------------|------------|
| Advocaat/mediator                  | 54         |
| Het Juridisch Loket                | 22         |
| Had al eerder een toevoeging gehad | 10         |
| Familie, vrienden of bekenden      | 4          |
| Internet/social media              | 3          |
| Anders                             | 5          |
| Weet niet/geen antwoord (wnga)     | 3          |
| <b>Totaal*</b>                     | <b>100</b> |

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

De meeste toevoegingsgebruikers maakten gebruik van een advocaat (93%), de overige toevoegingsgebruikers van een mediator (7%). Als er gebruik werd gemaakt van beide soorten dienstverleners dan is gevraagd de dienstverlener in te vullen die het belangrijkste deel van de zaak heeft behandeld. Bij de mediators betrof het in de regel een relatie-/familierechtelijk probleem.

Op de vraag waar zoal informatie is gezocht voordat men bij de advocaat of mediator terecht is gekomen, werd het Juridisch Loket het vaakst genoemd, namelijk door 43% van de respondenten (30% via een van de contactkanalen of 13% via de website). Daarnaast werden het internet (inclusief *social media*) en familie, vrienden en bekenden geraadpleegd.

**Tabel B11.4 Belangrijkste informatiebronnen voorafgaand aan het benaderen van een advocaat of mediator, in percentages, meer antwoorden mogelijk (n=382)**

|   | Percentage |
|---|------------|
| Contactkanaal van het Juridisch Loket       | 30         |
| Internet/social media                       | 24         |
| Familie, vrienden en bekenden               | 24         |
| Rechtstreeks naar advocaat/mediator gegaan. | 20         |
| Website van het Juridisch Loket             | 13         |



De zoektocht begint het vaakst bij familie, vrienden en bekenden of op het internet. Als tweede stap wordt het vaakst het Juridisch Loket genoemd. Het merendeel van deze laatste groep heeft het gevoel door het Juridisch Loket goed te zijn verwezen naar de advocaat of mediator die hen uiteindelijk heeft bijgestaan (87%).

De toevoegingsgebruikers hebben nauwelijks persoonlijk contact gehad met de Raad, maar als er contact is geweest (n=3) dan was dat per telefoon en is het oordeel hierover positief.

Het vaakst wordt de advocaat of mediator gekozen op basis van zijn specialisatie op het desbetreffende probleemgebied (47% van de respondenten geeft dit als een van de redenen aan). Daarnaast kiest men de advocaat of mediator op praktische gronden. Bijna 20% geeft als reden aan dat de advocaat of mediator gemakkelijk bereikbaar was of dicht in de buurt gevestigd is en 14% omdat men snel terecht kon.<sup>116</sup> De vierde belangrijke reden was dat het Juridisch Loket deze advocaat of mediator had voorgesteld (17%).

**Tabel B11.5 Keuzemotieven bepaalde advocaat of mediator, in percentages, meer antwoorden mogelijk (n=382)**

|  | Percentage |
|--|------------|
| Was gespecialiseerd in dit soort problemen                               | 47         |
| Gemakkelijk bereikbaar/dicht in de buurt                                 | 19         |
| Het Juridisch Loket heeft deze voorgesteld                               | 17         |
| Ik kon snel terecht  | 14         |
| Op aanraden van anderen die goede ervaringen hadden/eigen goede ervaring | 13/7       |
| Doet zaken op toevoegingsbasis   | 8          |

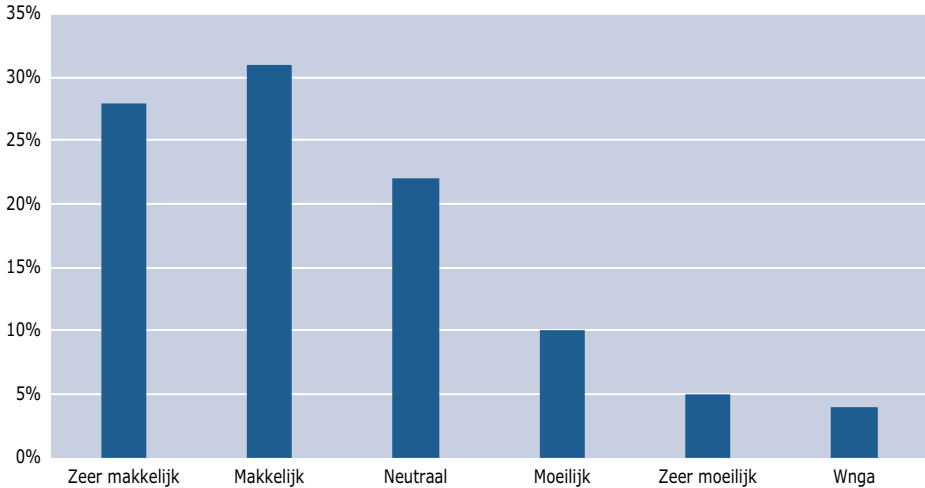
Slechts bij hoge uitzondering geeft een toevoegingsgebruiker aan dat deze specifiek een rechtsbijstandverlener koos vanwege de (etnische of religieuze) achtergrond van de rechtsbijstandverlener of vanwege het geslacht van de rechtsbijstandverlener; men wilde in die gevallen per se een vrouw.

Ruim een kwart van de toevoegingsgebruikers zoekt vooraf informatie op over de kwaliteit van de advocaat of mediator. Zij zoeken doorgaans op internet naar informatie over de desbetreffende rechtsbijstandverlener. Daarnaast informeert men in de naaste omgeving naar ervaringen bij familie, vrienden en bekenden.

<sup>116</sup> Deze drie redenen worden echter achteraf niet beoordeeld als belangrijkste aspecten van de dienstverlening. Zie verder tabel 6 voor de scores per deelaspect.

De advocaat of mediator blijkt (zeer) makkelijk te vinden te zijn volgens bijna 60% van de toevoegingsgebruikers. Ongeveer 15% heeft hier (veel) moeite mee gehad (n=56).

**Figuur B11.2 Vindbaarheid advocaat of mediator (n=382)**



Deze laatste groep had moeite met het kiezen van de meest geschikte advocaat (54%) en/of met het vinden van een advocaat (25%) en/of met het benaderen van een advocaat (11%).

**Tabel B11.6 Redenen moeite met vinden advocaat of mediator die toevoegingsgebruikers kon helpen, meer antwoorden mogelijk (n=57)**

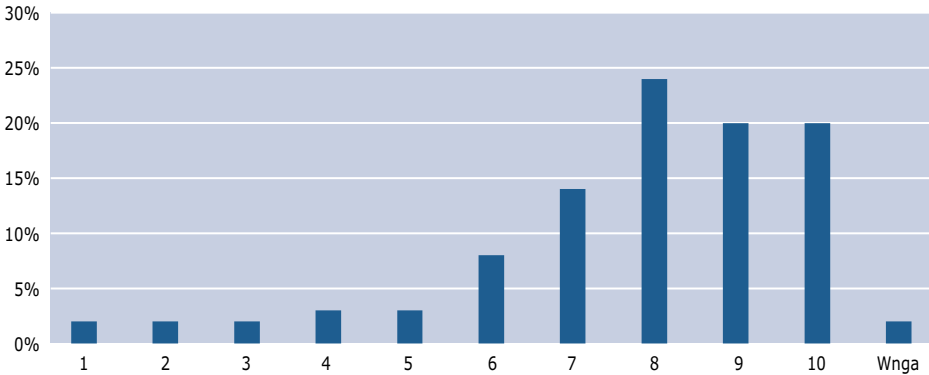
|  | Percentage |
|--|------------|
| Het vinden van een advocaat of mediator        | 25         |
| Het kiezen van een voor mij geschikte advocaat | 54         |
| Het benaderen van de gekozen advocaat          | 11         |

### Tevredenheid

De toevoegingsgebruikers zijn gemiddeld tevreden tot zeer tevreden over de totale dienstverlening van de advocaat of mediator; 88% geeft een rapportcijfer van 6 of hoger. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,7. Over de dienstverlening van de mediator (n=27) is men gemiddeld iets minder tevreden, hoewel niet

significant, dan over de dienstverlening van de advocaat (n=355), respectievelijk 7,3 en 7,7.

**Figuur B11.3 Tevredenheid over de totale dienstverlening advocaat of mediator (n=382)**



Als per deelaspect van de dienstverlening wordt uitgesplitst dan geeft dit de volgende scores. De toevoegingsgebruikers zijn het meest tevreden over de bereikbaarheid en over de wachttijd tot de eerste afspraak. Het laagst scoort de snelheid van werken – met een 7,4 – en het resultaat (7,5). Hierbij dient te worden opgemerkt dat de snelheid van werken ook afhangt van externe factoren, waar de advocaat geen invloed en de cliënt geen zicht op heeft.

Binnen de groep die aangeeft dat het probleem geheel of grotendeels is opgelost, is de totale gemiddelde tevredenheid 8,4 tegen 7,7 voor alle toevoegingsgebruikers samen. De tevredenheid over het resultaat is bij de groep waarbij het probleem geheel of gedeeltelijk is opgelost 8,5 tegen 7,5 bij de gehele groep toevoegingsgebruikers.

**Tabel B11.7 Tevredensscore en oordeel belang per deelaspect (n=382)**

|   | Tevredensscore | Rangorde naar belang |
|---|----------------|----------------------|
| Deskundigheid                               | 7,9            | 1                    |
| Behulpzaamheid                              | 7,8            | 2                    |
| Duidelijkheid van het advies*               | 7,8            | 3                    |
| Inzet voor de zaak                          | 7,6            | 4                    |
| Begrip voor het probleem                    | 8,1            | 5                    |
| Nakomen van gemaakte afspraken              | 7,9            | 6                    |
| Resultaat van de dienstverlening*           | 7,5            | 7                    |
| Snelheid van werken                         | 7,4            | 8                    |
| Schriftelijke communicatie*                 | 7,8            | 9                    |
| Tijd genomen voor de zaak                   | 7,8            | 10                   |
| Mondelinge communicatie                     | 7,8            | 11                   |
| (Tussentijdse) informatieverstrekking       | 7,6            | 12                   |
| Afstand af te leggen naar advocaat/mediator | 8,2            | 13-14                |
| Bereikbaarheid (contactleggen)              | 7,8            | 13-14                |
| Wachttijd tot eerste afspraak               | 8,3            | 15                   |
| Bereikbaarheid (vervoer)                    | 8,4            | 16                   |

\* *Significant verschil tussen advocaten en mediators  $p < .01$ .*

De dienstverlening van de mediators over de deelaspecten werd over de gehele linie ook met een 7 of hoger gewaardeerd, met uitzondering van de tevredenheid over het resultaat (6,8) en de duidelijkheid van het advies (6,9). Daarbij dient echter wel te worden opgemerkt dat het geven van advies niet behoort tot de *core business* van de mediator. Een verklaring voor de bevinding dat mediators iets lager dan de advocaten scoren op klanttevredenheid kan vanuit het perspectief van passendheid mogelijk verklaard worden door de neutrale opstelling van de mediator. Dit kan de toevoegingsgebruiker die behoefte heeft aan een vertrouwelijke band met 'hun' dienstverlener het gevoel geven dat de mediator er niet voldoende 'voor hem is'.

Als het belangrijkste aspect van de dienstverlening wordt de deskundigheid het vaakst genoemd; 53% noemt dit aspect het allerbelangrijkste en 24% het op een na belangrijkste. Daarnaast hecht men veel belang aan de behulpzaamheid (ruim een derde vindt dit het allerbelangrijkste aspect van dienstverlening). Verder scoren de duidelijkheid van het advies, de inzet voor de zaak, het begrip voor het probleem, het nakomen van de gemaakte afspraken en het resultaat van de dienstverlening hoog.

Uit de combinatie van de tevredenheidsscores en de mate van belangrijkheid blijkt dat men de aspecten waarover men het meest tevreden is (bereikbaarheid en wachttijd), het minst belangrijk vindt.

### Tevredenheid per zaaksoort

De tevredenheid per zaaksoort loopt uiteen van een 9,5 bij Wonen (onroerend goed/hypotheek, etc.) tot een 6,4 bij de zaaksoorten wonen (huur) en letselschade/medisch. Dat zal (deels) komen door het onderwerp van een zaak, zoals bij letselschade.

**Tabel B11.8 Tevredenheid per zaaksoort (n=382)**

| Zaaksoort  | Aantal | Tevredenheidsscore |
|--|--------|--------------------|
| Wonen: buren of onroerend goed/hypotheek etc.                          | 5      | 9,3                |
| Werk/ontslag   | 26     | 8,3                |
| Ontevreden over product of dienst                                      | 4      | 8,0                |
| Schade/verzekering   | 5      | 8,0                |
| Vluchtelingen en/of vreemdelingenrecht                                 | 20     | 8,0                |
| Relatie- en/ of familiezaken, zoals echtscheiding of alimentatie       | 149    | 7,8                |
| Claim/vordering/ betaling  | 16     | 7,5                |
| Probleem overheidsinstantie, zoals UWV, SVB, Belastingdienst, gemeente | 86     | 7,4                |
| Schuldenproblematiek/betalingsproblemen                                | 11     | 7,3                |
| Wonen: huur  | 12     | 6,4                |
| Letselschade/medisch   | 7      | 6,4                |

Aan de respondenten die een totaalcijfer gaven dat lager was dan een vijf (n=35, 9%) is gevraagd of zij een klacht hebben ingediend bij de Raad over deze dienstverlening. Slechts driemaal is er een klacht ingediend en 15 maal is dit overwogen. Op de vraag waarom hiervan uiteindelijk is afgezien zijn de antwoorden divers:

- Weinig vertrouwen in een dergelijke procedure;
- Te veel moeite;
- Angst, omdat de rechtsbijstandverlener nog met de zaak bezig is;
- Onbekendheid met de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Een belangrijke graadmeter voor tevredenheid is het antwoord op de vraag of men in de toekomst opnieuw gebruik zal maken van dezelfde advocaat of mediator. Ruim 60% van de ondervraagden gaf aan dit te zullen doen. Als men aangaf dit

niet te gaan doen dan geeft men het vaakst aan dat ze dit van het probleem laten afhangen of dat ze de rechtsbijstandsverzekering dan gaan aanspreken. Bij dit laatste zal het overigens ook van het soort probleem afhangen of dit mogelijk is.

**Tabel B11.9 Gebruik van dezelfde rechtsbijstandverlener in de toekomst (n=382)**

|   | Percentage |
|---|------------|
| Ja  | 62         |
| Hangt van het soort probleem af   | 15         |
| Nee, ik neem een andere advocaat of mediator                                | 14         |
| Nee, ik ga in dat geval contact opnemen met mijn rechtsbijstandsverzekering | 2          |
| Nee, ik zou helemaal niet meer naar een advocaat of mediator gaan           | 1          |
| Anders  | 1          |
| Weet niet/geen antwoord   | 6          |
| <b>Totaal*</b>  | <b>100</b> |

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

## Ernst van het probleem

Het merendeel van de respondenten vond het probleem waarvoor de (laatste) toevoeging was aangevraagd ernstig (35%) of zeer ernstig (52%). De belangrijkste redenen die hiervoor werden genoemd zijn weergegeven in tabel B16.10.

**Tabel B11.10 Belangrijkste redenen ernst van het probleem (n=334), meer antwoorden mogelijk**

|   | Percentage |
|---|------------|
| Vanwege de emotionele belasting/stress                    | 55         |
| Het ging om veel geld/aanzienlijke daling van het inkomen | 42         |
| In de praktijk veel hinder/overlast van het probleem      | 28         |
| Het ging om een echtscheiding                             | 20         |
| Het ging om een principekwestie                           | 12         |

De volgende redenen hangen onderling significant samen:

- Emotionele belasting en hinder/overlast;
- Daling inkomen en hinder/overlast;

- Daling inkomen en echtscheiding;
- Hinder/overlast en principekwestie.

## Doel hulpvraag

De toevoegingsgebruikers is in een open vraag gevraagd naar het doel dat men wilde bereiken toen men hulp zocht bij het (laatste) juridische probleem. Waar had men het meest behoefte aan? Dit leidde tot de volgende indeling naar hoofddoelen.

**Tabel B11.11** Belangrijkste genoemde doelen die men wilde bereiken met het zoeken van juridische hulp (n=382)

|  | Percentage |
|--|------------|
| Praktische oplossing   | 30         |
| Juridische hulp/begeleiding/(deskundig) advies bij het (snel) afhandelen/oplossen van het probleem | 24         |
| Gerechtigheid/recht(vaardigheid)/eerlijkheid/'winnen'/rehabilitatie                                | 19         |
| Afwikkeling echtscheiding  | 11         |
| Begrip en erkenning  | 7          |
| Duidelijkheid en/of beslissing   | 4          |

De meeste toevoegingsgebruikers (30%) blijken behoefte te hebben aan een praktische oplossing van het probleem. Hierbij worden een goed lopende omgangsregeling of een betalingsregeling genoemd. De afwikkeling van een echtscheiding (11%) is apart opgenomen als doel, maar zou je hiertoe ook kunnen rekenen. Daarnaast wordt veelal concrete begeleiding en advies gevraagd over de aanpak van het probleem (24%). Ook is er een groot aantal toevoegingsgebruikers (19%) dat gerechtigheid wil.

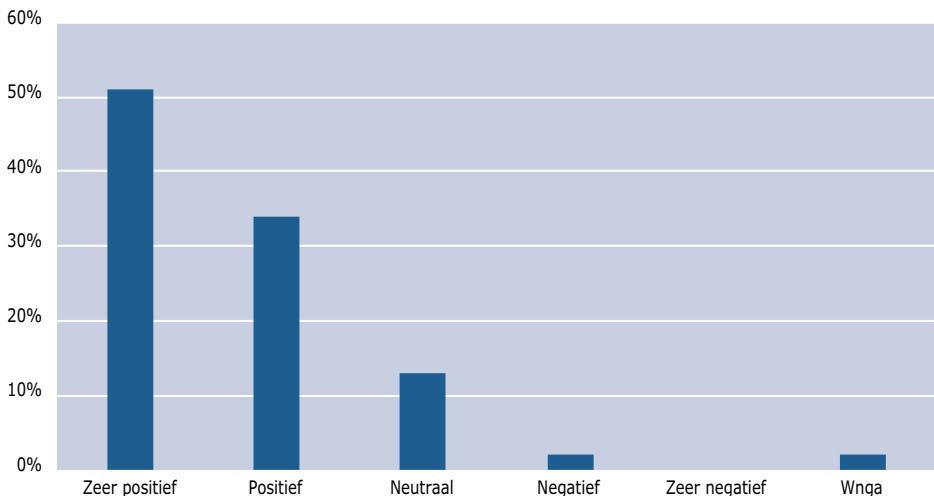
## Uitkomst

De toevoeging is ten tijde van het afnemen van de enquête ten minste drie maanden geleden afgegeven. Op de vraag of het probleem waarvoor de laatste toevoeging geldt, is opgelost of deze kwestie is afgehandeld, gaf een derde aan dat dit geheel of grotendeels het geval was. In 52% van de zaken is de rechtsbijstandverlener nog bezig met de zaak of is de zaak inmiddels onder de rechter.

**Tabel B11.12** Mate waarin het probleem is opgelost (n=382)

|   | Percentage |
|---|------------|
| Ja, helemaal opgelost                           | 18         |
| Ja, grotendeels opgelost                        | 16         |
| Nee, erbij laten zitten                         | 6          |
| Nee, van plan opnieuw actie te ondernemen       | 6          |
| Nee, rechtsbijstandverlener is er nog mee bezig | 46         |
| Nee, procedure loopt                            | 6          |
| Anders  | 2          |
| Weet niet/geen antwoord                         | 2          |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>100</b> |

Van de rechtzoekenden die hebben aangegeven dat hun probleem helemaal of grotendeels is opgelost, geeft het merendeel aan dat de bijdrage van de advocaat of mediator hierbij (zeer) positief was.<sup>117</sup>

**Figuur B11.4** Bijdrage van de advocaat of mediator aan de oplossing van het probleem (n=128)

<sup>117</sup> Het betreft hier wel een selectie van de snelst oplosbare problemen.



## Eigen bijdrage

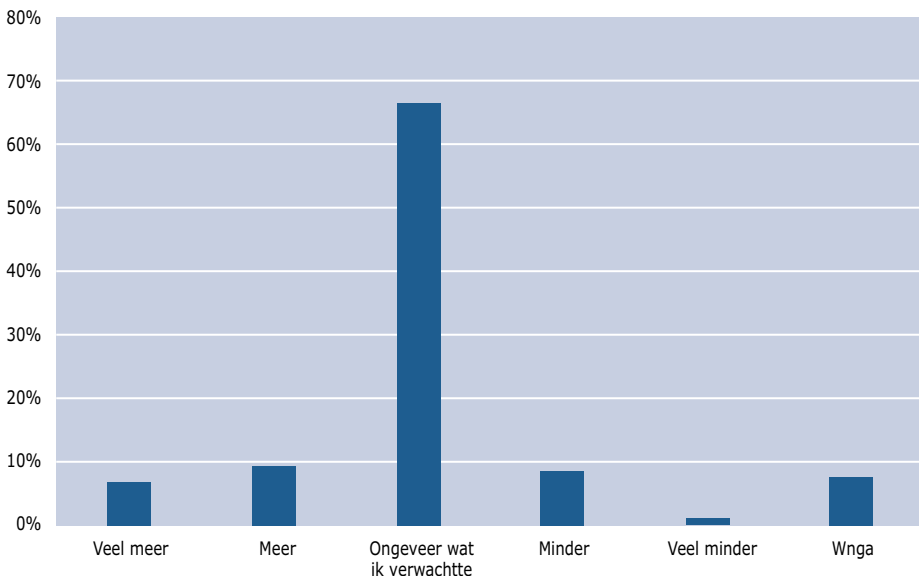
Driekwart van de toevoegingsgebruikers geeft aan dat zij een eigen bijdrage hebben betaald voor hun laatste toevoeging; 8% weet dit niet en de overige 17% betaalde geen eigen bijdrage.

Bijna 40% van de groep die een eigen bijdrage heeft betaald, weet nog precies wat er is betaald. Zij betaalden gemiddeld € 258,63 voor hun laatste toevoeging (n=110). De laagste genoemde eigen bijdrage was € 39 en de hoogste € 1.000. Bij de groep die met een schatting moest volstaan (46%, n=132) kwam dit ongeveer op hetzelfde bedrag uit, te weten € 266,62 (min. € 38 en max. € 980).

Aan de groep die geen eigen bijdrage heeft betaald (n=66) is gevraagd of men bekend was met de reden hiervoor. Driekwart kon deze vraag bevestigend beantwoorden (n=49). De belangrijkste reden was dat de eigen bijdrage door de sociale dienst van de gemeente is betaald via de bijzondere bijstand (55%, n=27). Naast diverse overige redenen gaf 14% van de groep die wist waarom er geen eigen bijdrage was betaald aan dat dit bedrag door de advocaat of mediator is kwijtgescholden.

Van de groep die een eigen bijdrage heeft betaald had ruim 60% vooraf geen idee wat zij daarvoor zouden moeten betalen (61%). Naarmate men meer toevoegingen had in de afgelopen twee jaar wist men vaker wat de kosten zouden zijn. Van de groep die vooraf wel enig idee had gaf twee derde aan ongeveer te hebben betaald wat men vooraf verwachtte.

**Figuur B11.5 Betaald tegen verwacht te betalen (n=118)**



Bijna twee derde van deze groep vond het bedrag redelijk voor de hulp die zij kregen (65%) en 19% vond dit niet (n=316). De meest genoemde reden daarvoor (n=15) is dat het inkomen te laag is en dat er geen draagkracht is. Door de groep die de eigen bijdrage niet redelijk vond is ook een aantal maal genoemd dat het aan de rechtsbijstandverlener betaalde bedrag te hoog was vanwege het weinige werk dat door hem was gedaan (n=9), omdat er geen resultaat was behaald (n=6) en of dat het niet conform de afspraak was (n=6).

Aan de groep die geen eigen bijdrage heeft betaald, is gevraagd wat zij zouden hebben gedaan als ze toch een eigen bijdrage hadden moeten betalen (zie tabel B16.13).

**Tabel B11.13 Handelwijze bij wel betalen eigen bijdrage (n=66)**

|  | Percentage |
|--|------------|
| Geen gebruik gemaakt van de advocaat of mediator | 21         |
| Zelf betaald, eventueel met behulp van lening    | 39         |
| Anders   | 8          |
| Weet niet/geen antwoord                          | 32         |
| <b>Totaal</b>                                    | <b>100</b> |

### Rechtsbijstandsverzekeringen

Driekwart van de toevoegingsgebruikers had op het moment dat het probleem speelde geen rechtsbijstandsverzekering (zie tabel B16.14).

**Tabel B11.14 Beschikking over rechtsbijstandspolis (n=382)**

|                                    | Percentage |
|------------------------------------|------------|
| Ja, polis verzekeringsmaatschappij | 13         |
| Ja, autopolis                      | 1          |
| Ja, lidmaatschap vakbond           | 1          |
| Nee                                | 75         |
| Weet niet/geen antwoord            | 11         |
| <b>Totaal*</b>                     | <b>100</b> |

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

Op de vraag waarom men geen gebruik heeft gemaakt van de rechtsbijstandspolis gaf de grootste groep (46%) aan dat het probleem niet onder de dekking viel. Een kwart had er niet aan gedacht de verzekering te benutten.

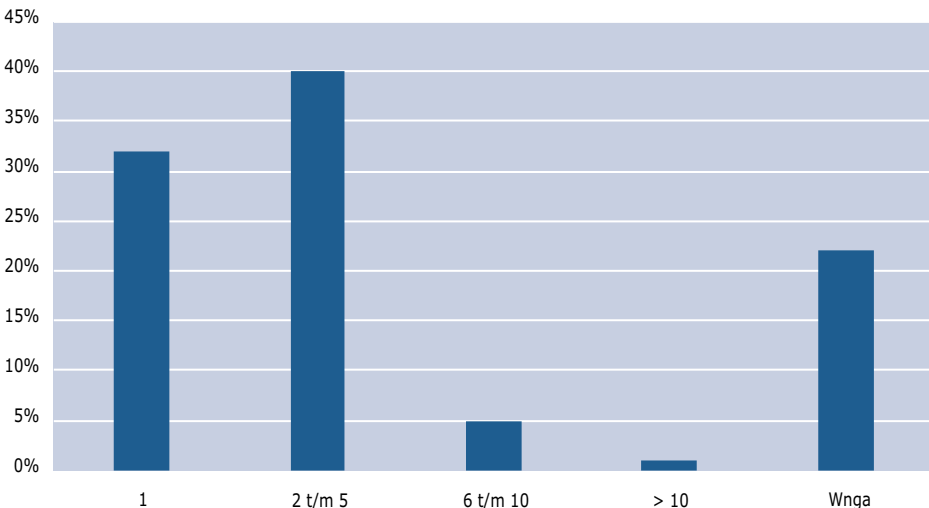
Van de groep die op het moment dat het probleem speelde geen rechtsbijstandsverzekering had, heeft 6% inmiddels wel een dergelijke polis (n=17) en 26% geeft aan van plan te zijn er een af te sluiten (n=74). Een ruime meerderheid (56%, n=159) is dit niet van plan en de overige toevoegingsgebruikers hebben hierover geen mening.

## 11.2 Strafgerelateerde toevoegingsgebruikers

### Aantal juridische problemen

De ondervraagde strafgerelateerde toevoegingsgebruikers hebben gemiddeld in de afgelopen 2 jaren 4 maal een probleem of kwestie gehad waarvoor ze juridische hulp hadden kunnen gebruiken; 12% van hen had in deze periode 10 of meer juridische problemen. Men maakte gemiddeld 3 maal gebruik van juridische hulp. De grootste groep toevoegingsgebruikers waarbij de laatste toevoeging een strafrechtelijk probleem betrof (n=82), heeft in de afgelopen twee jaar twee tot en met vijf toevoegingen gehad (40%).

**Figuur B11.6 Gemiddeld aantal afgegeven toevoegingen in de afgelopen 2 jaar (n=82)**



Gevraagd is naar het moment waarop/de plaats waar de toevoegingsgebruikers de advocaat voor het eerst heeft gezien. Het vaakst gebeurde dit op het politiebureau vóór het verhoor of ter voorbereiding van de zitting.

**Tabel B11.15 Contactmoment en -plaats met de advocaat (n=82)**

|   | Percentage |
|---|------------|
| Politiebureau, voor verhoor             | 29         |
| Ter voorbereiding van de zitting        | 27         |
| Rechtbank, vlak voor de zitting         | 9          |
| Politiebureau, tijdens verhoor          | 6          |
| Politiebureau, na verhoor               | 6          |
| Kantoor van de advocaat, op enig moment | 6          |
| Anders                                  | 11         |
| Weet niet/geen antwoord                 | 6          |
| <b>Totaal</b>                           | <b>100</b> |

Ruim een kwart tot een derde van de respondenten kende de advocaat vanwege een eerder juridisch probleem (30%). Daarnaast gaf ruim een kwart van de respondenten aan dat hij niet zelf had gezocht, maar dat de advocaat voor hem was ingeschakeld op het politiebureau. 15% van de respondenten is aan de advocaat gekomen via familie, vrienden of bekenden. Daarnaast werden het internet en het Juridisch Loket genoemd als belangrijke informatiebronnen.

**Tabel B11.16 Informatiebron bij vinden van advocaat, meer antwoorden mogelijk, in percentages (n=82)**

|  | Percentage |
|--|------------|
| Kende advocaat vanwege eerder juridisch probleem | 30         |
| Op het politiebureau ingeschakeld                | 27         |
| Via familie/vrienden/bekenden                    | 15         |
| Internet   | 12         |
| Het Juridisch Loket, inclusief website           | 9          |

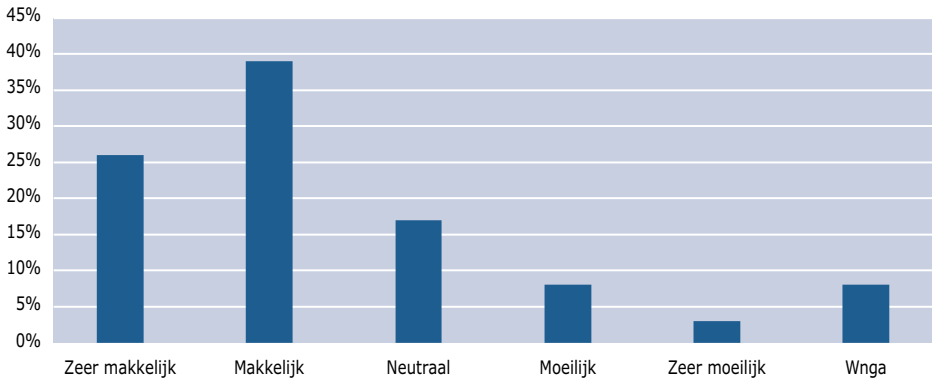
Er zijn diverse redenen gegeven waarom men tot de keuze van een advocaat is gekomen, waarbij de specialisatie het belangrijkste motief was.

**Tabel B11.17 Motieven keuze advocaat, meerder antwoorden mogelijk in percentages (n=82)**

|   | Percentage |
|---|------------|
| Gespecialiseerd in het soort probleem               | 28         |
| Op aanraden van anderen die goede ervaringen hadden | 20         |
| Niet gekozen, maar toegewezen                       | 18         |
| Gemakkelijk bereikbaar, dicht in de buurt           | 15         |
| Kon snel terecht                                    | 12         |
| Doet zaken op basis van een toevoeging              | 7          |
| Dezelfde advocaat als op het politiebureau          | 6          |

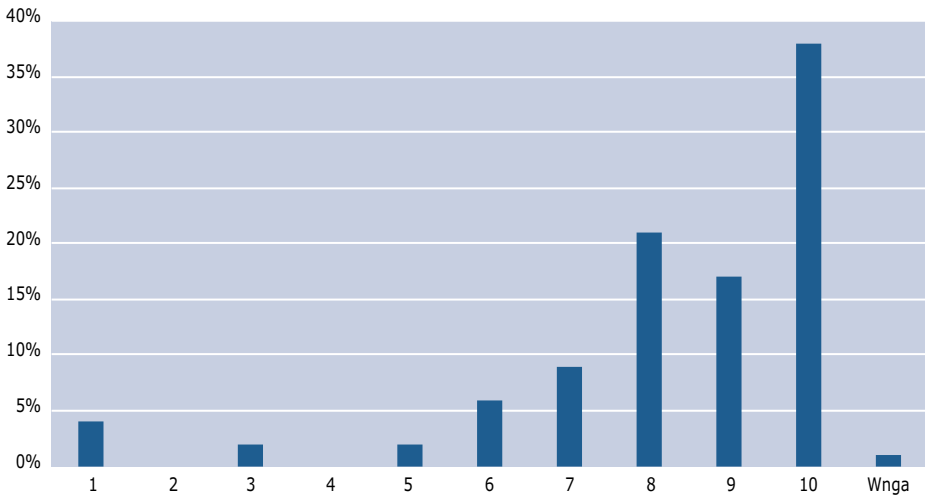
Van degenen die zelf een advocaat hebben gekozen (n=64) heeft 30% vooraf, meestal via internet, naar informatie gezocht over de kwaliteit, de deskundigheid of de specialisatie van de advocaat.

Van deze groep ondervond het merendeel geen problemen bij het vinden van een advocaat: twee derde van de respondenten vond het (zeer) gemakkelijk om een advocaat te vinden.

**Figuur B11.7 Vindbaarheid advocaat (n=65)**

### Tevredenheid

Het gemiddelde rapportcijfer dat deze straftoevoegingsgebruikers geven aan hun advocaat is een 8,3, waarbij ruim 38% de hoogst mogelijke score toekent. Ruim 90% geeft een 6 of hoger als rapportcijfer.

**Figuur B11.8 Tevredenheid over de totale dienstverlening advocaat (n=82)**

De scores per deelaspect zijn steeds boven de 8 en over de hele lijn gelijk (afstand af te leggen naar de advocaat) of hoger dan bij de niet-strafrechttoevoegingsgebruikers. De hogere scores bij de strafrechtelijke toevoegingsgebruikers zouden kunnen voortvloeien uit de vaak afhankelijke en onzekere positie van de gebruikers van strafrechtelijke toevoegingen, zeker daar waar het gaat om first offenders. Dan zou het als erg ondersteunend kunnen worden ervaren als een advocaat zijn cliënt begrijpt en aan zijn kant staat. Bij de relatief hoge score bij straf gerelateerde zaken dient echter te worden opgemerkt dat er voor de strafrechtelijke toevoegingen relatief vaak geen eigen bijdrage wordt betaald (45% tegen 25% bij niet straf gerelateerd), hetgeen mogelijk ook van invloed kan zijn op de tevredenheid.<sup>118</sup>

De deskundigheid werd het belangrijkste aspect gevonden van de dienstverlening, gevolgd door de inzet voor de zaak en de behulpzaamheid.

<sup>118</sup> In dit onderzoek kon echter geen significant verband worden aangetoond tussen de tevredenheid en het al dan niet betalen van de eigen bijdrage.

**Tabel B11.18** Tevredenheidsscore en oordeel belang per deelaspect (n=82)

|                                       | Tevredenheidsscore | Rangorde naar belang |
|---------------------------------------|--------------------|----------------------|
| Behulpzaamheid                        | 8,1                | 1                    |
| Deskundigheid                         | 8,4                | 2                    |
| Duidelijkheid van het advies          | 8,2                | 3                    |
| Inzet voor de zaak                    | 8,3                | 4                    |
| Nakomen van gemaakte afspraken        | 8,4                | 5                    |
| Begrip voor het probleem              | 8,5                | 6                    |
| Resultaat van de dienstverlening      | 8,1                | 7                    |
| Mondelinge communicatie               | 8,5                | 8                    |
| Snelheid van werken                   | 8,3                | 9                    |
| Tijd genomen voor de zaak             | 8,3                | 10                   |
| Schriftelijke communicatie            | 8,1                | 11                   |
| Bereikbaarheid (vervoer)              | 8,5                | 12                   |
| Afstand af te leggen naar advocaat    | 8,2                | 13-16                |
| (Tussentijdse) informatieverstrekking | 8,1                | 13-16                |
| Bereikbaarheid (contactleggen)        | 8,4                | 13-16                |
| Wachttijd tot eerste afspraak         | 8,3                | 13-16                |

Op de vraag of de advocaat voldoende tegemoet is gekomen aan hun eventuele extra verzoeken antwoordt 71% van de toevoegingsgebruikers dat dit het geval is. Hierbij valt te denken aan het regelen van praktische zaken ten tijde van de voorlopige hechtenis of het regelen van documenten.

**Tabel B11.19** Mate van tegemoetkomen advocaat aan verzoeken cliënt (n=82)

|                                     | Percentage |
|-------------------------------------|------------|
| Ja                                  | 71         |
| Nee, wel toegelicht waarom niet     | 7          |
| Nee, niet toegelicht waarom niet    | 6          |
| Er waren geen aanvullende verzoeken | 6          |
| Anders                              | 1          |
| Weet niet/geen antwoord             | 9          |
| <b>Totaal</b>                       | <b>100</b> |

Ook over de mate waarin de advocaat hun belangen verdedigde zijn de respondenten goed te spreken. Twee derde gaf hierbij het oordeel 'goed'.

**Tabel B11.20** Mate waarin de advocaat de belangen van cliënt verdedigde (n=82)

|                         | Percentage |
|-------------------------|------------|
| Goed                    | 65         |
| Voldoende               | 17         |
| Niet slecht, niet goed  | 6          |
| Onvoldoende             | 1          |
| Slecht                  | 2          |
| Weet niet/geen antwoord | 9          |
| <b>Totaal</b>           | <b>100</b> |

Als men ontevreden was over de dienstverlening van de advocaat volgde de vraag of men een klacht heeft ingediend over de advocaat bij de Raad. Van de vijf toevoegingsgebruikers die voor de tevredenheid over de totale dienstverlening minder dan een vijf gaven, heeft er één een klacht ingediend. De overige toevoegingsgebruikers hebben dit niet gedaan en ook niet overwogen.

Als men in de toekomst opnieuw verdachte zou zijn in een strafzaak, dan zou bijna driekwart van de respondenten de advocaat benaderen die hen bij deze laatste strafzaak heeft geholpen (73%).

**Tabel B11.21** Gebruik van dezelfde rechtsbijstandverlener in de toekomst (n=82)

|   | Percentage |
|---|------------|
| Ja  | 73         |
| Hangt van het soort probleem af                       | 5          |
| Nee, ik neem een andere advocaat                      | 9          |
| Nee, ik zou helemaal niet meer naar een advocaat gaan | 1          |
| Anders  | 2          |
| Weet niet/geen antwoord                               | 10         |
| <b>Totaal</b>   | <b>100</b> |



## Ernst van het probleem

Het merendeel van de respondenten vindt het probleem waarvoor de (laatste) toevoeging was aangevraagd ernstig (43%, bij de overige toevoegingsgebruikers is dit 35%) of zeer ernstig (34%, tegen 52% bij de overige toevoegingsgebruikers).

## Doel hulpvraag

De toevoegingsgebruikers is gevraagd het doel te omschrijven dat zij wilden bereiken toen men hulp zocht bij hun laatste strafzaak. Waar had men het meest behoefte aan? Het vaakst had men behoefte aan vrijspraak of een zo laag mogelijke straf (n=36).

**Tabel B11.22 Doel van de hulpvraag, in percentages (n=82)**

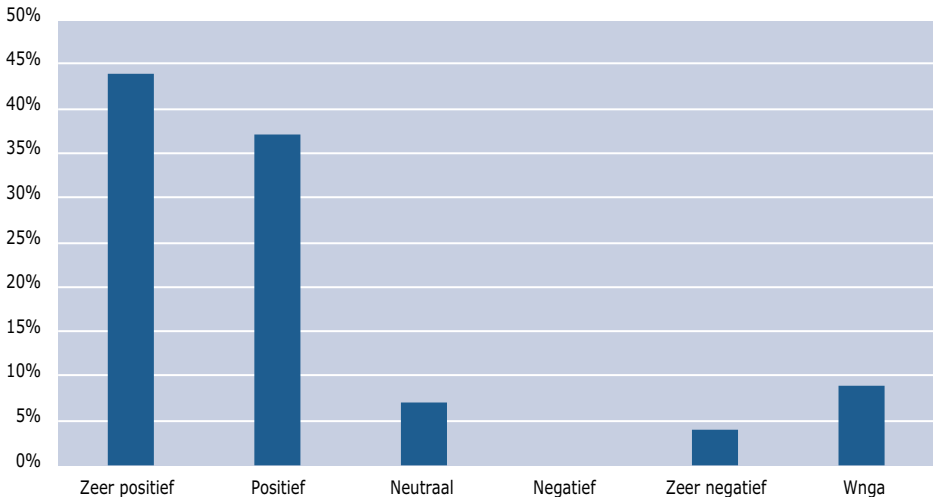
|   | Percentage |
|---|------------|
| Vrijspraak/vrijheid/een zo laag mogelijke straf | 41         |
| Praktische juridische hulp                      | 10         |
| Gerechtigheid                                   | 10         |
| Begrip en erkenning                             | 8          |
| Duidelijkheid                                   | 8          |
| Deskundige bijstand van de advocaat             | 7          |

## Uitkomst

40% van de toevoegingsgebruikers geeft aan dat hun strafzaak inmiddels volledig is afgehandeld.

Van de rechtzoekenden met een strafrechtelijke zaak geeft ruim driekwart aan dat hun advocaat (tot nu toe) positief of zeer positief heeft bijgedragen aan de afhandeling van hun strafzaak.

**Figuur B11.9 Bijdrage van de advocaat tot nu toe aan de afhandeling van de strafzaak, in percentages (n=82)**



### Eigen bijdrage

Ruim de helft van de respondenten heeft een eigen bijdrage betaald; 22% weet dit niet en de overige 23% betaalde geen eigen bijdrage.

**Tabel B11.23 Eigen bijdrage betaald, in percentages (n=82)**

|  | Percentage |
|--|------------|
| Ja                                       | 55         |
| Nee, gratis advocaat toegewezen gekregen | 12         |
| Nee, eigen bijdrage is kwijtgescholden   | 2          |
| Nee, betaald uit de bijzondere bijstand  | 9          |
| Weet niet/geen antwoord                  | 22         |
| <b>Totaal</b>                            | <b>100</b> |

Bijna de helft van de betalende toevoegingsgebruikers of respondenten weet nog precies wat er is betaald: gemiddeld € 191 (n=19). De als laagst genoemde eigen bijdrage was € 134 en de hoogste € 770. Bij de groep die het niet precies meer wist en met een schatting moest volstaan (n=18), kwam dit bedrag iets hoger uit, te weten € 232 (min. € 70 en max. € 1.000).

Twee derde van de toevoegingsgebruikers had vooraf geen idee wat zij voor juridische bijstand in hun strafzaak zouden moeten betalen (64%).

Van de toevoegingsgebruikers die vooraf wel enig idee had, gaf ruim twee derde aan ongeveer te hebben betaald wat men vooraf verwachtte. 4% Betaalde veel meer en 9% minder dan men had verwacht te moeten betalen.

Driekwart van deze groep vindt het bedrag redelijk voor de hulp die zij kregen (76%) en 13% vindt dit niet (n=6). De overige 11% had hierover geen mening. Men vindt het bedrag onredelijk, omdat men over weinig geld beschikt en anderen – ouders/familie - de eigen bijdrage hebben moeten betalen of omdat er maar weinig werk is verzet in de zaak ('€ 151 voor brief en intake' en 'ik had de zitting ook zonder advocaat kunnen bijwonen').

Aan de groep die *geen* eigen bijdrage heeft betaald (n=27), is gevraagd wat zij zouden hebben gedaan als ze toch een eigen bijdrage voor de advocaat hadden moeten betalen. Een derde van deze groep zou dan geen gebruik hebben gemaakt van de advocaat en een derde zou de eigen bijdrage dan zelf betaald hebben, eventueel met behulp van een lening.

**Tabel B11.24 Handelwijze bij wel betalen eigen bijdrage (n=27)**

|   | Percentage |
|---|------------|
| Geen gebruik gemaakt van de advocaat              | 30         |
| Zelf betaald, eventueel met behulp van een lening | 30         |
| Anders  | 4          |
| Weet niet/geen antwoord                           | 37         |
| <b>Totaal*</b>                                    | <b>100</b> |

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

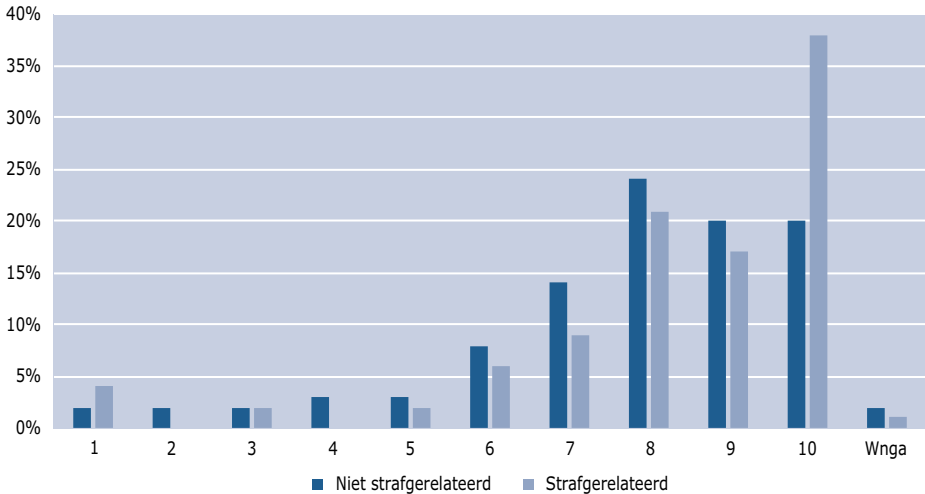
## Conclusie

Uit deze enquête blijkt dat de mate van tevredenheid onder toevoegingsgebruikers ruim voldoende tot goed is. De scores van deze meting – 7,7 voor niet-strafgerelateerde toevoegingsgebruikers en 8,3 voor strafgerelateerde toevoegingsgebruikers – liggen op een vergelijkbaar niveau als bij de eerdere metingen in 2013 en 2009, waarbij de strafrechtelijke toevoegingsgebruikers een, weliswaar klein, onderdeel uitmaakten van de gehele steekproef.

Het feit dat mediators iets lager scoren dan de advocaten kan wellicht worden verklaard uit hun neutrale opstelling. Dit kan de toevoegingsgebruiker het gevoel geven dat de mediator er niet voldoende 'voor hem' is. De hogere scores bij de strafrechtelijke toevoegingsgebruikers zouden kunnen voortvloeien uit de vaak afhankelijke en onzekere positie van de gebruikers van strafrechtelijke toevoegingen, zeker daar waar het gaat om first offenders. Die kunnen het als erg ondersteunend ervaren als een advocaat je begrijpt en bij uitstek partij voor je kiest. Daarbij komt dat er voor dit soort toevoegingen relatief vaak geen

eigen bijdrage wordt betaald (45% tegen 25% bij niet strafgerelateerd), hetgeen mogelijk toch ook van invloed kan zijn op de tevredenheid.<sup>119</sup>

**Figuur B11.10 Vergelijking tevredenheid straf- en niet strafgerelateerde toevoegingsgebruikers**



De strafgerelateerde rechtzoekenden vinden behulpzaamheid net iets belangrijker dan deskundigheid, terwijl dat bij de niet-strafgerelateerde toevoegingsgebruikers juist andersom is.

Strafgerelateerde toevoegingsgebruikers kenden relatief vaak hun advocaat al van een eerder juridisch probleem, terwijl de niet strafgerelateerde toevoegingsgebruikers hiervoor relatief vaak te rade gingen bij het Juridisch Loket. Een kwart tot een derde van de rechtzoekenden zoekt (veelal op internet) vooraf informatie over de kwaliteit van de rechtsbijstandverlener.

Het merendeel geeft aan geen problemen te hebben gehad met het vinden van een advocaat. Het moeilijkst vond men het om een match te vinden met een voor hen geschikte advocaat. Het vaakst genoemde keuzemotief was dat hij gespecialiseerd moest zijn in het soort probleem waar het om ging. Daarop wordt in het algemeen goed gelet.

Er wordt over het algemeen weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Een ruime meerderheid van de toevoegingsgebruikers geeft aan bij een gelijksoortig probleem opnieuw gebruik te gaan maken van dezelfde advocaat of mediator. Een belangrijke conclusie uit de enquête is dat veel rechtzoekenden vinden dat

<sup>119</sup> In dit onderzoek kon echter geen significant verband worden aangetoond tussen de tevredenheid en het al dan niet betalen van de eigen bijdrage.

de rechtsbijstandverlener positief heeft bijgedragen aan de oplossing van het probleem/de afhandeling van de strafzaak. Van de groep die meer toevoegingen voor hetzelfde probleem heeft gebruikt, geeft ruim twee derde aan dat de volgende toevoeging zinvol is geweest in die zin dat men het gevoel had dat elke volgende toevoeging de oplossing van het probleem dichterbij heeft gebracht.

Het door rechtszoekenden beoogde doel van de hulpvraag is veelal praktisch van aard: hulp en begeleiding of een goede afloop. Pas daarna geeft men de meer principiële/ emotionele doelen aan als gerechtigheid, begrip en erkenning.

Het probleem waarvoor een toevoeging werd aangevraagd, werd door bijna 90% van de niet strafgerelateerde toevoegingsgebruikers als (zeer) ernstig ervaren. Daarbij benoemde men het vaakst de emotionele belasting als reden. Opvallend hierbij is dat er bij de strafgerelateerde toevoegingsgebruikers minder vaak sprake was van de categorieën 'ernstig' en met name 'zeer ernstig' (totaal ruim driekwart). Mogelijk wordt dit verklaard door het feit dat de drempel naar rechtsbijstand en een toevoeging in strafzaken lager ligt.

De dekkinggraad van de rechtsbijstandverzekeringen ligt in dit onderzoek lager dan bij eerdere metingen. Toen lag dit percentage onder toevoegingsgebruikers rond de 25%, terwijl nu 15% van de toevoegingsgebruikers aangeeft een polis te hebben die rechtsbijstand dekt. De verklaring hiervoor is onbekend. Niet uit te sluiten valt dat de doelgroep van de Wrb bezuinigd heeft op de uitgaven voor deze verzekering of dat er vaker een beroep wordt gedaan op de polis, waardoor er geen toevoeging meer wordt aangevraagd.

# Bijlage 12

## Piket: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 6

**Tabel B12.1 Aantallen piketdeclaraties per jaar over 2009 tot en met 2017**

|   | 2009          | 2010*          | 2011*          | 2012           | 2013           | 2014           | 2015           | 2016           | 2017           |            |
|---|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------|
| Soort piket                             | Aantal        | Aantal         | Aantal         | Aantal         | Aantal         | Aantal         | Aantal         | Aantal         | Aantal         | %          |
| (Minder- en meerder-jarigen) strafpiket | 73.411        | 94.229         | 105.296        | 112.537        | 105.287        | 114.135        | 108.037        | 105.846        | 106.238        | 89         |
| Psychiatrisch patiëntenpiket            | 8.814         | 8.838          | 8.578          | 9.859          | 9.515          | 9.295          | 8.624          | 8.179          | 9.412          | 8          |
| Vreemdelingenpiket                      | 6.913         | 6.925          | 5.494          | 5.329          | 3.689          | 2.736          | 2.180          | 2.342          | 3.429          | 3          |
| <b>Totaal</b>                           | <b>89.138</b> | <b>110.259</b> | <b>119.634</b> | <b>127.725</b> | <b>118.491</b> | <b>126.166</b> | <b>118.841</b> | <b>116.367</b> | <b>119.079</b> | <b>100</b> |
| Index                                   | 100           | 124            | 134            | 143            | 133            | 142            | 133            | 131            | 134            |            |

\* 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), huisverbod, uitlevering en overlevering zijn meegeteld. Vanaf 2012 zijn deze piketten opgenomen in de cijfers voor het strafpiket.

**Tabel B12.2 Aantal vastgestelde (jeugd)strafpiketdeclaraties over 2010\* tot en met 2017\*\*, uitgesplitst naar de vorm van rechtsbijstand die is verleend\*\*\***

| Soort bijstand | Consultatie-bijstand (vóór verhoor) | Consult na verzekeringstelling (in vervolg op consultatiebijstand) | Consult na verzekeringstelling (vooraf geen bijstand verleend) | Verhoor-bijstand | Verhoorbijstand zware misdrijven |
|----------------|-------------------------------------|--|--|------------------|----------------------------------|
| 2010           | 20.965                              | -  | 63.138   | 3.119            | 49                               |
| 2011           | 37.639                              | 512  | 57.341   | 4.568            | 116                              |
| 2012           | 58.490                              | 21.212   | 39.641   | 4.550            | 843                              |
| 2013           | 57.244                              | 23.316   | 34.250   | 4.513            | 838                              |
| 2014           | 63.610                              | 26.705   | 35.605   | 5.560            | 925                              |
| 2015           | 62.951                              | 28.309   | 30.494   | 5.910            | 858                              |
| 2016           | 64.083                              | 30.657   | 27.648   | 30.332           | 4.962                            |
| 2017           | 70.912                              | 29.007   | 20.954   | 44.482           | 7.128                            |

\* Vanaf 1 april 2010. Door de manier van registreren is het niet mogelijk om vóór 1 april 2010 uit te splitsen hoe vaak een toevoegingsgebruiker zowel consultatiebijstand als verhoorbijstand kreeg.

\*\* De aantallen over 2012 en 2013 zijn niet een-op-een te vergelijken met 2010 en 2011 vanwege de nieuwe vergoedingsregeling.

\*\*\* Het betreft hier het aantal vastgestelde piketdeclaraties gemeten per eind december.

**Tabel B12.3 Aantal advocaten dat deelneemt aan verschillende piketsoorten in 2017 in aantallen en percentages**

| Soort piket                  | Aantal       | Percentage |
|------------------------------|--------------|------------|
| Strafpiket                   | 2.747        | 85         |
| Jeugdstrafpiket              | 1.390        | 43         |
| Psychiatrisch patiëntenpiket | 654          | 20         |
| Vreemdelingenpiket           | 290          | 9          |
| <b>Totaal*</b>               | <b>3.214</b> |            |

\* Omdat advocaten kunnen deelnemen aan meerdere soorten piket is dit totaal niet gelijk aan de optelsom van bovengenoemde categorieën.

# Bijlage 13

## Het aanbod van rechtsbijstandverleners: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 7

**Tabel B13.1 Aantal actieve rechtsbijstandverleners over 2006 tot en met 2017**

| 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   |
| 2014 | 8.147  | 116   |
| 2015 | 8.154  | 117   |
| 2016 | 8.128  | 116   |
| 2017 | 7.951  | 114   |



**Tabel B13.2 Percentage actieve rechtsbijstandverleners, uitgesplitst naar rol over 2006 tot en met 2017 en over 2017 tevens in aantallen\***

| Rol       | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017   |    |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|----|
|           | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | Aantal | %  |
| Advocaat  | 93   | 95   | 96   | 96   | 96   | 96   | 95   | 93   | 93   | 92   | 91   | 7.278  | 92 |
| Mediator  | 5    | 5    | 6    | 7    | 7    | 7    | 7    | 8    | 10   | 12   | 14   | 1.118  | 14 |
| Onbekend  | 3    | 2    | 1    | <1   | <1   | <1   | <1   | 1    | <1   | <1   | <1   | 15     | <1 |
| Overig ** | 3    | 1    | 1    | <1   | <1   | <1   | <1   | 2    | 1    | 1    | 1    | 44     | 1  |

\* Omdat sommige rechtsbijstandverleners in verschillende hoedanigheden werkzaamheden verrichten, komt hun totaal in deze tabel boven het aantal rechtsbijstandverleners dat in tabel B11.1 genoemd is. Ook zullen de genoemde aantallen enigszins afwijken van de aantallen actieve advocaten en mediators waarmee verderop in het hoofdstuk wordt gerekend. Dat komt doordat er voor de telling voor advocaten uiteindelijk alleen geteld is wie er reguliere toevoegingen en/of lichte adviestoevoegingen gedaan heeft en bij mediators alleen diegenen die mediantoevoegingen gedaan hebben.

\*\* Onder de categorie 'Overig' vallen onder meer deurwaarders en sinds 2013 ook bewindvoerders.

**Tabel B13.3 Aantal bij de NOvA ingeschreven advocaten en het aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent over 2006 tot en met 2017**

| Jaar | Aantal bij de NOvA ingeschreven advocaten* | Index | Aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent | Index | Percentage verleners van gesubsidieerde rechtsbijstand op het totaal aantal bij de NOvA 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   |
| 2014 | 17.315                                     | 121   | 7.603   | 117   | 43,9   |
| 2015 | 17.343                                     | 122   | 7.520   | 115   | 43,3   |
| 2016 | 17.498                                     | 123   | 7.410   | 114   | 42,2   |
| 2017 | 17.672                                     | 124   | 7.260   | 111   | 41,1   |

\* Bron: de Orde.

**Tabel B13.4 Gemiddeld aantal reguliere en lichte adviestoevoegingen, aantal en index per actieve advocaat over 2006 tot en met 2017\***

| Jaar | Aantal regulier en lichte adviestoevoegingen | Index regulier en lichte advies toevoeging | Aantal regulier | Index regulier | Aantal lichte advies-toevoegingen | Index lichte advies toevoeging |
|------|--|--|-----------------|----------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| 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                             |
| 2014 | 57   | 92   | 55              | 92             | 3,7                               | 55                             |
| 2015 | 56   | 91   | 55              | 92             | 3,5                               | 52                             |
| 2016 | 58   | 94   | 57              | 95             | 3,3                               | 51                             |
| 2017 | 55   | 89   | 54              | 90             | 3,3                               | 49                             |

\* 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 berekening van het gemiddelde aantal lichte adviestoevoegingen.

**Tabel B13.5 Verdeling van het aantal toevoegingen over de actieve advocaten over 2010 tot en met 2017 en voor 2017 in aantallen**

| Jaar           | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       | 2017             |            |                     |            |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|------------|---------------------|------------|
|                | %          | %          | %          | %          | %          | %          | %          | Aantal advocaten | %          | Aantal toevoegingen | %          |
| 1 t/m 10       | 25         | 26         | 24         | 24         | 26         | 27         | 27         | 1.973            | 27         | 8.493               | 2          |
| 11 t/m 25      | 15         | 15         | 15         | 15         | 15         | 16         | 15         | 1.151            | 16         | 20.119              | 5          |
| 26 t/m 50      | 17         | 18         | 17         | 18         | 18         | 17         | 17         | 1.242            | 17         | 46.514              | 12         |
| 51 t/m 100     | 22         | 22         | 23         | 22         | 22         | 21         | 20         | 1.518            | 21         | 109.763             | 28         |
| 101 t/m 200    | 16         | 15         | 16         | 17         | 15         | 16         | 16         | 1.150            | 16         | 158.487             | 40         |
| >200           | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 226              | 3          | 53.941              | 14         |
| <b>Totaal*</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>7.260</b>     | <b>100</b> | <b>397.317</b>      | <b>100</b> |

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

**Tabel B13.6 Aantal en percentage advocaten dat tien of minder toevoegingen (regulier en lichte adviestoevoeging) behandelt over 2017**

| Aantal toevoegingen per advocaat | Aantal advocaten | Percentage advocaten* | Aantal toevoegingen | Percentage toevoegingen* |
|----------------------------------|------------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|
| 1                                | 437              | 6                     | 437                 | 0,1                      |
| 2                                | 284              | 4                     | 568                 | 0,1                      |
| 3                                | 234              | 3                     | 702                 | 0,2                      |
| 4                                | 184              | 3                     | 736                 | 0,2                      |
| 5                                | 187              | 3                     | 935                 | 0,2                      |
| 6                                | 157              | 2                     | 942                 | 0,2                      |
| 7                                | 118              | 2                     | 826                 | 0,2                      |
| 8                                | 131              | 2                     | 1.048               | 0,3                      |
| 9                                | 111              | 2                     | 999                 | 0,3                      |
| 10                               | 130              | 2                     | 1.300               | 0,3                      |
| <b>Totaal*</b>                   | <b>1.973</b>     | <b>27</b>             | <b>8.493</b>        | <b>2,1</b>               |

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

**Tabel B13.7 Percentage actieve advocaten per soort toevoeging over 2009 tot en met 2017**

|  | 2009         | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Arbeid/ontslag                                   | 48           | 47           | 44           | 45           | 44           | 42           | 39           | 38           | 36           |
| Bestuur overig                                   | 34           | 35           | 33           | 36           | 42           | 39           | 36           | 35           | 33           |
| Sociale voorzieningen                            | 38           | 38           | 37           | 39           | 38           | 35           | 34           | 33           | 31           |
| Sociale verzekeringen                            | 30           | 29           | 28           | 30           | 29           | 28           | 27           | 27           | 26           |
| Erfrecht   | 9            | 9            | 9            | 9            | 10           | 9            | 9            | 10           | 9            |
| Belasting  | 8            | 8            | 7            | 7            | 7            | 7            | 7            | 6            | 5            |
| Goederen   | 3            | 3            | 3            | 3            | 5            | 6            | 6            | 5            | 4            |
| Huur/verhuur                                     | 38           | 38           | 37           | 38           | 38           | 38           | 37           | 37           | 35           |
| Faillissement                                    | 6            | 5            | 4            | 4            | 6            | 7            | 5            | 4            | 4            |
| Milieu   | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| Ambtenaren                                       | 5            | 5            | 4            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 2            |
| Verbintenissen                                   | 68           | 70           | 68           | 69           | 66           | 63           | 61           | 59           | 58           |
| Personen en familie<br>echtscheidingsgerelateerd | 62           | 63           | 62           | 61           | 53           | 49           | 47           | 45           | 44           |
| Straf verdachten                                 | 53           | 51           | 49           | 48           | 47           | 45           | 44           | 43           | 41           |
| Asiel  | 6            | 6            | 6            | 5            | 6            | 5            | 6            | 6            | 7            |
| Vreemdelingen                                    | 12           | 12           | 12           | 12           | 11           | 10           | 9            | 9            | 9            |
| Wonen  | 8            | 8            | 6            | 6            | 7            | 6            | 6            | 6            | 6            |
| Straf overig                                     | 42           | 40           | 39           | 39           | 39           | 38           | 37           | 36           | 35           |
| Bopz   | 10           | 10           | 10           | 10           | 10           | 9            | 10           | 10           | 10           |
| Vreemdelingenbewaring                            | 11           | 11           | 10           | 9            | 9            | 8            | 7            | 6            | 6            |
| Wet tijdelijk huisverbod                         | 1            | 3            | 2            | 3            | 2            | 2            | 2            | 2            | 2            |
| Privaat overig                                   | 14           | 14           | 16           | 19           | 27           | 27           | 25           | 23           | 20           |
| Personen en familie overig                       | 50           | 48           | 46           | 48           | 53           | 51           | 50           | 50           | 50           |
| Schuldsanering                                   | 11           | 13           | 13           | 15           | 16           | 16           | 14           | 12           | 11           |
| Lichte adviestoevoeging                          | 39           | 34           | 34           | 36           | 35           | 36           | 36           | 37           | 35           |
| <b>Totaal aantal advocaten</b>                   | <b>6.868</b> | <b>7.034</b> | <b>7.247</b> | <b>7.459</b> | <b>7.591</b> | <b>7.603</b> | <b>7.520</b> | <b>7.410</b> | <b>7.260</b> |

**Tabel B13.8 Aantal en percentage actieve advocaten per rechtsgebied over 2011 tot en met 2017**

| Rechtsgebied |               | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  |
|--------------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Civiel       | <b>Aantal</b> | 6.686 | 6.924 | 7.020 | 7.052 | 6.907 | 6.772 | 6.604 |
|              | <b>%</b>      | 92    | 93    | 92    | 93    | 92    | 91    | 91    |
| Bestuur      | <b>Aantal</b> | 4.225 | 4.565 | 4.725 | 4.482 | 4.336 | 4.231 | 3.982 |
|              | <b>%</b>      | 58    | 61    | 62    | 59    | 58    | 57    | 55    |
| Straf        | <b>Aantal</b> | 3.797 | 3.819 | 3.821 | 3.650 | 3.513 | 3.360 | 3.189 |
|              | <b>%</b>      | 52    | 51    | 50    | 48    | 47    | 45    | 44    |

**Tabel B13.9 Aantal actieve advocatenkantoren over 2006 tot en met 2017**

| Jaar | Totaal aantal kantoren (NOvA) | Index | Aantal actieve kantoren (GRAS) | Index | Gemiddeld aantal advocaten per kantoor |
|------|-------------------------------|-------|--------------------------------|-------|--|
| 2006 | 3.656                         | 100   | 2.412                          | 100   | 2,7                                    |
| 2007 | 3.762                         | 103   | 2.523                          | 103   | 2,6                                    |
| 2008 | 3.871                         | 106   | 2.588                          | 106   | 2,6                                    |
| 2009 | 4.141                         | 113   | 2.667                          | 109   | 2,6                                    |
| 2010 | 4.307                         | 118   | 2.803                          | 114   | 2,5                                    |
| 2011 | 4.519                         | 124   | 2.970                          | 121   | 2,4                                    |
| 2012 | 4.765                         | 130   | 3.145                          | 130   | 2,4                                    |
| 2013 | 4.894                         | 134   | 3.300                          | 138   | 2,3                                    |
| 2014 | 5.105                         | 140   | 3.433                          | 142   | 2,2                                    |
| 2015 | 5.291                         | 145   | 3.549                          | 147   | 2,1                                    |
| 2016 | 5.463                         | 149   | 3.634                          | 151   | 2                                      |
| 2017 | 5.601                         | 153   | 3.642                          | 151   | 2                                      |

**Tabel B13.10 Man-vrouwverhouding advocaten over 2006 tot en met 2017**

| Jaar | Mannen RvR | Vrouwen RvR | Aandeel vrouwen RvR | Aandeel vrouwen NOvA |
|------|------------|-------------|---------------------|----------------------|
| 2006 | 3.738      | 2.779       | 43                  | 39                   |
| 2007 | 3.748      | 2.881       | 43                  | 40                   |
| 2008 | 3.813      | 2.997       | 44                  | 41                   |
| 2009 | 3.825      | 3.043       | 44                  | 41                   |
| 2010 | 3.877      | 3.157       | 45                  | 42                   |
| 2011 | 3.980      | 3.267       | 45                  | 42                   |
| 2012 | 4.021      | 3.438       | 46                  | 43                   |
| 2013 | 4.094      | 3.497       | 46                  | 43                   |
| 2014 | 4.045      | 3.558       | 47                  | 43                   |
| 2015 | 3.986      | 3.534       | 47                  | 43                   |
| 2016 | 3.896      | 3.514       | 47                  | 44                   |
| 2017 | 3.791      | 3.469       | 48                  | 44                   |

**Tabel B13.11 Verdeling van actieve advocaten naar leeftijdscategorie over 2006 tot en met 2017, in percentages en over 2016 in aantallen**

| Leeftijdscategorie | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017   |    |        |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|----|--------|
|                    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | %    | Aantal | %  | % NOvA |
| 21 tot en met 30   | 18   | 18   | 17   | 16   | 16   | 16   | 16   | 15   | 14   | 12   | 10   | 653    | 9  | 17     |
| 31 tot en met 40   | 31   | 31   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 2.155  | 30 | 30     |
| 41 tot en met 50   | 26   | 25   | 25   | 25   | 25   | 25   | 25   | 25   | 25   | 24   | 25   | 1.848  | 25 | 25     |
| 51 tot en met 60   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 21   | 21   | 1.573  | 22 | 18     |
| 61 en ouder        | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 10   | 11   | 11   | 12   | 14   | 1.031  | 14 | 9      |

\* Bron: Jaarverslag 2017 NOvA.

**Tabel B13.12 Aantallen naar geslacht en leeftijd van advocaten die op toevoegings- basis werkten over 2010 tot en met 2017**

| Jaar | Geslacht | Leeftijdscategorie    |                       |                       |                       |             |
|------|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
|      |          | 21 tot en met 30 jaar | 31 tot en met 40 jaar | 41 tot en met 50 jaar | 51 tot en met 60 jaar | 61 en ouder |
| 2010 | Man      | 380                   | 986                   | 1.060                 | 977                   | 474         |
|      | Vrouw    | 753                   | 1.118                 | 690                   | 453                   | 143         |
| 2011 | Man      | 397                   | 969                   | 1.089                 | 974                   | 551         |
|      | Vrouw    | 757                   | 1.182                 | 692                   | 481                   | 155         |
| 2012 | Man      | 385                   | 977                   | 1.075                 | 1.000                 | 584         |
|      | Vrouw    | 775                   | 1.229                 | 761                   | 504                   | 169         |
| 2013 | Man      | 400                   | 1.002                 | 1.073                 | 984                   | 635         |
|      | Vrouw    | 750                   | 1.256                 | 791                   | 509                   | 191         |
| 2014 | Man      | 344                   | 1.019                 | 1.054                 | 966                   | 662         |
|      | Vrouw    | 711                   | 1.285                 | 820                   | 534                   | 207         |
| 2015 | Man      | 288                   | 992                   | 1.008                 | 1.001                 | 697         |
|      | Vrouw    | 649                   | 1.289                 | 804                   | 562                   | 230         |
| 2016 | Man      | 226                   | 943                   | 986                   | 985                   | 756         |
|      | Vrouw    | 525                   | 1.288                 | 857                   | 586                   | 258         |
| 2017 | Man      | 208                   | 889                   | 952                   | 991                   | 751         |
|      | Vrouw    | 445                   | 1.266                 | 896                   | 582                   | 280         |

**Tabel B13.13 Gemiddeld aantal toevoegingen (regulier en lichte advies-toevoegingen) per advocaat naar leeftijdscategorie over 2006 tot en met 2017**

| Leeftijdscategorie | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 21 tot en met 30   | 47   | 43   | 45   | 45   | 43   | 39   | 43   | 47   | 47   | 47   | 45   | 44   |
| 31 tot en met 40   | 59   | 58   | 60   | 61   | 59   | 58   | 62   | 61   | 58   | 58   | 60   | 57   |
| 41 tot en met 50   | 71   | 68   | 69   | 69   | 65   | 58   | 60   | 58   | 56   | 56   | 59   | 56   |
| 51 tot en met 60   | 69   | 66   | 68   | 70   | 69   | 65   | 68   | 65   | 63   | 59   | 62   | 57   |
| 61 en ouder        | 59   | 59   | 60   | 61   | 58   | 53   | 56   | 55   | 54   | 52   | 55   | 51   |

**Tabel B13.14 Aantal en percentage ingeschreven mediators en aantal actieve mediators over 2007 tot en met 2017**

| 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   |
| 2014 | 1.178                              | 198   | 784   | 246   |
| 2015 | 1.409                              | 236   | 923   | 289   |
| 2016 | 1.466                              | 246   | 1.019                                       | 319   |
| 2017 | 1.511                              | 254   | 1.036                                       | 325   |

**Tabel B13.15 Gemiddeld aantal mediantoevoegingen per mediator over 2007 tot en met 2017**

| Jaar | Gemiddeld aantal mediantoevoegingen |
|------|-------------------------------------|
| 2007 | 13                                  |
| 2008 | 14                                  |
| 2009 | 17                                  |
| 2010 | 16                                  |
| 2011 | 16                                  |
| 2012 | 16                                  |
| 2013 | 18                                  |
| 2014 | 17                                  |
| 2015 | 17                                  |
| 2016 | 17                                  |
| 2017 | 17                                  |



**Tabel B13.16 Aantal en verdeling van mediatontoevoegingen per mediator over 2017**

|                | <b>% Mediations</b> | <b>% Mediators</b> | <b>Aantal mediators</b> |
|----------------|---------------------|--------------------|-------------------------|
| 1 t/m 10       | 16                  | 56                 | 582                     |
| 11 t/m 20      | 19                  | 22                 | 226                     |
| 21 t/m 30      | 13                  | 9                  | 90                      |
| 31 t/m 40      | 12                  | 6                  | 58                      |
| 41 t/m 50      | 7                   | 3                  | 27                      |
| 51 t/m 60      | 3                   | 1                  | 9w                      |
| 61 t/m 70      | 4                   | 1                  | 10                      |
| 71 t/m 80      | 2                   | <1                 | 4                       |
| 81 t/m 90      | 2                   | <1                 | 4                       |
| 91 t/m 100     | 3                   | 1                  | 6                       |
| >100           | 20                  | 2                  | 20                      |
| <b>Totaal*</b> | <b>100</b>          | <b>100</b>         | <b>1.036</b>            |

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

**Tabel B13.17 Aantallen van mediators naar geslacht en leeftijd over 2010 tot en met 2017**

| Jaar | Geslacht | Leeftijdscategorie    |                       |                       |                       |             |
|------|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
|      |          | 21 tot en met 30 jaar | 31 tot en met 40 jaar | 41 tot en met 50 jaar | 51 tot en met 60 jaar | 61 en ouder |
| 2010 | Man      | 0                     | 4                     | 25                    | 57                    | 38          |
|      | Vrouw    | 1                     | 30                    | 102                   | 113                   | 41          |
| 2011 | Man      | 0                     | 9                     | 24                    | 53                    | 42          |
|      | Vrouw    | 1                     | 38                    | 94                    | 130                   | 47          |
| 2012 | Man      | 1                     | 11                    | 28                    | 62                    | 50          |
|      | Vrouw    | 3                     | 29                    | 115                   | 147                   | 57          |
| 2013 | Man      | 0                     | 13                    | 28                    | 70                    | 48          |
|      | Vrouw    | 1                     | 32                    | 122                   | 163                   | 67          |
| 2014 | Man      | 0                     | 19                    | 37                    | 90                    | 65          |
|      | Vrouw    | 3                     | 91                    | 176                   | 199                   | 80          |
| 2015 | Man      | 0                     | 19                    | 53                    | 105                   | 82          |
|      | Vrouw    | 4                     | 115                   | 210                   | 237                   | 98          |
| 2016 | Man      | 0                     | 19                    | 57                    | 120                   | 95          |
|      | Vrouw    | 5                     | 115                   | 239                   | 247                   | 121         |
| 2017 | Man      | 0                     | 16                    | 57                    | 111                   | 100         |
|      | Vrouw    | 2                     | 117                   | 245                   | 267                   | 120         |

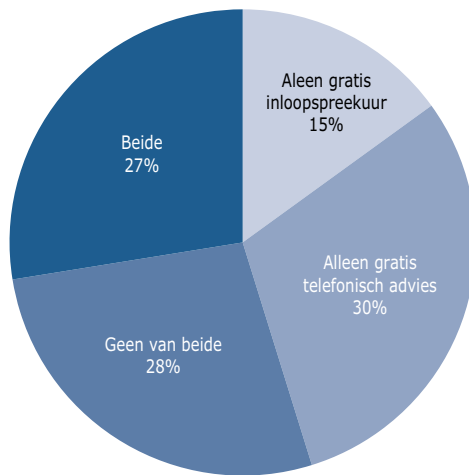
# Bijlage 14

## Onderzoek onder advocaten en mediators

### Gratis inlooppreekuur en/of gratis telefonisch advies

Aan de rechtsbijstandverleners is gevraagd in hoeverre zij gratis voorzieningen aanbieden aan rechtzoekenden. Een meerderheid van de rechtsbijstandverleners blijkt een dergelijke gratis voorziening aan te bieden. Alle respondenten tezamen (advocaten en mediators) geven het vaakst gratis telefonisch advies, al dan niet in combinatie met een gratis inlooppreekuur (57%).

**Figuur B14.1** Verdeling respondenten naar aanbod gratis voorzieningen (n=2.084)



Bij mediators komt de optie 'Alleen gratis telefonisch advies' vaker voor dan bij advocaten (39% tegen 29%), terwijl de optie dat de beide gratis voorzieningen worden aangeboden bij advocaten meer voorkomt (29% tegen 17%).

Als belangrijkste redenen voor het aanbieden van de gratis voorzieningen geeft men idealistische motieven/klantvriendelijkheid aan (80% bij inlooppreekuur en 85% bij gratis telefonisch advies), gevolgd door het vergroten van de naamsbekendheid (respectievelijk 39% en 27%) en het teruglopend aanbod gesubsidieerde zaken/acquisitie (respectievelijk 34% en 25%). 'Als alternatief voor het Juridisch Loket vanwege de beperking van de openingstijden' wordt

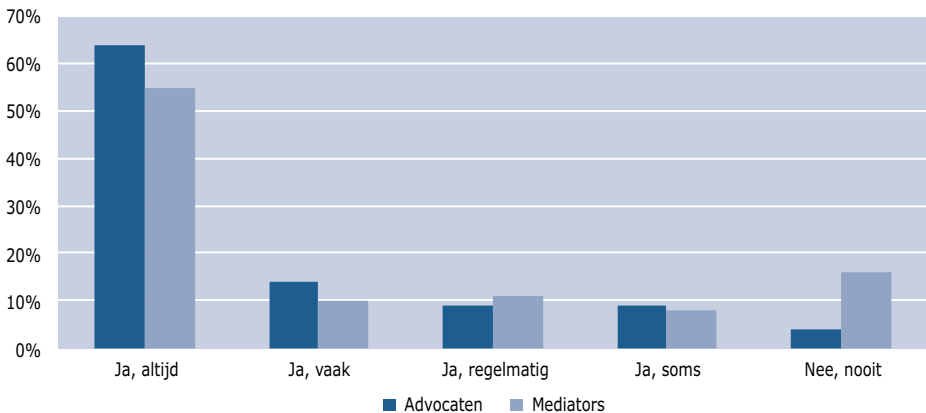
door 13% van de respondenten genoemd als een van de motieven, vooral met betrekking tot het aanbieden van het gratis inloopspreekuur. Een klein aantal rechtsbijstandverleners geeft als reden dat men op die manier een inschatting kan maken van de aard van de zaak en zonder dossier kennis kan maken met een potentiële cliënt.

Bij twee derde van de ondervraagde advocaten kan men zonder afspraak het inloopspreekuur bezoeken, bij de mediators is dat aandeel slechts een kwart.

### Rechtsbijstandverzekeringen

Driekwart van de advocaten die werkzaam zijn binnen verzekerbare rechtsgebieden<sup>120</sup> geeft aan 'altijd' of 'vaak' te checken bij een cliënt die onder het stelsel valt of deze een rechtsbijstandverzekering heeft; bij de mediators is dat twee derde.

**Figuur B14.2 Navraag rechtsbijstandverzekeringen advocaten (n=1.524) en mediators (n=201) in percentages**



Rechtsbijstandverleners die aangeven 'soms' of 'nooit' te vragen naar een rechtsbijstandverzekering doen dit wél als er aanwijzingen zijn dat de cliënt zo'n verzekering heeft en laten dit doorgaans na bij rechtsgebieden die niet of nauwelijks verzekerbaar zijn. Men gaat er bij bepaalde groepen toevoegingsgebruikers (asiel, vreemdelingenrecht en strafrecht) eigenlijk van uit dat die nooit beschikken over een rechtsbijstandverzekering. Sommigen gaan er (wellicht ten onrechte) van uit dat de cliënt er zelf mee komt als er een verzekeringspolis loopt. Een aantal rechtsbijstandverleners geeft aan er nog nooit bij stil te hebben gestaan dat er

<sup>120</sup> Voor een overzicht hiervan wordt verwezen naar het rapport van de Nulmeting (Combrink e.a., 2018, p. 164).

sprake kan zijn van een rechtsbijstandverzekering; dit is wellicht afhankelijk van het rechtsterrein waarop de rechtsbijstandverlener werkzaam is.

Als een cliënt een rechtsbijstandverzekering blijkt te hebben, geeft 94% van de advocaten en mediators aan de cliënt op de mogelijkheid te wijzen een beroep te doen op de verzekering. Men laat dan vaak de cliënt zelf nagaan of de zaak wordt gedekt door de polis. Als dit het geval is, onderzoekt een aantal rechtsbijstandverleners de mogelijkheden om de cliënt zelf als voorkeursadvocaat bij te kunnen staan middels een beroep op de vrije advocatenkeuze.

### Informatievergaring achtergrond cliënt en reeds afgelegde route

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij bij hun cliënt in een vroeg stadium informeren naar bepaalde achtergrondkenmerken en de door rechtzoekende reeds afgelegde route. Het vaakst wordt gevraagd naar de aanwezigheid van partner en/ of minderjarige kinderen.

**Tabel B14.1 Informatievergaring achtergrond cliënt totaal (n=2.053), advocaten (n=1.771) en mediators (n=216)**

|   | Totaal | Advocaten | Mediators |
|---|--------|-----------|-----------|
| Aanwezigheid partner  | 85%    | 86%       | 78%       |
| Aanwezigheid minderjarige kinderen                                | 82%    | ns*       | ns        |
| Eerdere contacten met een andere advocaat/mediator                | 70%    | 70%       | 63%       |
| Recente toevoegingen  | 50%    | 47%       | 73%       |
| Eerdere contacten met het Juridisch Loket                         | 46%    | 46%       | 36%       |
| Eerdere contacten met juridische eerstelijns dienstverleners      | 26%    | ns        | ns        |
| Eerdere contacten met niet-juridische eerstelijns dienstverleners | 20%    | ns        | ns        |

\* *Niet significant (p>.05).*

Uit bovenstaande tabel blijkt dat het grootste deel van de respondenten informeert naar bepaalde achtergrondkenmerken van de rechtzoekenden. Ook blijkt dat een aanzienlijk deel van de rechtsbijstandverleners informeert naar de door de rechtzoekende reeds afgelegde route. Hierbij gebruikt een derde van de respondenten een standaardchecklist; 15% geeft aan dat zij die altijd gebruiken, waarbij mediators dit iets vaker doen (20%) dan advocaten (15%).

### Multiproblematiek

Als een respondent merkt dat hij met een rechtzoekende met multiproblematiek te maken heeft, dan verwijst ruim 80% van de respondenten 'altijd' of 'doorgaans

wel' door naar een relevante instantie. Ongeveer 5% van de respondenten doet dit 'nooit'.

Ruim de helft van de ondervraagden die aangeven altijd/meestal door te verwijzen neemt de zaak ook in behandeling (50% altijd en 5% doorgaans), maar vaak hangt dit af van de omstandigheden van de zaak. Een op de vijf ondervraagden neemt de zaak in dat geval zelf niet in, waarbij advocaten dit vaker aangeven (21%) dan mediators (13%). Uit de toelichtende antwoorden blijkt dat de advocaten of mediators vooral doorverwijzen vooral naar andersoortige voorziening en minder snel de zaak innemen als zij voorzien dat het een lang traject gaat worden dat het aantal forfaitaire uren ver te boven gaat. Gesteld wordt dat er op toevoegbasis zo weinig uren worden vergoed, dat het behandelen van zaken met forse problematiek tegen het huidige tarief niet haalbaar is. Soms wordt het juridische deel van de zaak ingenomen en parallel daaraan verwezen naar instanties die kunnen helpen bij de niet-juridische problemen, of men trekt samen op met de instantie of persoon waarnaar is doorverwezen. De belangrijkste afweging daarbij is, in hoeverre er bij een zaak sprake is van een juridische component en toevoegwaardigheid.

### Eigen bijdrage

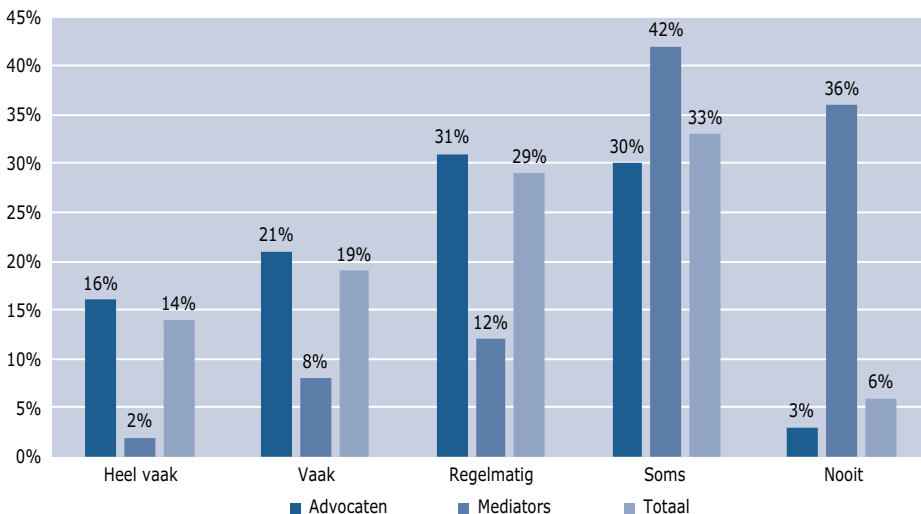
Mogelijk dat de inning van de eigen bijdrage in de toekomst door de Raad verzorgd gaat worden. De advocaten en mediators staan over het algemeen (zeer) positief tegenover de plannen van het kabinet dat de Raad in de toekomst de eigen bijdrage gaat innen (70%). Men vindt dit logisch, omdat op deze wijze het innen van de eigen bijdrage niet langer de verantwoordelijkheid is van de ondernemer. Dit scheelt de advocatuur veel tijd en moeite en dus geld. Ook de NOvA heeft zich hierover positief getoond in hun plan 'Red de rechtsbijstand'.

Maar er zijn ook rechtsbijstandverleners die hier negatief tegenover staan. De advocaten (13%) zijn hierover vaker (zeer) negatief dan de mediators (5%). Men maakt zich zorgen over de groep heel kwetsbare cliënten die mogelijk uitgesloten worden van hulp, omdat zij die eigen bijdrage echt niet kunnen betalen, of alleen met een betalingsregeling. Men vreest dat er door de Raad minder of geen rekening zal worden gehouden met de daadwerkelijke situatie van cliënten of de omstandigheden in een zaak. De kans bestaat, aldus enkele van de rechtsbijstandverleners, dat de Raad besluiten gaat nemen over een cliënt met wie de rechtsbijstandverlener een relatie moet blijven onderhouden. Dit beperkt de ondernemingsvrijheid van de advocaat en brengt rechtzoekenden wellicht nog meer in de problemen.

Uit de enquête onder rechtsbijstandverleners blijkt dat dat rechtsbijstandverleners in meer of mindere mate moeite hebben om de eigen bijdrage bij rechtzoekenden te innen. Ruim 60% van de respondenten geeft aan dat dit (heel) vaak of regelmatig het geval is. Hier zien we overigens grote verschillen tussen advocaten en mediators, in die zin dat mediators significant minder ervaring hebben met niet-betalende cliënten. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de eigen

bijdrage bij mediation beduidend lager ligt (tussen de € 53 en de € 105) dan bij de reguliere toevoegingen (tussen de € 143 en de € 849).

**Figuur B14.3 Ervaringen advocaten (n=1.771), mediators (n=216) en totaal (n=2.163) met niet betalende cliënten**



Redenen voor rechtsbijstandverleners om de eigen bijdrage wél kwijt te schelden zijn vooral het lage inkomen van de cliënt (60% van de rechtsbijstandverleners geeft dit aan) en uit coulance (52% van de rechtsbijstandverleners geeft dit aan). Andere redenen die genoemd werden door rechtsbijstandverleners waren de volgende: het ging om een vaste klant met een klein probleem, het ging om een klein probleem, waarbij de eigen bijdrage niet in verhouding staat tot het werk dat moet worden verricht of acquisitie-overwegingen.

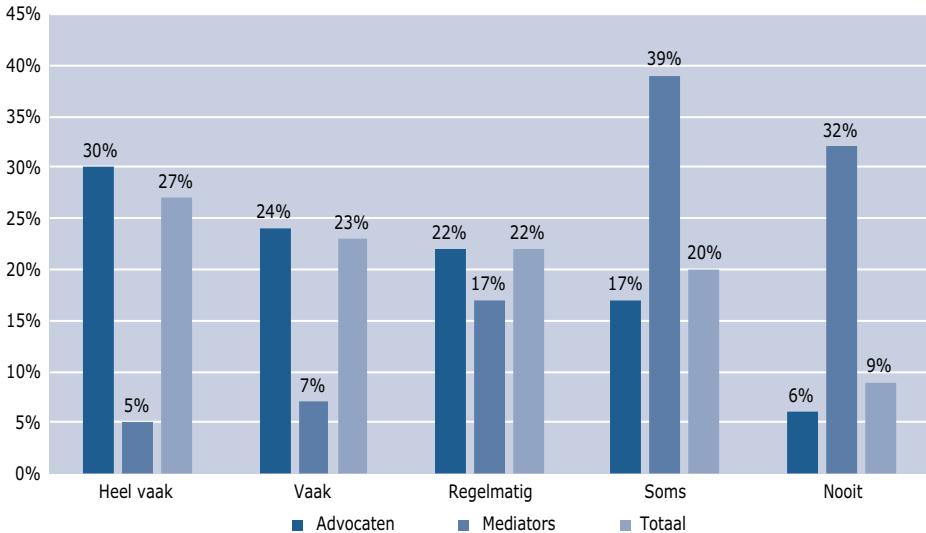
Uit de categorie 'Anders' komt bovendien naar voren dat de incassokosten die moeten worden gemaakt vaak niet in verhouding staan tot de opbrengst. Men laat het er dan verder bij zitten.

Het blijkt een uitzondering te zijn dat een rechtsbijstandverlener een zaak tussentijds beëindigt wegens het niet betalen van de eigen bijdrage. Minder dan 5% van de respondenten (uitsluitend advocaten, bij mediators werden deze opties niet aangevinkt) geeft aan dit (heel) vaak of regelmatig te doen. Bijna een vijfde van de mediators geeft aan niet te weten dat dit mogelijk was tegen 4% van de advocaten.

Ook bij het hanteren van een gematigd tarief voor rechtzoekenden met een inkomen en/of vermogen net boven de Wrb-grens is het beeld wisselend en significant verschillend tussen advocaten en mediators. Mediators doen dit bij uitzondering, terwijl dit bij advocaten meer de regel is. Een mogelijke verklaring

hiervoor zou kunnen zijn dat het gemiddeld uurtarief van mediator lager ligt dan bij de advocatuur en hun cliënten dus minder vaak problemen hebben met de betaling van de eigen bijdrage.

**Figuur B14.4 Handelwijze advocaten (n=1.682), mediators (n=203) en totaal (n=2.152) bij het hanteren van een gematigd tarief voor rechtzoekenden net boven de Wrb-grens**



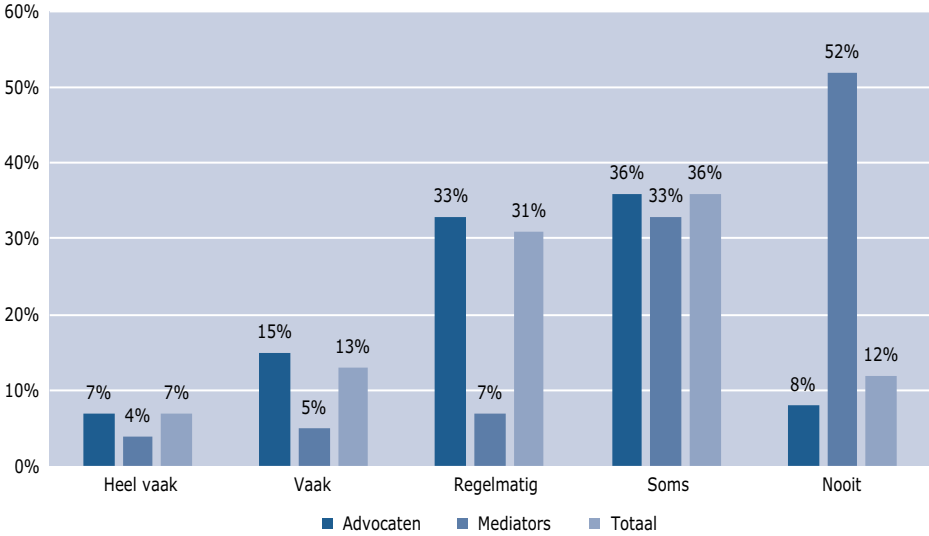
Een van de manieren om de doelmatigheid van het stelsel te bevorderen is de beoogde drempelwerking van het innen van de eigen bijdrage te handhaven, ook daar waar sprake is van bijstandsgerechtigde toevoegingsgebruikers.

De helft van de respondenten geeft aan dat het (heel) vaak of regelmatig voorkomt dat de eigen bijdrage uit de bijzondere bijstand wordt betaald. Bij mediation komt dit beduidend minder vaak voor (85% antwoordde 'soms' of 'nooit').<sup>121</sup> Resultaten van de enquête onder toevoegingsgebruikers laten overigens zien dat minder dan 10% van de rechtzoekenden aangeeft dat hun eigen bijdrage door de bijzondere bijstand is vergoed.

<sup>121</sup> Hierbij dient wel de kanttekening te worden geplaatst dat de maximale eigen bijdrage bij mediation beduidend lager (€ 105) ligt dan bij de reguliere toevoegingen (€ 849).



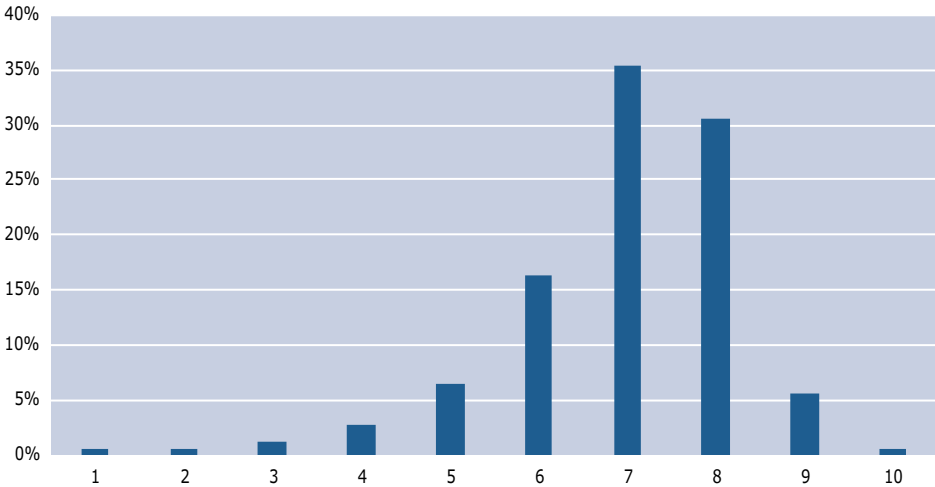
**Figuur B14.5 Ervaringen advocaten (n=1.771), mediators (n=216) en totaal (n=2.163) met betaling eigen bijdrage door de bijzondere bijstand**



### Oordeel over dienstverlening Raad

Gemiddeld geeft men het rapportcijfer 7,0 voor de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Raad.

**Figuur B14.6 Oordeel rechtsbijstandverleners over dienstverlening Raad (n=2,079)**



Aan de groep die een lagere score geeft dan een 5 (5% van de respondenten, n=106) is gevraagd of zij ooit een klacht hebben ingediend bij de Raad of dit hebben overwogen. Ruim een derde van deze groep geeft aan dit te hebben gedaan (36%) en 38% heeft dit overwogen.

Aan de respondenten is gevraagd om specifiek op een aantal aspecten van de dienstverlening hun oordeel te geven voor zover zij persoonlijk - hetzij telefonisch, hetzij *face to face* - contact hebben gehad met een medewerker van de Raad. Slechts 6% van de respondenten heeft het afgelopen jaar *geen* contact gehad met de Raad.

Mediators zijn gemiddeld meer tevreden dan advocaten over dit contact. Het meest tevreden is men over de wijze waarop de Raad hen bij de steekproefcontrole te woord staat (82% is hierover (zeer) tevreden). Het persoonlijk contact bij de steekproefcontrole wordt het meest positief beoordeeld. Men is het minst tevreden over de tussentijdse informatievoorziening bij telefonisch en persoonlijk contact (respectievelijk 42% en 52% is hierover (zeer) tevreden).

**Tabel B14.2 Oordeel over aspecten van de dienstverlening per telefonisch contact, persoonlijk contact, overig en steekproefcontrole, in percentage (zeer) tevreden en de tevredenheidsscore (1= zeer tevreden, 5=zeer ontevreden)**

|                                    | Telefonisch contact<br>(n=1.869) |   | Persoonlijk contact,<br>overig (n=623) |   | Persoonlijk contact<br>steekproefcontrole<br>(n=1.037) |   |
|------------------------------------|----------------------------------|---|--|---|--|---|
|                                    | % (Zeer) tevreden                | Score totaal (advocaten/mediators indien significant <p.05) | % (Zeer) tevreden                      | Score totaal (advocaten/mediators indien significant <p.05) | % (Zeer) tevreden                                      | Score totaal (advocaten/Mediators indien significant <p.05) |
| Wijze van te woord staan           | 81                               | 2,1 (2,1/1,9)   | 79                                     | 2,1 (2,1/1,7)   | 82   | 1,9 (1,9/1,8)   |
| Nakomen gemaakte afspraken         | 67                               | 2,2 (2,2/2,0)   | 69                                     | 2,1   | 78   | 2,0   |
| Beschikbare tijd                   | 76                               | 2,1   | 72                                     | 2,1 (2,2/1,8)   | 80   | 1,9   |
| Behulpzaamheid                     | 77                               | 2,1 (2,2/1,8)   | 74                                     | 2,1 (2,2/1,7)   | 75   | 2,0   |
| Duidelijkheid advies               | 68                               | 2,3   | 65                                     | 2,3 (2,3/2,0)   | 76   | 2,0   |
| Begrip probleem                    | 63                               | 2,4 (2,5/2,1)   | 63                                     | 2,4 (2,4/1,9)   | 67   | 2,2   |
| Deskundigheid                      | 65                               | 2,3 (2,4/2,1)   | 65                                     | 2,3 (2,3/1,9)   | 77   | 2,0   |
| Resultaat dienstverlening          | 66                               | 2,3 (2,4/2,1)   | 64                                     | 2,3 (2,4/1,9)   | 73   | 2,1   |
| Telefonische bereikbaarheid        | 59                               | 2,5   | 57                                     | 2,4   | 73   | 2,1   |
| Snelheid                           | 61                               | 2,4   | 64                                     | 2,4   | 76   | 2,0   |
| Tussentijdse informatievoorziening | 42                               | 2,6   | 52                                     | 2,4   | 62   | 2,2   |
| Inzet                              | 71                               | 2,2 (2,2/1,9)   | 72                                     | 2,1 (2,2/1,8)   | 79   | 2,0   |

De kwaliteit van de inhoudelijke informatie die wordt verstrekt over de voorzieningen die de Raad faciliteert, krijgt voor de website Mijn RvR (rvr.org) een gemiddelde score van 2,4 op een vijfpuntsschaal (advocaten: 2,4 en mediators: 2,5)<sup>122</sup>, waarbij 61% (zeer) tevreden is. Over de nieuwsbrief is 58% (zeer) tevreden (gemiddelde score 2,4). De telefonische informatievoorziening via de helpdesk krijgt een score van 2,3 (advocaten: 2,3 en mediators: 2,1) en hierover is 66% (zeer) tevreden. Kenniswijzer scoort gemiddeld een 2,7 en hierover is 55% (zeer) tevreden. Deze voorziening heeft het hoogste percentage ontevredenen (ruim 3%).

### **Het Juridisch Loket**

Ongeveer de helft (44%) van de rechtsbijstandverleners heeft gedurende het afgelopen jaar contact gehad met (een medewerker van) het Juridisch Loket. Advocaten hebben gemiddeld vaker contact met het Juridisch Loket dan mediators (45% tegen 37%). Het vaakst verliep dit contact telefonisch (90%) of per e-mail (37%). Mediators communiceren vaker per e-mail met het Juridisch Loket dan advocaten (respectievelijk 62% en 34%). *Face to face* contact komt slechts bij 4% van de rechtsbijstandverleners voor, het vaakst ad hoc en met hoge uitzondering periodiek.

Het Juridisch Loket zoekt vaker contact met de rechtsbijstandverleners dan andersom het geval is (42% tegen 28%). Bij 17% van de respondenten hangt het van de zaak af wie het initiatief neemt tot contact en bij 10% hangt het van de klant af.

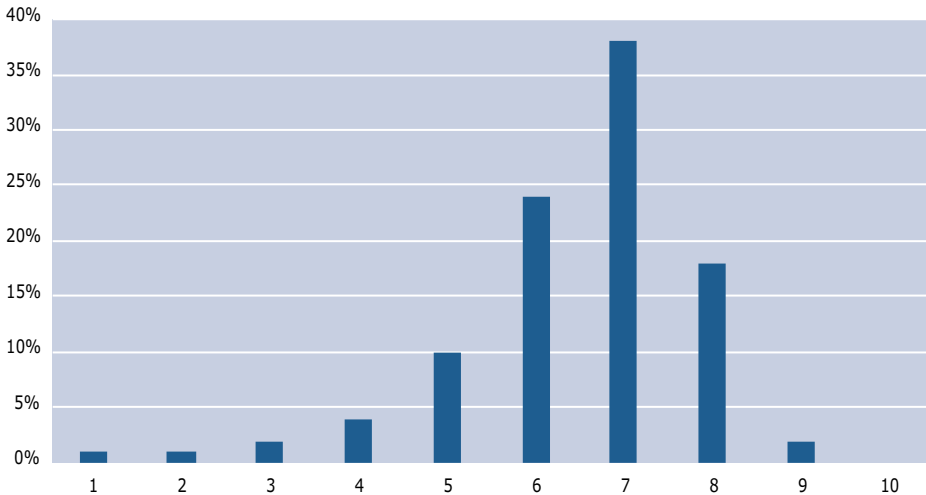
De onderwerpen waarover onderling contact is geweest variëren sterk, maar het vaakst gaat het over een doorverwijzing, over toevoegwaardigheid van een zaak, over de kwalificatie van een juridisch geschil of over de juridische haalbaarheid van een zaak. Het komt geregeld voor dat de advocaat met het Juridisch Loket belt voor het verkrijgen van een diagnosedocument als een rechtzoekende analfabeet of laaggeletterd is.

Het oordeel over de deskundigheid van het Juridisch Loket is gemiddeld een 6,4; meer dan de helft (57%) van de respondenten geeft een 7 of hoger.

---

122 De mediators beoordelen waarschijnlijk het gebruik van de website [www.rvr.org](http://www.rvr.org), omdat zij (nog) geen gebruik maken van Mijn RvR.

**Figuur B14.7 Oordeel rechtsbijstandverleners over deskundigheid van het Juridisch Loket (n=1.387)**



Rechtsbijstandverleners krijgen weinig inhoudelijk juridische vragen van medewerkers van het Juridisch Loket; 30% geeft aan dat dit soms gebeurt en 62% zegt dit nooit mee te maken. Ook bij mediators komen nauwelijks vragen van medewerkers van het Juridisch Loket binnen (99% soms of nooit).

Het verwijzingsarrangement is een middel dat het Juridisch Loket tot haar beschikking heeft om de verwijzingen van loketklanten naar advocaten en mediators zo eerlijk mogelijk te laten verlopen. Ruim driekwart van de advocaten/advocaat-mediators geeft aan een verwijzingsarrangement te hebben gesloten met het Juridisch Loket.

De ervaringen met het verwijzingsarrangement zijn gemiddeld genomen neutraal (2,8 op een schaal van 1= zeer positief tot 5= zeer negatief); iets minder dan 15% is hierover (zeer) negatief.

### Specialisaties

Meer dan de helft van de respondenten heeft als specialisatie relatie- en/of familiezaken (54%), Strafrecht (40%) en/of Werk/ontslag (33%).<sup>123</sup>

Twee derde van de respondenten is lid van een specialisatievereniging; mediators zijn vaker lid dan advocaten (85% tegen 61%). Er wordt een grote variatie aan verenigingen opgegeven. Het vaakst worden genoemd de NVSA (Nederlandse Vereniging van StrafrechtAdvocaten), de vFas (Vereniging van familierechtadvocaten scheidingsmediators), de MfN (Mediationfederatie Nederland), de VNJA (Vereniging van Nederlandse JeugdrechtAdvocaten), de

<sup>123</sup> Het aantal toevoegingen dat wordt afgegeven op dit laatste gebied is daarentegen vrij laag (ongeveer 5%).

SVMA (SpecialistenVereniging MigratierechtAdvocaten), de LSA (Vereniging van Letselschadeadvocaten), de Vaan (Vereniging arbeidsrechtadvocaten Nederland), de NVJSA (Nederlandse Vereniging van Jonge StrafrechtAdvocaten) en de WRV (Werkgroep Rechtsbijstand in Vreemdelingenzaken).

Het maximumaantal lidmaatschappen van een vereniging per rechtsbijstandverlener onder de respondenten is vijf.

Als redenen waarom men geen lid is van een specialisatievereniging noemen de respondenten:

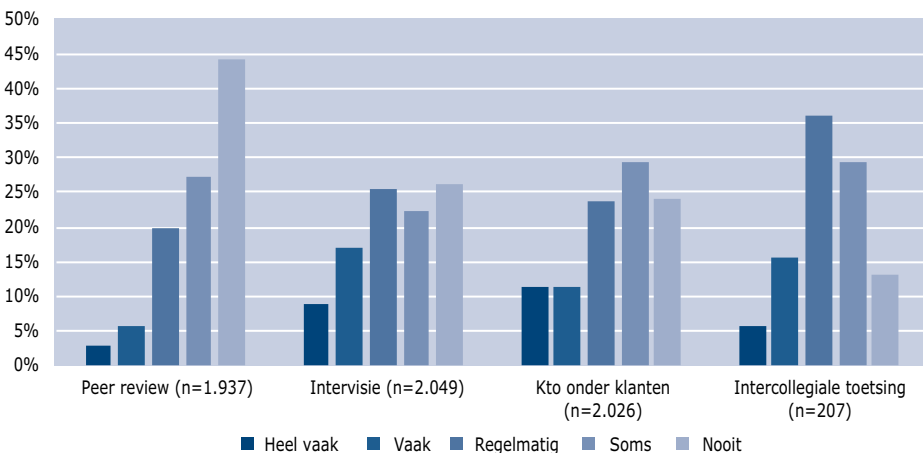
- de hoge kosten;
- men heeft er geen behoefte aan;
- het heeft geen toegevoegde waarde;
- het kost te veel tijd;
- men voldoet nog niet aan de voorwaarden/te kort nog advocaat of nog bezig met een verdiepende cursus;
- men is het van plan of is bezig lid te worden.

### Deelname aan kwaliteit bevorderende instrumenten

Verder is in de enquête gevraagd naar deelname aan verschillende activiteiten die kunnen worden ontplooid om de kwaliteit te bevorderen. Uit figuur B14.8 blijkt dat peer review hierbij het minst voorkomt. Een verklaring hiervoor is dat deze activiteit nog in ontwikkeling is. Vaker wordt deelgenomen aan intervisie of houdt men een klanttevredenheidsonderzoek onder klanten.

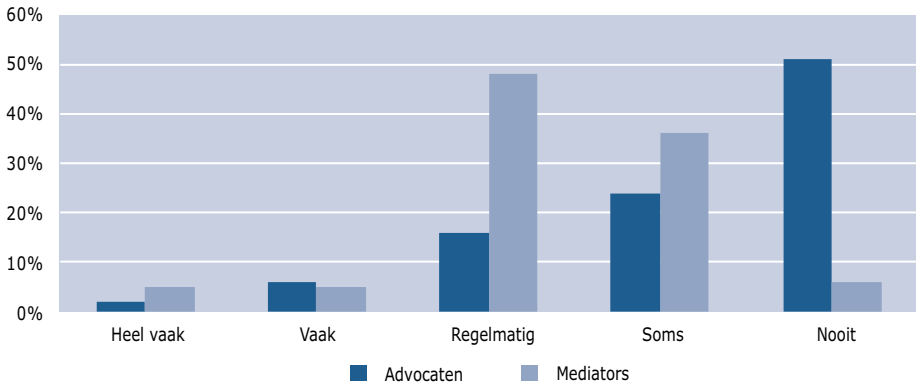
Intercollegiale toetsing is specifiek georganiseerd voor bij advocaten die zich bezighouden met asiel- en vreemdelingenrecht. De vraag over intercollegiale toetsing is daarom alleen aan hen gesteld. Ongeveer de helft van de respondenten besteedt weinig tijd aan deze activiteit (soms/nooit).

**Figuur B14.8 Frequentie deelname kwaliteitsbevorderende instrumenten**



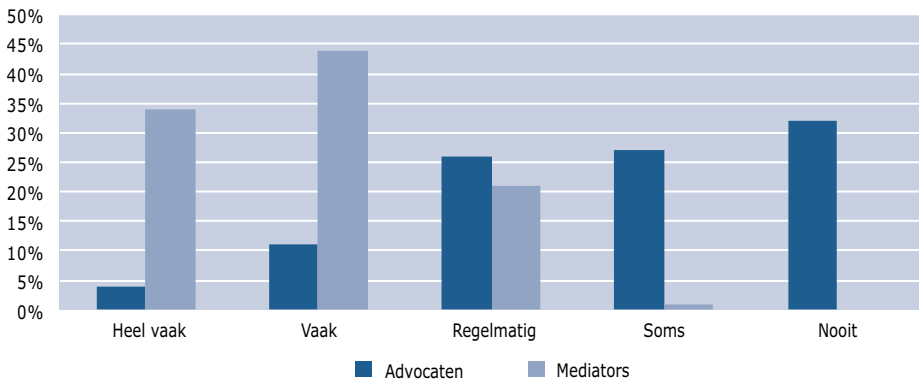
Wat de deelname aan kwaliteit bevorderende instrumenten betreft, zijn er grote verschillen tussen advocaten en mediators. Mediators blijken op het gebied van peer review actiever te zijn dan advocaten. Ruim de helft van de advocaten doet nooit aan peer review (51%), terwijl dit bij de mediators veel gebruikelijker is (6% doet het nooit).

**Figuur B14.9 Deelname aan peer review advocaten (n=1.582) en mediators (n=187)**



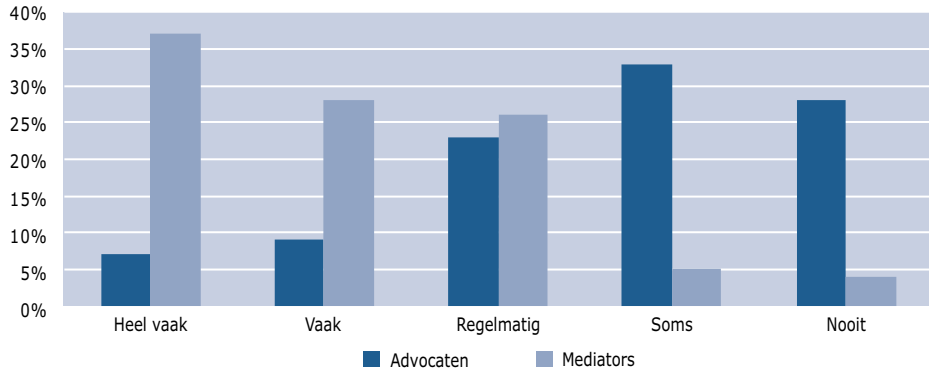
Alle mediators die werkzaam zijn binnen het stelsel doen in zekere mate aan intervisie, terwijl een derde van de advocaten aangeeft nooit aan intervisie te doen (32%).

**Figuur B14.10 Deelname aan intervisie advocaten (n=1.660) en mediators (n=216)**



Ook bij klanttevredenheidsonderzoek onder cliënten blijken de mediators actiever te zijn; twee derde doet dit (heel) vaak tegen 16% bij de advocaten. Slechts 4% van de mediators geeft aan nooit een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren.

**Figuur B14.11 Uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek advocaten (n=1.644) en mediators (n=212)**



Tot slot kregen de rechtsbijstandverleners de gelegenheid aan te geven of er nog onderwerpen zijn die niet aan de orde zijn geweest en waar ze toch graag iets over wilden zeggen.

- Als belangrijkste thema kwam de te lage vergoedingen naar voren, met name bij echtscheidingszaken. Hiernaar is in de enquête niet gevraagd, omdat de commissie-Van der Meer zich hierop heeft toegelegd. In die context werd ook de lage kilometervergoeding genoemd. Voorts uitte men zijn ongenoegen over het veelal als rigide ervaren proces om een EXU te bewerkstelligen. De criteria voor het verkrijgen van meer uren beschouwt men veelal als onhaalbaar.
- Een tweede thema was met name bij niet HT-deelnemers de als lang ervaren wachttijden voor het verkrijgen van een toevoeging of bij de afhandeling van de declaratie (dit duurt in beide gevallen in de regel een paar dagen). Mediators benoemen veelvuldig het handmatig aanleveren van de aanvraag en het feit dat ze niet digitaal kunnen communiceren met de Raad. Zij ervaren deze procedure als bureaucratisch en niet meer van deze tijd.
- Voorts gaf een aantal rechtsbijstandverleners aan moeite te hebben met het vinden van de weg binnen Kenniswijzer. Een aantal advocaten gaf aan moeite te hebben met het gebruik van *mijnRvR* en/of vond deze voorzieningen gedateerd.

- Over de eisen ten aanzien van specialisatie werd ook een aantal opmerkingen gemaakt. Een aantal rechtsbijstandverleners vindt deze eisen te streng en bij anderen gaan deze juist niet ver genoeg. Dit zal ongetwijfeld samenhangen met het aantal toevoegingen dat men op een bepaald rechtsgebied daadwerkelijk doet.
- De slechte bereikbaarheid en de lange wachttijden aan de telefoon (à € 0,25 per minuut) bij het Juridisch Loket baart een aantal rechtsbijstandverleners zorgen.
- Een aantal rechtsbijstandverleners maakt zich zorgen over de toekomstige toegang tot het stelsel voor de zwakkeren in de maatschappij.

### **Representativiteit van de steekproef**

Aan de hand van een aantal kenmerken is nagegaan in hoeverre de steekproef representatief is.

Het aandeel mannen en vrouwen binnen de totale groep respondenten is aan elkaar gelijk, te weten 50% man en 50% vrouw. Dit komt ongeveer overeen met de verdeling in de oorspronkelijke steekproef (51% man en 49% vrouw). Van de advocaten is 56% man en bij de mediators is dat 30%. Bij de oorspronkelijke steekproef was 55% van de advocaten man en 68% van de mediators vrouw.

Alle respondenten tezamen zijn gemiddeld 48 jaar: 47 jaar voor de advocaten en 54 jaar voor de mediators. In de oorspronkelijke steekproef was dit respectievelijk 46 jaar en 53 jaar.

De steekproef mag als representatief worden beschouwd wat betreft deze kenmerken.

### **Respons**

Er namen 2.163 rechtsbijstandverleners deel aan de enquête. Dit levert een respons op van 28%.

Het merendeel van de respondenten (1.771, 82%) was als advocaat werkzaam binnen het stelsel, 216 respondenten (10%) uitsluitend als mediator en 176 respondenten (8%), zowel als advocaat en mediator.

Dit betekent dat bij de advocaten de respons 26% was, bij de mediators was dit 36% en bij de advocaat-mediators 35%.

Mediators zijn derhalve licht oververtegenwoordigd. Om die reden is ervoor gekozen om de resultaten van de analyses van advocaten en mediators naast elkaar weer te geven, daar waar sprake is van significante verschillen ( $p < .05$ ).



# Bijlage 15

## Rechtsbijstandsverzekeringen: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 8

**Tabel B15.1 Ontwikkeling van geïndexeerde polissen, huishoudens en dekkingsgraad van rechtsbijstandsverzekeringen over 2007 tot en met 2014**

| Jaar | Aantal polissen exclusief volmachttekening (in mln.)* | Geschat totaal aantal polissen (in mln.) * | Aantal huishoudens (in mln.) |
|------|---|--|------------------------------|
| 2007 | 2,3   | 2,9  | 7,191                        |
| 2008 | 2,4   | 3  | 7,242                        |
| 2009 | 2,4   | 3,2  | 7,313                        |
| 2010 | 2,5   | 3,1  | 7,386                        |
| 2011 | 2,4   | 3,1  | 7,444                        |
| 2012 | 2,5   | 3,2  | 7,513                        |
| 2013 | 2,5   | 3,2  | 7,569                        |
| 2014 | 2,5   | 3,2  | 7,59                         |
| 2015 | 2,5   | -.**                                       | 7,665                        |
| 2016 | -.***   | -.**                                       | 7,721                        |
| 2017 | -.***   | -.***                                      | -.***                        |

\* Bron: Verbond voor Verzekeraars (2016). Schatting op basis van de verhouding in- en exclusief volmachttekening.

\*\* De gegevens vanaf 2014 voor wat betreft het aantal polissen worden niet meer geleverd, omdat ze niet langer reproduceerbaar zijn. Deze werden door het Verbond voor Verzekeraars geschat aan de hand van het aantal polissen exclusief volmacht.

\*\*\* Nog niet bekend.

**Tabel B15.2 Gemiddelde jaarpremie exclusief assurantiebelasting van alle maatschappijen die in de overzichten van de Consumentenbond voorkomen, het meest uitgebreide pakket\* over 2013 tot en met 2017**

|                                       | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2017<br>niet n-2 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------------------|
| Aantal polissen (n-2)                 | 35   | 33   | 33   | 31   | 32   | 34               |
| Minimum in euro's                     | 166  | 169  | 172  | 172  | 179  | 159              |
| Maximum in euro's                     | 283  | 260  | 267  | 317  | 284  | 328              |
| Gemiddelde jaarpremie in euro's       | 210  | 211  | 217  | 227  | 224  | 225              |
| Index gemiddelde jaarpremie           | 100  | 100  | 103  | 108  | 107  | 107              |
| Consumentenprijsindex                 | 100  | 101  | 102  | 102  | 103  | 103              |
| Index inflatie rechtskundige diensten | 100  | 100  | 101  | 102  | 103  | 103              |

\* Twee volwassenen of een gezin met kinderen, polis exclusief fiscaal recht en vermogensbeheer, met weglating van de laagste en de hoogste premies.

**Tabel B15.3 Gemiddelde jaarpremie exclusief assurantiebelasting van maatschappijen die in twee opeenvolgende jaren in overzichten van de Consumentenbond voorkomen, het meest uitgebreide pakket\* over 2012 tot en met 2017**

|  | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2017<br>niet n-2 |
|--|------|------|------|------|------|------------------|
| Aantal polissen zowel in (jaar) als in (jaar -1) | 25   | 33   | 30   | 28   | 29   | 31               |
| Gemiddelde premie in 2012 en 2013 in euro's      | 210  |      |      |      |      |                  |
| Gemiddelde premie in 2013 en 2014 in euro's      | 209  | 213  |      |      |      |                  |
| Gemiddelde premie in 2014 en 2015 in euro's      |      | 214  | 218  |      |      |                  |
| Gemiddelde premie in 2015 en 2016 in euro's      |      |      | 215  | 229  |      |                  |
| Gemiddelde premie in 2016 en 2017 in euro's      |      |      |      | 225  | 227  | 228              |
| Index gemiddelde jaarpremie                      | 100  | 101  | 104  | 109  | 108  | 109              |
| Consumentenprijsindex                            | 100  | 101  | 102  | 102  | 103  | 103              |
| Index inflatie rechtskundige diensten            | 100  | 100  | 101  | 102  | 103  | 103              |

\* Twee volwassenen of een gezin met kinderen, polis exclusief fiscaal recht en vermogensbeheer, met weglating van de laagste en de hoogste premies.

# Bijlage 16

## Uitgaven: achterliggende tabellen bij hoofdstuk 9

In tabel B16.1 is voor 2017 in kolom 2 het aantal vaststellingen per soort toevoeging weergegeven en in kolom 3 de hoogte van de uitgaven die hiermee gemoeid zijn. In de kolom daarnaast worden de uitgaven voor EXU-declaraties vermeld, gevolgd door de totale uitgaven voor vaststellingen, inclusief de EXU-declaraties.<sup>124</sup> In de laatste kolom wordt het percentage van elke soort toevoeging op de totale uitgaven weergegeven. Onderaan in de tabel worden dezelfde cijfers weergegeven met betrekking tot de mediationtoevoegingen en de lichte adviestoevoegingen.

---

<sup>124</sup> Het gaat hier om de vaststellingen van de reguliere toevoegingen (exclusief mediation-toevoegingen en lichte adviestoevoegingen).

**Tabel B16.1 Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) per soort toevoeging in 2017\***

| Soort toevoeging                             | 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)                           | 85.872         | 74.978                      | 29.312                   | 104.290                               | 34                                |
| Personen & familie echtscheidingsgerelateerd | 54.265         | 37.907                      | 818                      | 38.726                                | 13                                |
| Asielrecht                                   | 31.246         | 28.960                      | 149                      | 29.108                                | 9                                 |
| Bopz   | 26.908         | 14.834                      | 4                        | 14.839                                | 5                                 |
| Personen & familie overig                    | 24.246         | 19.675                      | 93                       | 19.768                                | 6                                 |
| Straf (overig)                               | 21.969         | 12.997                      | 1.015                    | 14.012                                | 5                                 |
| Verbintnissenrecht                           | 20.321         | 18.039                      | 815                      | 18.855                                | 6                                 |
| Sociale voorzieningen                        | 20.594         | 14.930                      | 9                        | 14.939                                | 5                                 |
| Vreemdelingenrecht                           | 15.236         | 12.418                      | 49                       | 12.467                                | 4                                 |
| Sociale verzekeringen                        | 10.637         | 7.560                       | 12                       | 7.572                                 | 2                                 |
| Arbeids/ontslagrecht                         | 10.007         | 7.832                       | 93                       | 7.925                                 | 3                                 |
| Huur/verhuur                                 | 9.715          | 8.039                       | 48                       | 8.088                                 | 3                                 |
| Bestuursrecht                                | 8.034          | 6.154                       | 18                       | 6.172                                 | 2                                 |
| Vreemdelingenbewaring                        | 5.772          | 2.799                       | 1                        | 2.799                                 | 1                                 |
| Restgroep privaat                            | 3.023          | 2.391                       | 44                       | 2.435                                 | 1                                 |
| Schuldsanering                               | 3.291          | 3.908                       | 3                        | 3.911                                 | 1                                 |
| Erfrecht                                     | 1.001          | 942                         | 42                       | 984                                   | <1                                |
| Fiscaal recht                                | 763            | 541                         | 15                       | 556                                   | <1                                |
| Wonen  | 665            | 517                         |                          | 517                                   | <1                                |
| Goederenrecht                                | 379            | 369                         | 2                        | 371                                   | <1                                |
| Faillissement                                | 368            | 343                         |                          | 343                                   | <1                                |
| Ambtenarenrecht                              | 276            | 243                         | 15                       | 258                                   | <1                                |
| Wet tijdelijk huisverbod                     | 220            | 85                          |                          | 85                                    | <1                                |
| Milieurecht                                  | 168            | 143                         | 10                       | 153                                   | <1                                |
| Overig                                       | 254            | 239                         |                          | 239                                   | <1                                |
| Totaal reguliere toevoegingen**              | 355.230        | 276.846                     | 32.566                   | 309.412                               | 100                               |
| Totaal mediation toevoegingen                | 15.900         | 9.078                       | 2                        | 9.080                                 |                                   |
| Totaal lichte adviestoevoegingen             | 8.450          | 1.717                       | -                        | 1.717                                 |                                   |
| <b>Totaal</b>                                | <b>379.580</b> | <b>285.685</b>              | <b>32.569</b>            | <b>318.253</b>                        |                                   |

\* 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).

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

**Tabel B16.2 EXU-aanvragen, toekenningen en afwijzingen over 2013 tot en met 2017\***

| Jaar | Ingediende EXU-aanvragen | Aantal toekenningen | Percentage toekenningen | Aantal afwijzingen | Percentage afwijzingen | Percentage toegekende uren t.o.v. aangevraagde uren* |
|------|--------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|------------------------|--|
| 2013 | 13.564                   | 10.879              | 80                      | 2.364              | 17                     | 75   |
| 2014 | 11.547                   | 9.085               | 79                      | 2.197              | 19                     | 72   |
| 2015 | 10.736                   | 8.091               | 75                      | 2.294              | 21                     | 77   |
| 2016 | 9.113                    | 6.948               | 76                      | 1.837              | 20                     | 82   |
| 2017 | 8.397                    | 6.343               | 76                      | 1.753              | 21                     | 84   |

\* De gegevens in deze tabel zijn (met terugwerkende kracht) op andere wijze berekend dan in voorgaande edities van de MGR, conform andere uitgaande rapportages van de Raad.

**Tabel B16.3 Gemiddelde uitgave (in euro's) per vaststelling, exclusief en inclusief EXU, uitgesplitst naar soort toevoeging op basis van het aantal vaststellingen in 2017\***

|                           | Gemiddelde uitgave per vaststelling<br>(excl. EXU)** | Gemiddelde uitgave per vaststelling<br>(incl. EXU) |
|---------------------------|--|--|
| Ambtenarenrecht           | 876  | 929  |
| Arbeid/ontslagrecht       | 770  | 780  |
| Asielrecht                | 920  | 925  |
| Bestuursrecht             | 758  | 760  |
| Bopz                      | 551  | 551  |
| Echtscheiding gerelateerd | 694  | 709  |
| Erfrecht                  | 931  | 973  |
| Faillissement             | 927  | 927  |
| Fiscaal recht             | 699  | 719  |
| Goederenrecht             | 960  | 966  |
| Huur/verhuur              | 815  | 820  |
| Milieurecht               | 853  | 911  |
| Overig***                 | 940  | 940  |
| Personen- & familie       | 807  | 811  |
| Restgroep privaat         | 770  | 784  |
| Schuldsanering            | 1.185  | 1.186  |
| Sociale verzekeringen     | 706  | 707  |
| Sociale voorzieningen     | 720  | 720  |
| Straf (overig)            | 581  | 627  |
| Straf (verdachten)        | 873  | 1.214  |
| Verbintenissenrecht       | 875  | 915  |
| Vreemdelingenbewaring     | 485  | 485  |
| Vreemdelingenrecht        | 811  | 814  |
| Wet tijdelijk huisverbod  | 387  | 387  |
| Wonen                     | 773  | 773  |
| Totaal                    | 774  | 911  |
| Mediationtoevoeging       | 571  | 571  |
| Lichte adviestoevoeging   | 203  | 203  |

\* 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).

\*\* De gemiddelde uitgave 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 soorten toevoegingen, oude en niet-ingevulde codes.

**Tabel B16.4 Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) op basis van het aantal vaststellingen over 2011 tot en met 2017\***

|   | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Aantal vaststellingen   | 396.632 | 419.906 | 400.488 | 407.820 | 401.082 | 404.387 | 379.589 |
| Totale uitgaven (x € 1.000)   | 337.872 | 348.593 | 329.654 | 323.297 | 308.254 | 308.483 | 285.924 |
| EXU-uitgaven (x € 1.000)  | 44.248  | 46.635  | 50.548  | 43.974  | 46.657  | 37.004  | 32.569  |
| Totale uitgaven incl. EXU (x € 1.000)                                       | 382.120 | 395.228 | 380.202 | 367.271 | 354.909 | 345.492 | 318.493 |
| Index totale uitgaven incl. EXU   | 101     | 104     | 100     | 97      | 93      | 91      | 84      |
| Gemiddelde uitgave per vaststelling incl. EXU, incl. eigen bijdrage         | 1.048   | 1.029   | 1.040   | 1.018   | 1.019   | 1.014   | 1.043   |
| Index gemiddelde uitgave per vaststelling incl. EXU, incl. eigen bijdrage   | 101     | 99      | 100     | 98      | 98      | 98      | 100     |
| Gemiddelde uitgave per vaststelling incl. EXU en excl. eigen bijdrage       | 963     | 968     | 977     | 901     | 885     | 882     | 911     |
| Index gemiddelde uitgave per vaststelling incl. EXU en excl. eigen bijdrage | 99      | 99      | 100     | 92      | 91      | 90      | 93      |
| Gemiddelde uitgave per vaststelling, gecorrigeerd voor inflatie**           | 1.010   | 992     | 977     | 892     | 871     | 865     | 882     |

\* 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 van de Raad. Alleen waar de gemiddelde uitgave incl. eigen bijdrage (zowel voor een toevoeging als voor een evt. EXU en/of opvolging) is vermeld, is deze wel opgenomen in het bedrag.

\*\* Hier is gecorrigeerd voor inflatie via indexering met de consumentenprijsindex (consumentenprijsindex, 2013=100). In plaats van de consumentenprijsindex zou ook de prijsindex inflatie rechtskundige diensten kunnen worden gehanteerd (zie hoofdstuk 8).

**Tabel B16.5 Totale uitgaven in € 1.000.000 over 2012 tot en met 2017**

| Jaar | Lichte adviestoevoegingen | Mediationtoevoegingen | Reguliere toevoegingen | Piketdeclaraties |
|------|---------------------------|-----------------------|------------------------|------------------|
| 2012 | 2,4                       | -                     | 396*                   | 31               |
| 2013 | 2,2                       | 4,9                   | 373                    | 27               |
| 2014 | 1,9                       | 6,4                   | 359                    | 28               |
| 2015 | 1,9                       | 7,6                   | 345                    | 26               |
| 2016 | 1,8                       | 8,9                   | 335                    | 33               |
| 2017 | 1,7                       | 9,1                   | 309                    | 37               |

\* Reguliere toevoegingen inclusief mediation.

**Tabel B16.6 Verdeling van vergoedingen over rechtsbijstandverleners (in euro's) ontvangen van de Raad over 2011 tot en met 2017, in aantallen en percentages\***

| Vergoedingen            | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| € 0 t/m € 50.000        | 5.007        | 5.154        | 5.411        | 5.646        | 5.774        | 5.827        | 6.146        |
| € 50.001 t/m € 100.000  | 1.454        | 1.565        | 1.564        | 1.490        | 1.408        | 1.396        | 993          |
| € 100.001 t/m € 150.000 | 650          | 668          | 685          | 650          | 633          | 583          | 608          |
| € 150.001 t/m € 200.000 | 364          | 368          | 314          | 284          | 265          | 279          | 204          |
| € 200.001 t/m € 250.000 | 142          | 155          | 105          | 123          | 122          | 116          | 75           |
| € 250.001 t/m € 300.000 | 65           | 54           | 54           | 40           | 39           | 34           | 21           |
| € 300.001 t/m € 350.000 | 17           | 14           | 13           | 3            | 11           | 5            | 4            |
| € 350.001 t/m € 400.000 | 2            | 6            | 5            | 4            | 2            | 2            | 2            |
| Meer dan € 400.000      | 7            | 7            | 5            | 5            | 2            | 2            | 0            |
| <b>Totaal **</b>        | <b>7.708</b> | <b>7.991</b> | <b>8.156</b> | <b>8.245</b> | <b>8.256</b> | <b>8.244</b> | <b>8.053</b> |

\* Het aantal rechtsbijstandverleners dat in bovenstaande tabel vermeld is, wijkt af van het aantal rechtsbijstandverleners dat in hoofdstuk 7 beschreven is. Het aantal in deze tabel betreft het aantal rechtsbijstandverleners dat toevoegingen declareerde in de betreffende jaren; het aantal rechtsbijstandverleners in hoofdstuk 7 betreft degenen die toevoegingen aanvroegen in de betreffende jaren.

\*\* Door afronding lijkt het totaal niet altijd overeen te komen met de som van de deeltotaal.



# Bijlage 17

## Begeleidingscommissie

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| prof. dr. mr. E. Niemeijer (vz.) | Bijzonder hoogleraar rechtssociologie,<br>faculteit Rechtsgeleerdheid, VU Amsterdam,<br>Rector Academie voor Overheidsjuristen en<br>academie voor Wetgeving |
| mr. H.J. Schilperoort            | Hoofd Stafdiensten, Raad voor Rechtsbijstand   |
| dr. F.P. van Tulder              | Adviseur/onderzoeker, afdeling Ontwikkeling,<br>Raad voor de Rechtspraak   |
| mw. dr. M.J. ter Voert           | Senior onderzoeker Wetenschappelijk<br>Onderzoeks- en Documentatiecentrum,<br>ministerie van Justitie en Veiligheid  |
| mr. P.J.E. van Bree              | Senior adviseur, Directie Financieel<br>Economische Zaken, ministerie van Justitie en<br>Veiligheid  |

# Bijlage 18

## Overzicht aanvullend onderzoek

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 van de vorige edities per monitor aangegeven welk aanvullend onderzoek in de desbetreffende editie werd beschreven en welke permanente uitbreidingen er in dat specifieke jaar hebben plaatsgevonden.

### **MGR 2003 (gegevens 2002)**

- Resultaten enquête onder Wrb-gerechtigden

### **MGR 2004 (gegevens 2003)**

- Herhaling resultaten enquête onder Wrb-gerechtigden uit MGR 2003
- Resultaten enquête onder actieve rechtsbijstandverleners

### **MGR 2005 (gegevens 2004)**

- Onderzoek allochtonen/autochtonen, Wrb-gerechtigden/niet Wrb-gerechtigden
- Onderzoek SCP naar prijselasticiteit rechtsbijstand
- Herhaling resultaten enquête actieve rechtsbijstandverleners MGR 2004

### **MGR Kwantitatieve gegevens 2005 (gegevens 2005)**

- Geen aanvullend onderzoek

### **MGR 2006 (gegevens 2006)**

- Resultaten enquête onder actieve rechtsbijstandverleners (herhaling 2004)

### **MGR 2007 (gegevens 2007)**

- Eerste meting klanttevredenheid van het Juridisch Loket
- Eerste koppeling GRAS aan CBS-cijfers voor achtergrondkenmerken toevoegingsgebruikers
- Eerste berekening bereik Wrb onder de Nederlandse bevolking in samenwerking met het CBS
- Herhaling resultaten enquête onder actieve rechtsbijstandverleners MGR 2006

**MGR 2008 (gegevens 2008)**

- Enquête onder advocaten naar werking verwijzarrangement
- Enquête onder advocaten naar redenen voor beëindiging deelname aan het stelsel
- Enquête onder de 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 Access 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
- Uitbreiding van het hoofdstuk over de uitgaven

**MGR 2013 (gegevens 2013)**

- Onderzoek onder toevoegingsgebruikers
- Capita selecta twee voorzieningen in de eerste lijn: Rechts- en wetswinkels en SRW
- Uitbreiding hoofdstuk over de uitgaven
- Aanvulling gegevens mediators

**MGR 2014 (gegevens 2014)**

- Hoofdstuk over piket
- Klanttevredenheid advocaten over dienstverlening van de Raad
- Effecten AMvB oktober 2013

**MGR 2015 (gegevens 2015)**

- Effecten baliesluiting het Juridisch Loket
- Klanttevredenheidsonderzoek Rechtwijzer Uit elkaar
- Capita selecta over EXU
- Effecten AMvB februari 2015

**MGR 2016 (gegevens 2016)**

- Capita selecta over kosteloze rechtskundige bijstand in Caribisch Nederland

# Lijst met figuren en tabellen

## Figuren

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Figuur 2.1  | Unieke bezoekers van de website van het Juridisch Loket in duizendtallen over 2013 tot en met 2017                                 | 34 |
| Figuur 3.1  | Aantal klantactiviteiten van het Juridisch Loket over 2013 tot en met 2017*  | 43 |
| Figuur 3.2  | Verdeling klantactiviteiten over kanalen in percentages over 2013 tot en met 2017*   | 46 |
| Figuur 3.3  | Aantal verwijzingen naar de advocatuur over 2013 tot en met 2017*  | 48 |
| Figuur 3.4  | Verdeling verwijzingen naar de advocatuur over de klantactiviteiten 'telefoon', 'balie' en 'spreekuur' over 2013 tot en met 2017*  | 49 |
| Figuur 3.5  | Aantal mediationvoorstellen aan wederpartij en verwijzingen naar mediation vanuit het Juridisch Loket over 2013 tot en met 2017*   | 50 |
| Figuur 3.6  | Verdeling klantactiviteiten naar zaaksoorten over 2017*  | 51 |
| Figuur 3.7  | Aantal klantactiviteiten betreffende de drie meest voorkomende zaaksoorten over 2013 tot en met 2017*                              | 52 |
| Figuur 4.1  | Processen bij het verstrekken van toevoegingen   | 59 |
| Figuur 4.2  | Percentage afwijzingen naar afwijzingsgrond over 2013 tot en met 2017*   | 61 |
| Figuur 4.3  | Aantal afgegeven toevoegingen, in- en exclusief lichte advies-toevoegingen en mediantoevoegingen over 2001 tot en met 2017*,**     | 62 |
| Figuur 4.4  | Verdeling van de toevoegingen naar type over 2017*   | 63 |
| Figuur 4.5  | Verdeling van de reguliere toevoegingen naar heffing eigen bijdrage in percentages en aantallen over 2017                          | 64 |
| Figuur 4.6  | Uitsplitsing in percentages van de afgegeven reguliere toevoegingen naar soort toevoeging over 2017*                               | 65 |
| Figuur 4.7a | Ontwikkeling aantal reguliere toevoegingen voor de meest voorkomende soorten over 2013 tot en met 2017*                            | 66 |
| Figuur 4.7b | Ontwikkeling aantal reguliere toevoegingen voor de meest voorkomende soorten toevoegingen over 2013 tot en met 2017*               | 66 |
| Figuur 4.8  | Uitsplitsing reguliere toevoegingen naar rechtsgebied volgens de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2017*                 | 67 |
| Figuur 4.9  | Uitsplitsing reguliere toevoegingen naar rechtsgebied volgens de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2013 tot en met 2017* | 68 |
| Figuur 4.10 | Aantal mediantoevoegingen over 2013 tot en met 2017*   | 69 |
| Figuur 4.11 | Aantal lichte adviestoevoegingen over 2013 tot en met 2017*  | 70 |
| Figuur 4.12 | Verdeling van de lichte adviestoevoegingen naar soort over 2017*   | 71 |
| Figuur 4.13 | Aantal verstrekte subsidies medisch haalbaarheidsonderzoek over 2013 tot en met 2017*  | 72 |

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Figuur 4.14 | Aantal reguliere toevoegingen waar al dan niet een eigen bijdrage voor is opgelegd over 2013 tot en met 2017*   | 75  |
| Figuur 4.15 | Verdeling gebruik kortingsmaatregel over 2017   | 76  |
| Figuur 4.16 | Peiljaarverleggingen in percentage van het totaal aantal toevoegingen over 2013 tot en met 2017*  | 77  |
| Figuur 4.17 | Verdeling van de eigen bijdrage van reguliere toevoegingen uitgesplitst naar de treden over 2013 tot en met 2017*   | 78  |
| Figuur 4.18 | De eigen bijdrage van reguliere toevoegingen over 2013 tot en met 2017*   | 79  |
| Figuur 4.19 | Trend aantal vaststellingen, afgiften en aanvragen voor reguliere toevoegingen over 2013 t/m 2017*  | 80  |
| Figuur 5.1  | Aantal toevoegingsgebruikers over 2013 tot en met 2017*   | 86  |
| Figuur 5.2  | Percentage toevoegingen en percentage toevoegingsgebruikers naar aantal toevoegingen over 2017*   | 87  |
| Figuur 5.3  | Toevoegingsgebruik onder veelgebruikers in percentages over 2013 tot en met 2017*   | 87  |
| Figuur 5.4  | Aantal* toevoegingsgebruikers per soort toevoeging over 2017**  | 88  |
| Figuur 5.5  | Bereik Wrb over 2013 tot en met 2017 onder de totale bevolking*   | 89  |
| Figuur 5.6  | Aantal Wrb-gerechtigden onder de Nederlandse bevolking in duizendtallen over 2013 tot en met 2017*  | 90  |
| Figuur 5.7  | Bereik Wrb op basis van inkomen én op basis van inkomen en vermogen over 2013 tot en met 2017*  | 91  |
| Figuur 5.8  | Verdeling alleenstaanden voor wie een inkomenstoets geldt naar draagkracht (in euro's) over 2017*   | 92  |
| Figuur 5.9  | Verdeling meerpersoonshuishoudens waarvoor een inkomenstoets geldt naar draagkracht (in euro's) in percentages over 2017*   | 93  |
| Figuur 5.10 | Verdeling naar fiscaal inkomen van Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers voor wie een inkomenstoets geldt (alleenstaanden) over 2017*   | 94  |
| Figuur 5.11 | Verdeling naar fiscaal inkomen van Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers voor wie een inkomenstoets geldt (meer- persoonshuishoudens) over 2017*                                      | 95  |
| Figuur 6.1  | Verdeling van piketdeclaraties naar soort over 2013 tot en met 2017*  | 101 |
| Figuur 6.2  | Aantal vastgestelde strafpiketdeclaraties over 2017*  | 102 |
| Figuur 6.3  | Percentage deelnemende advocaten per piketsoort over 2017*  | 103 |
| Figuur 7.1  | Aantal actieve rechtsbijstandverleners over 2006 tot en met 2017*106  |     |
| Figuur 7.2  | Aantal bij de NOvA ingeschreven advocaten en aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent over 2013 tot en met 2017*   | 107 |
| Figuur 7.3  | Gemiddeld aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation- en lichte adviestoevoegingen) en het gemiddeld aantal lichte adviestoevoegingen per actieve advocaat over 2013 tot en met 2017* | 108 |
| Figuur 7.4  | Verdeling van het aantal toevoegingen over de binnen het stelsel actieve advocaten over 2013 tot en met 2017*   | 109 |
| Figuur 7.5  | Verdeling van het aantal toevoegingen over de actieve advocaten over 2017*  | 110 |
| Figuur 7.6  | Percentage actieve advocaten per soort toevoeging over 2013 tot en met 2017*  | 111 |

Lijst met figuren en tabellen

|              |  |     |
|--------------|--|-----|
| Figuur 7.7   | Percentage actieve advocaten per rechtsgebied over 2012 tot en met 2017*   | 112 |
| Figuur 7.8   | In- en uitstroom van advocaten over 2013 tot en met 2017   | 114 |
| Figuur 7.9   | Totaal aantal advocatenkantoren en advocatenkantoren binnen het stelsel over 2013 tot en met 2017*   | 115 |
| Figuur 7.10  | Verdeling actieve advocaten naar leeftijdscategorie over 2013 tot en met 2017*   | 116 |
| Figuur 7.11  | Verdeling actieve advocaten naar leeftijd en geslacht over 2017*   | 117 |
| Figuur 7.12  | Gemiddelde aantal toevoegingen per advocaat naar leeftijdscategorie over 2013 tot en met 2017*   | 118 |
| Figuur 7.13  | Ontwikkeling van het aantal ingeschreven mediators en het aantal actieve mediators over 2013 tot en met 2017*  | 119 |
| Figuur 7.14  | Aantal mediators en aantal mediatontoevoegingen in percentages over 2017*  | 120 |
| Figuur 7.15  | Verdeling naar geslacht en leeftijd van mediators over 2017*   | 120 |
| Figuur 7.16  | Kantoorstype advocaten (n=1.765) en mediators (n=215)  | 122 |
| Figuur 7.17  | Kantoorgrootte advocaten (n=1.496) en mediators (n=216)  | 122 |
| Figuur 8.1   | Ontwikkeling van de premiestelling op basis van alle polissen én de polissen voorkomend in twee opeenvolgende jaren gerelateerd aan de consumentenprijsindex en prijsindex rechtskundige diensten over 2013 tot en met 2017* | 127 |
| Figuur 9.1   | Uitgaven voor reguliere vaststellingen (in euro's) per soort toevoeging over 2017*   | 131 |
| Figuur 9.2   | Gemiddelde uitgave in euro's (inclusief EXU) per vaststelling, uitgesplitst naar rechtsgebieden over 2017*   | 133 |
| Figuur 9.3   | Gemiddelde uitgave (in euro's) per vaststelling*, uitgesplitst naar soort toevoeging over 2017**   | 134 |
| Figuur 9.4   | Ontwikkeling geïndexeerde uitgaven per vaststelling en de consumentenprijsindex over 2013 tot en met 2017*   | 135 |
| Figuur 9.5   | Verdeling totale uitgaven in € 1.000.000 (inclusief EXU) over 2013 tot en met 2017   | 136 |
| Figuur 9.6   | Verdeling van rechtsbijstandverleners over totaal vergoedingen (in klassen van aantallen euro's) ontvangen van de Raad over 2013 tot en met 2017*  | 138 |
| Figuur 9.7   | Totale opbrengst AMvB van oktober 2013 sinds inwerkingtreding  | 139 |
| Figuur 9.8   | Totale opbrengst AMvB van februari 2015 sinds inwerkingtreding   | 141 |
| Figuur B3.2  | Overzicht aantal zaken in uitelkaar.nl   | 153 |
| Figuur B11.1 | Het gemiddeld aantal afgegeven toevoegingen in de afgelopen 2 jaar (n=382)   | 203 |
| Figuur B11.2 | Vindbaarheid advocaat of mediator (n=382)  | 207 |
| Figuur B11.3 | Tevredenheid over de totale dienstverlening advocaat of mediator (n=382)   | 208 |
| Figuur B11.4 | Bijdrage van de advocaat of mediator aan de oplossing van het probleem (n=128)   | 213 |
| Figuur B11.5 | Betaald tegen verwacht te betalen (n=118)  | 214 |
| Figuur B11.6 | Gemiddeld aantal afgegeven toevoegingen in de afgelopen 2 jaar (n=82)  | 216 |
| Figuur B11.7 | Vindbaarheid advocaat (n=65)   | 218 |
| Figuur B11.8 | Tevredenheid over de totale dienstverlening advocaat (n=82)  | 219 |
| Figuur B11.9 | Bijdrage van de advocaat tot nu toe aan de afhandeling van de strafzaak, in percentages (n=82)   | 223 |

|               |  |     |
|---------------|--|-----|
| Figuur B11.10 | Vergelijking tevredenheid straf- en niet strafgerelateerde toevoegingsgebruikers   | 225 |
| Figuur B14.1  | Verdeling respondenten naar aanbod gratis voorzieningen (n=2.084)  | 240 |
| Figuur B14.2  | Navraag rechtsbijstandverzekeringen advocaten (n=1.524) en mediators (n=201) in percentages  | 241 |
| Figuur B14.3  | Ervaringen advocaten (n=1.771), mediators (n=216) en totaal (n=2.163) met niet betalende cliënten  | 244 |
| Figuur B14.4  | Handelwijze advocaten (n=1.682), mediators (n=203) en totaal (n=2.152) bij het hanteren van een gematigd tarief voor rechtzoekenden net boven de Wrb-grens | 245 |
| Figuur B14.5  | Ervaringen advocaten (n=1.771), mediators (n=216) en totaal (n=2.163) met betaling eigen bijdrage door de bijzondere bijstand                              | 246 |
| Figuur B14.6  | Oordeel rechtsbijstandverleners over dienstverlening Raad (n=2.079)  | 246 |
| Figuur B14.7  | Oordeel rechtsbijstandverleners over deskundigheid van het Juridisch Loket (n=1.387)   | 249 |
| Figuur B14.8  | Frequentie deelname kwaliteitsbevorderende instrumenten  | 250 |
| Figuur B14.9  | Deelname aan peer review advocaten (n=1.582) en mediators (n=187)  | 251 |
| Figuur B14.10 | Deelname aan intervisie advocaten (n=1.660) en mediators (n=216)   | 251 |
| Figuur B14.11 | Uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek advocaten (n=1.644) en mediators (n=212)   | 252 |

## Tabellen

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| Tabel 2.1   | Gebruik van de website Rechtwijzer <i>uit elkaar</i>   | 38  |
| Tabel 2.2   | Gebruik Rechtwijzer <i>uit elkaar</i> vanaf de start in november 2014 tot en met 31 augustus 2017 en gebruik uitelkaar.nl vanaf september 2017 | 39  |
| Tabel 2.3   | Klanttevredenheidsscores Rechtwijzer <i>uit elkaar</i> en uitelkaar.nl per fase  | 40  |
| Tabel 4.1   | Steekproefresultaten van kantoren met de High Trust-werkwijze over 2014 tot en met 2017*   | 81  |
| Tabel 4.2   | Intrekkingen naar aanleiding van resultaatbeoordeling over 2012 tot en met 2017  | 82  |
| Tabel 4.3   | Inning en restitutie na hercontrole in euro's over 2009 tot en met 2014  | 83  |
| Tabel 7.1   | Aantal gespecialiseerde advocaten over 2017*   | 113 |
| Tabel 7.2   | Soort praktijk en gewenste praktijk (n=1.874)  | 123 |
| Tabel 9.1   | Besparingen op de uitgaven (x € 1.000) AMvB oktober 2013 over kwartaal IV van 2013 tot en met 2017   | 140 |
| Tabel 9.2   | Prijseffecten t.a.v. AMvB februari 2015 over de periode 1-2-2015 tot en met 2017   | 143 |
| Tabel B1.1  | Inkomensnormen en eigen bijdragen reguliere toevoeging per 1 januari 2017 (peiljaar 2015) in euro's  | 147 |
| Tabel B1.2  | Inkomensnormen en eigen bijdragen scheidings(gerelateerde) toevoeging per 1 januari 2017 (peiljaar 2015) in euro's                             | 148 |
| Tabel B1.3a | Eigen bijdragen over 2006 (vanaf ViValt) tot en met 2017   | 148 |



Lijst met figuren en tabellen

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Tabel B1.3b | Eigen bijdragen in euro's scheidingsgerelateerde toevoeging over 2013 (vanaf 1 oktober), 2014, 2015, 2016 en 2017   | 149 |
| Tabel B1.4  | Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen per 1 januari 2017 in euro's  | 149 |
| Tabel B1.5  | Inkomensnormen en eigen bijdragen lichte adviestoevoegingen voor scheidings(gerelateerde) toevoegingen per 1 januari 2017 in euro's   | 150 |
| Tabel B1.6  | Inkomensnormen en eigen bijdragen mediationtoevoeging per 1 januari 2017 in euro's  | 150 |
| Tabel B1.7  | Heffingsvrij vermogen 2015 (het peiljaar) in euro's*  | 150 |
| Tabel B1.8  | Heffingsvrij vermogen i.v.m. resultaatsbeoordeling 2017 in euro's*  | 150 |
| Tabel B2.1  | Forfaitaire vergoeding advocatuur over 2000 tot en met 2017   | 151 |
| Tabel B3.1  | Gebruik Rechtwijzer <i>uit elkaar</i> vanaf de start in november 2014 tot en met 31 augustus 2017   | 153 |
| Tabel B4.1  | Aantal klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket over 2007 tot en met 2017   | 154 |
| Tabel B4.2  | Aantal externe klantcontacten/klantactiviteiten van het Juridisch Loket over 2007 tot en met 2017   | 155 |
| Tabel B4.3a | Aantal klantactiviteiten in aantallen over 2012 tot en met 2017   | 155 |
| Tabel B4.3b | Verdeling klantactiviteiten in percentages over 2012 tot en met 2017  | 156 |
| Tabel B4.4  | Producten voortkomend uit klantactiviteiten, aantallen en percentages over 2012 tot en met 2017   | 156 |
| Tabel B4.5  | Verwijzing naar advocatuur per klantactiviteit in aantallen en percentages over 2012 tot en met 2017  | 157 |
| Tabel B4.6  | Rechtsgebieden waarop de verwijzingen naar de advocatuur betrekking hadden in aantallen en percentages over 2012 tot en met 2017  | 158 |
| Tabel B4.7  | Verwijzing naar ketenpartners per klantactiviteit over 2012 tot en met 2017   | 159 |
| Tabel B4.8  | Aantal mediationvoorstellen aan wederpartij, aantal verwijzingen naar mediation vanuit het Juridisch Loket en aantal mediations dat is opgelost zonder mediator over 2007 tot en met 2017 | 159 |
| Tabel B4.9  | Verdeling klantactiviteiten naar rechtsgebieden over 2008 tot en met 2017 en absoluut over 2017   | 160 |
| Tabel B4.10 | Aantal klantactiviteiten betreffende de drie meest voorkomende rechtsgebieden over 2010 tot en met 2017   | 160 |
| Tabel B5    | Achtergrondkenmerken van klanten van het Juridisch Loket in 2017  | 161 |
| Tabel B6.1  | Responsoverzicht van enquête onder loketklanten   | 163 |
| Tabel B7.1  | Afwijzingen naar afwijzingsgrond, in aantallen en percentages ten opzichte van het aantal aangevraagde toevoegingen over 2010 tot en met 2017   | 164 |
| Tabel B7.2  | Aantal afgegeven toevoegingen naar type over 2008 tot en met 2017   | 164 |
| Tabel B7.3  | Aantal reguliere toevoegingen (excl. mediation en lichte advies- toevoegingen) naar grondslag over 2000 tot en met 2017   | 165 |
| Tabel B7.4a | Uitsplitsing van de afgegeven reguliere toevoegingen (excl. mediation- en lichte adviestoevoegingen) naar soort toevoeging over 2008 tot en met 2017                                      | 166 |

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Tabel B7.4b | Geïndexeerde ontwikkeling op de soorten toevoegingen waarop reguliere toevoegingen (excl. mediation- en lichteadviestoevoegingen) zijn afgegeven over 2013 tot en met 2017                  | 167 |
| Tabel B7.5a | Uitsplitsing van de reguliere toevoegingen (excl. lichte advies- toevoegingen en mediation) naar de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2011 tot en met 2017                        | 168 |
| Tabel B7.5b | Uitsplitsing van de reguliere toevoegingen (excl. lichte advies- toevoegingen en mediation) naar grondslag en naar de in de Rechtspraak gehanteerde indeling over 2017                      | 168 |
| Tabel B7.5c | Uitsplitsing aantal reguliere toevoegingen (excl. lichte advies- toevoegingen mediation) naar hoofdrechtsgebied en conform de door de Rechtspraak gehanteerde juridische indeling over 2017 | 169 |
| Tabel B7.6  | Aantal mediationtoevoegingen over 2007 tot en met 2017  | 170 |
| Tabel B7.7  | Soorten toevoegingen mediation in aantallen per jaar en in procenten over 2008 tot en met 2017  | 170 |
| Tabel B7.8  | Lichte adviestoevoegingen naar soort in aantallen over 2008 tot en met 2017 en geïndexeerd over 2013 tot en met 2017  | 171 |
| Tabel B7.9  | Aantal afgegeven toevoegingen, aangevraagd door een bijzondere curator, uitgesplitst naar soort toevoeging over 2014 tot en met 2017  | 172 |
| Tabel B7.10 | Aantal verstrekte subsidies voor medisch haalbaarheids- onderzoek en aantal verstrekte leningen ten behoeve van deskundigenbericht over 2006 tot en met 2016                                | 172 |
| Tabel B7.11 | Aantal afgegeven toevoegingen met een eigen bijdrage per jaar over de periode 2012 t/m 2017   | 173 |
| Tabel B7.12 | Reguliere toevoegingen verdeeld naar al dan niet betalen van eigen bijdrage over 2007 tot en met 2017   | 174 |
| Tabel B7.13 | Peiljaarverleggingen in aantal en percentage van het totaal aantal afgegeven toevoegingen over 2008 tot en met 2017   | 175 |
| Tabel B7.14 | Verdeling van de berekende eigen bijdrage van reguliere toevoegingen uitgesplitst naar de treden over 2008 tot en met 2017  | 175 |
| Tabel B7.15 | Gemiddelde eigen bijdrage van reguliere toevoegingsgebruikers die een eigen bijdrage verschuldigd waren over 2008 tot en met 2017   | 176 |
| Tabel B7.16 | Aantal aangevraagde, afgegeven en vastgestelde reguliere toevoegingen over 2010 tot en met 2017   | 176 |
| Tabel B7.17 | Aantal bezwaren, beroepen en hoger beroepen over 2011 tot en met 2017   | 177 |
| Tabel B8.1  | Aantal toevoegingsgebruikers en het gemiddeld aantal toevoegingen per rechtzoekende per jaar over 2000 tot en met 2017  | 178 |
| Tabel B8.2  | Verdeling van het aantal toevoegingen per toevoegingsgebruiker per jaar in percentages over 2000 tot en met 2017  | 179 |
| Tabel B8.3  | Verdeling van het aantal toevoegingen per gebruiker per jaar over 2011 tot en met 2017  | 180 |
| Tabel B8.4  | Aantal toevoegingsgebruikers en reguliere toevoegingen naar soort over 2017   | 181 |
| Tabel B8.5  | Het bereik van de Wrb per jaar over 2007 tot en met 2017  | 182 |

Lijst met figuren en tabellen

|              |  |     |
|--------------|--|-----|
| Tabel B8.6   | Verdeling vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) van toevoegingsgebruikers over 2007 tot en met 2017: alleenstaanden* in percentages  | 183 |
| Tabel B8.7   | Verdeling vastgesteld fiscaal jaarinkomen (t-2) toevoegingsgebruikers over 2007 tot en met 2017: personen die deel uitmaken van een meerpersoonshuishouden* in percentages                           | 183 |
| Tabel B8.8   | Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers voor wie een inkomenstoets geldt naar fiscaal jaarinkomen (alleenstaanden) over 2007 tot en met 2017   | 184 |
| Tabel B8.9   | Verdeling Wrb-gerechtigden en toevoegingsgebruikers voor wie een inkomenstoets geldt naar fiscaal jaarinkomen (personen in meerpersoonshuishoudens) over 2007 tot en met 2017                        | 185 |
| Tabel B9.1   | Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t-2=2015 zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar Wrb-grens, in duizendtallen         | 188 |
| Tabel B9.2   | Personen naar hoogte van belastbaar inkomen (totaal van box 1, 2 en 3), t-2=2015 zonder vermogen boven de heffingsvrije voet in box 3 (voorlopige cijfers): naar inkomen, in duizendtallen in euro's | 189 |
| Tabel B10a   | Achtergrondkenmerken reguliere toevoegingsgebruikers indeling Rechtspraak: bestuurs- civiel- en strafrecht in percentages in 2017  | 190 |
| Tabel B10b   | Achtergrondkenmerken Wrb-gerechtigden en de Nederlandse bevolking in 2017  | 194 |
| Tabel B10c   | Achtergrondkenmerken gebruikers van mediationtoevoegingen in percentages in 2017   | 198 |
| Tabel B11.1  | Verdeling naar leeftijd, enquête (n=476) en Wrb-gebruikers 2016  | 202 |
| Tabel B11.2  | Zaaksoort laatste toevoeging (n=382)   | 204 |
| Tabel B11.3  | Op de hoogte gekomen van het recht op een toevoeging, in percentages (n=382)   | 205 |
| Tabel B11.4  | Belangrijkste informatiebronnen voorafgaand aan het benaderen van een advocaat of mediator, in percentages, meer antwoorden mogelijk (n=382)   | 205 |
| Tabel B11.5  | Keuzemotieven bepaalde advocaat of mediator, in percentages, meer antwoorden mogelijk (n=382)  | 206 |
| Tabel B11.6  | Redenen moeite met vinden advocaat of mediator die toevoegingsgebruikers kon helpen, meer antwoorden mogelijk (n=57)   | 207 |
| Tabel B11.7  | Tevredenheidsscore en oordeel belang per deelaspect (n=382)  | 209 |
| Tabel B11.8  | Tevredenheid per zaaksoort (n=382)   | 210 |
| Tabel B11.9  | Gebruik van dezelfde rechtsbijstandverlener in de toekomst (n=382)   | 211 |
| Tabel B11.10 | Belangrijkste redenen ernst van het probleem (n=334), meer antwoorden mogelijk   | 211 |
| Tabel B11.11 | Belangrijkste genoemde doelen die men wilde bereiken met het zoeken van juridische hulp (n=382)  | 212 |
| Tabel B11.12 | Mate waarin het probleem is opgelost (n=382)   | 213 |
| Tabel B11.13 | Handelwijze bij wel betalen eigen bijdrage (n=66)  | 215 |
| Tabel B11.14 | Beschikking over rechtsbijstandspolis (n=382)  | 215 |

|              |  |     |
|--------------|--|-----|
| Tabel B11.15 | Contactmoment en -plaats met de advocaat (n=82)  | 217 |
| Tabel B11.16 | Informatiebron bij vinden van advocaat, meer antwoorden mogelijk, in percentages (n=82)  | 217 |
| Tabel B11.17 | Motieven keuze advocaat, meerder antwoorden mogelijk in percentages (n=82)   | 218 |
| Tabel B11.18 | Tevredenheidsscore en oordeel belang per deelaspect (n=82)   | 220 |
| Tabel B11.19 | Mate van tegemoetkomen advocaat aan verzoeken cliënt (n=82)  | 220 |
| Tabel B11.20 | Mate waarin de advocaat de belangen van cliënt verdedigde (n=82)   | 221 |
| Tabel B11.21 | Gebruik van dezelfde rechtsbijstandverlener in de toekomst (n=82)  | 221 |
| Tabel B11.22 | Doel van de hulpvraag, in percentages (n=82)   | 222 |
| Tabel B11.23 | Eigen bijdrage betaald, in percentages (n=82)  | 223 |
| Tabel B11.24 | Handelwijze bij wel betalen eigen bijdrage (n=27)  | 224 |
| Tabel B12.1  | Aantallen piketdeclaraties per jaar over 2009 tot en met 2017  | 227 |
| Tabel B12.2  | Aantal vastgestelde (jeugd)strafpiketdeclaraties over 2010* tot en met 2017**, uitgesplitst naar de vorm van rechtsbijstand die is verleend*** | 228 |
| Tabel B12.3  | Aantal advocaten dat deelneemt aan verschillende piketsoorten in 2017 in aantallen en percentages  | 228 |
| Tabel B13.1  | Aantal actieve rechtsbijstandverleners over 2006 tot en met 2017   | 229 |
| Tabel B13.2  | Percentage actieve rechtsbijstandverleners, uitgesplitst naar rol over 2006 tot en met 2017 en over 2017 tevens in aantallen*                  | 230 |
| Tabel B13.3  | Aantal bij de NOvA ingeschreven advocaten en het aantal advocaten dat gesubsidieerde rechtsbijstand verleent over 2006 tot en met 2017         | 230 |
| Tabel B13.4  | Gemiddeld aantal reguliere en lichte adviestoevoegingen, aantal en index per actieve advocaat over 2006 tot en met 2017*                       | 231 |
| Tabel B13.5  | Verdeling van het aantal toevoegingen over de actieve advocaten over 2010 tot en met 2017 en voor 2017 in aantallen                            | 231 |
| Tabel B13.6  | Aantal en percentage advocaten dat tien of minder toevoegingen (regulier en lichte adviestoevoeging) behandelt over 2017                       | 232 |
| Tabel B13.7  | Percentage actieve advocaten per soort toevoeging over 2009 tot en met 2017  | 233 |
| Tabel B13.8  | Aantal en percentage actieve advocaten per rechtsgebied over 2011 tot en met 2017  | 234 |
| Tabel B13.9  | Aantal actieve advocatenkantoren over 2006 tot en met 2017   | 234 |
| Tabel B13.10 | Man-vrouwverhouding advocaten over 2006 tot en met 2017  | 235 |
| Tabel B13.11 | Verdeling van actieve advocaten naar leeftijdscategorie over 2006 tot en met 2017, in percentages en over 2016 in aantallen                    | 235 |
| Tabel B13.12 | Aantallen naar geslacht en leeftijd van advocaten die op toevoegings- basis werkten over 2010 tot en met 2017                                  | 236 |
| Tabel B13.13 | Gemiddeld aantal toevoegingen (regulier en lichte advies- toevoegingen) per advocaat naar leeftijdscategorie over 2006 tot en met 2017         | 236 |
| Tabel B13.14 | Aantal en percentage ingeschreven mediators en aantal actieve mediators over 2007 tot en met 2017  | 237 |
| Tabel B13.15 | Gemiddeld aantal mediationtoevoegingen per mediator over 2007 tot en met 2017  | 237 |

## Lijst met figuren en tabellen

|              |  |     |
|--------------|--|-----|
| Tabel B13.16 | Aantal en verdeling van mediatontoevoegingen per mediator over 2017  | 238 |
| Tabel B13.17 | Aantallen van mediators naar geslacht en leeftijd over 2010 tot en met 2017  | 239 |
| Tabel B14.1  | Informatievergaring achtergrond cliënt totaal (n=2.053), advocaten (n=1.771) en mediators (n=216)  | 242 |
| Tabel B14.2  | Oordeel over aspecten van de dienstverlening per telefonisch contact, persoonlijk contact, overig en steekproefcontrole, in percentage (zeer) tevreden en de tevredenheidsscore (1=zeer tevreden, 5=zeer ontevreden) | 247 |
| Tabel B15.1  | Ontwikkeling van geïndexeerde polissen, huishoudens en dekkingsgraad van rechtsbijstandsverzekeringen over 2007 tot en met 2014  | 254 |
| Tabel B15.2  | Gemiddelde jaarpremie exclusief assurantiebelasting van alle maatschappijen die in de overzichten van de Consumentenbond voorkomen, het meest uitgebreide pakket* over 2013 tot en met 2017                          | 255 |
| Tabel B15.3  | Gemiddelde jaarpremie exclusief assurantiebelasting van maatschappijen die in twee opeenvolgende jaren in overzichten van de Consumentenbond voorkomen, het meest uitgebreide pakket* over 2012 tot en met 2017      | 255 |
| Tabel B16.1  | Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) per soort toevoeging in 2017*   | 257 |
| Tabel B16.2  | EXU-aanvragen, toekenningen en afwijzingen over 20013 tot en met 2017  | 258 |
| Tabel B16.3  | Gemiddelde uitgave (in euro's) per vaststelling, exclusief en inclusief EXU, uitgesplitst naar soort toevoeging op basis van het aantal vaststellingen in 2017*  | 259 |
| Tabel B16.4  | Uitgaven voor vaststellingen (in euro's) op basis van het aantal vaststellingen over 2011 tot en met 2017*   | 260 |
| Tabel B16.5  | Totale uitgaven in € 1.000.000 over 2012 tot en met 2017   | 261 |
| Tabel B16.6  | Verdeling van vergoedingen over rechtsbijstandverleners (in euro's) ontvangen van de Raad over 2011 tot en met 2017, in aantallen en percentages*  | 261 |

## Boxen

|         |   |     |
|---------|---|-----|
| Box 1.1 | Capita Selecta over kosteloze rechtskundige bijstand in Caribisch Nederland | 29  |
| Box 2.1 | Ontwikkelingen in Rechtwijzer en opstart van uitelkaar.nl in 2017           | 36  |
| Box 3.1 | Toelichting klantactiviteiten   | 42  |
| Box 3.2 | Relatie klantactiviteiten en unieke hulpvragen                              | 45  |
| Box 3.3 | Rechts- en wetswinkels  | 54  |
| Box 3.4 | Sociaalraadslidenwerk (Srw)   | 56  |
| Box 9.1 | Declaraties en de desbetreffende jaren                                      | 130 |

# 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 wetwijzigingen wordt ook verslag gedaan van aanvullende onderzoeken.

