



**RECHTSWINKEL
EINDHOVEN**

JAARVERSLAG 2021

Inhoudsopgave

1. Verslag van het bestuur	3
2. Organisatie.....	5
2.1 Kenmerken.....	5
2.2 Doelstellingen	5
2.3 Organisatiestructuur	5
3. Dienstverlening.....	8
4. Vrijwilligers	9
5. Cliënten.....	10
6. Klanttevredenheid	10
7. Jaarrekening.....	14
7.1 Balans	14
7.2 Baten en lasten	15
7.3 Toelichting op de balans en de staat van baten en lasten	16

1. Verslag van het bestuur

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van Stichting Rechtswinkel Eindhoven. In dit verslag blikken we terug op de belangrijkste ontwikkelingen van 2021 en kijken we vooruit naar het jaar 2022.

Wederom was 2021 een ingewikkeld jaar door de Corona-crisis. We begonnen het jaar met een lockdown. Ook na de lockdown hebben we door het jaar heen met verschillende maatregelen te maken gehad. Hier hebben wij onze dienstverlening telkens weer aangepast: van digitale spreekuren tot spreekuren op afspraak tot “normale” spreekuren en weer terug naar digitale spreekuren. We zijn het jaar namelijk ook geëindigd in een lockdown.

Ondanks dit alles hebben we het toch weer voor elkaar gekregen om goede cijfers te scoren:

- De adviezen van de Rechtswinkel zijn in 85% van de gevallen beoordeeld als goed of zeer goed;
- 98,85% van de adviezen wordt als voldoende of hoger beoordeeld;
- Onze dienstverlening is in 2020 door 88% van de klanten met een 8 of hoger beoordeeld;
- 96% van onze klanten zou ons aanbevelen bij familie en vrienden.

We hebben 238 unieke klanten gehad waarvoor we 448 unieke vragen hebben beantwoord. Hiermee zijn onze cijfers in 2021 stabiel gebleven ten opzichte van 2020, maar nog niet op peil van 2019.

Ook heeft het bestuur en het management in 2021 getracht de naamsbekendheid van de Rechtswinkel te vergroten, o.a. een slag te maken op de website en nieuwe folders te ontwerpen. Helaas door de Corona-crisis hebben we al onze andere plannen moeten parkeren. We hebben onlangs ons 10-jarig jubileum gehad, wat we niet hebben kunnen vieren. Wij hopen dit in juni 2022 alsnog te kunnen doen en dat als startschot te nemen om onze naamsbekendheid te vergroten!

Het afgelopen jaar zijn drie bestuursleden gestopt en zijn deze vervangen door drie nieuwe bestuursleden. In 2022 is voorzien dat de voorzitter van het Bestuur zal stoppen. Het Bestuur zit in het proces een opvolger te zoeken. In de Raad van Toezicht waren verder geen wisseling van leden. Wel wordt er verwacht dat in 2022 twee leden van de Raad van Toezicht zullen stoppen. Twee oud-bestuursleden zullen gevraagd worden heb op te volgen. Daarmee waren eind 2021 zowel de Raad van Toezicht als het bestuur en management gevuld.

In 2021 is er door vrijwilligers, management en bestuur hard gewerkt. Vooral het Management Team en de vrijwilligers hebben flink geïnvesteerd om te borgen dat, ondanks Corona, de dienstverlening van de Rechtswinkel in 2021 niet alleen beschikbaar was voor de inwoners van Eindhoven, maar ook kwalitatief van een hoog niveau! Er is grote tevredenheid bij onze klanten ten aanzien van de geboden dienstverlening; dit alles op een meer solide en stabiele bedrijfsvoering met een gezond financieel fundament.

Wij willen onze subsidieverleners bedanken voor hun (financiële) steun en vertrouwen. Daarnaast zijn wij onze vrijwilligers zeer erkentelijk voor hun betrokkenheid en inzet. Wij hopen en verwachten ook voor het jaar 2022 weer te mogen rekenen op hun zeer gewaardeerde steun.

Namens het bestuur van Rechtswinkel Eindhoven,

Voorzitter
Eveline Wauters

2. Organisatie

2.1 Kenmerken

Officiële naam:	Stichting Rechtswinkel Eindhoven
Handelsnaam:	Rechtswinkel Eindhoven
Datum oprichting:	9 augustus 2011
KvK-nummer:	53.32.57.88
Bankrekening:	NL74.RABO.0336.5046.24
Straatnaam & nummer:	Nieuwe Fellenoord 7
Postcode & plaatsnaam:	5612 KB Eindhoven
Website:	www.rechtswinkeleindhoven.org
E-mailadres:	info@rechtswinkeleindhoven.org

2.2 Doelstellingen

Stichting Rechtswinkel Eindhoven is in het leven geroepen om minder draagkrachtigen in de regio Eindhoven bij te staan met juridische hulp. De dienstverlening is geheel kosteloos en specifiek ingericht op de problematiek waarmee minder draagkrachtigen te maken kunnen krijgen. Deze dienstverlening wordt gefaciliteerd door uitsluitend vrijwilligers.

2.3 Organisatiestructuur

Raad van Toezicht

De raad van toezicht van Stichting Rechtswinkel Eindhoven houdt toezicht op de gang van zaken en staat het bestuur van de stichting bij met raad en daad. De Raad van Toezicht bestaat uit de volgende leden:

Naam	Functie	Bijzonderheden	Benoemingstermijn
mr. H.A.J.M. Geven <i>gepensioneerd (voormalig adviseur kwaliteit bij Stichting Achmea Rechtsbijstand)</i>	Voorzitter	Lid kwaliteitscommissie	09-2012 – 08-2021
mr. H.W.J.G Boer <i>werkzaam bij FIOD te Utrecht</i>	Lid	Lid kascontrolecommissie	09-2012 – 08-2021
mr. A.J. Kromhout <i>raadsheer bij het Gerechtshof Den Bosch</i>	Lid	Lid kascontrolecommissie	09-2012 – 08-2021
mr. M.G.T. Boer <i>advocaat bij Houthoff</i>	Lid		06-2016 – 05-2022
Prof. mr. dr. M.B.A. van Hout <i>raadsheer- plaatsvervanger bij het Gerechtshof Den Bosch universitair docent Tilburg University professor Procedural tax law Radboud University</i>	Lid		11-2017 – 11-2023

Bestuur

Het bestuur van Stichting Rechtswinkel Eindhoven is verantwoordelijk voor het beleid en de strategie en de algemene gang van zaken bij de stichting. Het bestuur bestaat uit de volgende leden:

Naam	Functie	Portefeuille	Benoeming
Eveline Wauters <i>Strateeg METmet bv</i>	Voorzitter	Algemene zaken	02-2019
Morten Sagis <i>Student master Ondernemingsrecht Leiden University</i> Tot 31 december 2021	Bestuurslid	HR en ICT	11-2019
Jorrit Wesseling <i>Business Analist Belastingdienst</i> Tot juli 2021	Bestuurslid	Communicatie	08-2018
Lex Gijsen <i>Jurist Bestuursrecht ARAG Rechtsbijstand</i>	Bestuurslid	Personeel	07-2021
Eric Schauwaert <i>Oud-financieel directeur</i> Tot juli 2021	Penningmeester	Financiën	04-2015
<i>Osob Awad</i> <i>Student master Ondernemingsrecht Leiden University</i>	Penningmeester	Financiën	03-2021
Daphne Demetriades <i>Tax consultant Global Mobility EY</i>	Secretaris	Externe relaties	07-2020
Emma Boerekamps <i>Communicatie adviseur DLL</i>	Bestuurslid	Communicatie	12-2021

Management

Het management is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en realisatie van het beleid. Het management bestaat uit de volgende leden:

Naam	Functie	Aanvang
Daniëlle van Hout <i>Student Rechtsgeleerdheid Tilburg University</i>	Hoofd management	03-2021
Eva van de Laar <i>Student Rechtsgeleerdheid Tilburg University</i> Tot september 2021	Teammanager dinsdag	01-2021
Daisy Jonkers <i>Student Rechtsgeleerdheid Tilburg University</i>	Teammanager dinsdag	10-2021
Bjorn Santbergen <i>Student Rechtsgeleerdheid Tilburg University</i>	Teammanager donderdag	11-2020

Tot september 2021

Sally Badji Teammanager donderdag 10-2021
Student Rechtsgeleerdheid Tilburg University

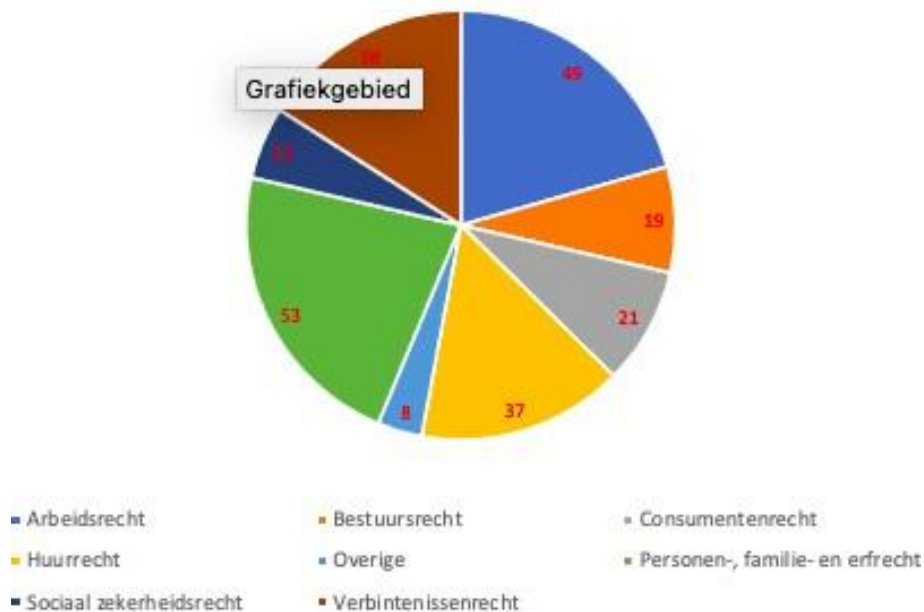
Wishaan Manichand Manager HRM 02-2021
Student Personeelwetenschappen Tilburg University

De Rechtswinkel beschikt in totaal over 46 vrijwilligers (inclusief vier hulplijntjes), dit zijn hoofdzakelijk rechtenstudenten (HBO en WO). De medewerkers die juridisch advies geven zijn ondergebracht in één sectie en worden in hun werkzaamheden ondersteund door kwaliteitsmedewerkers.

3. Dienstverlening

Van de 238 casussen die de Rechtswinkel in 2021 heeft behandeld, is de verdeling van de rechtsgebieden als volgt:

Verdeling Casussen naar rechtsgebied



De belangrijkste rechtsgebieden waren Personen-, Familie- en Erfrecht, Arbeidsrecht, Verbintenissenrecht en Huurrecht. In vergelijking met 2020 is opvallend dat de verdeling van de casussen vrijwel geheel hetzelfde is gebleven.

94

Aantal spreekuren door Rechtswinkel Eindhoven gehouden in 2021, waarvan 54 op locatie en 40 digitaal

448

Aantal vragen door Rechtswinkel Eindhoven behandeld in 2021

238

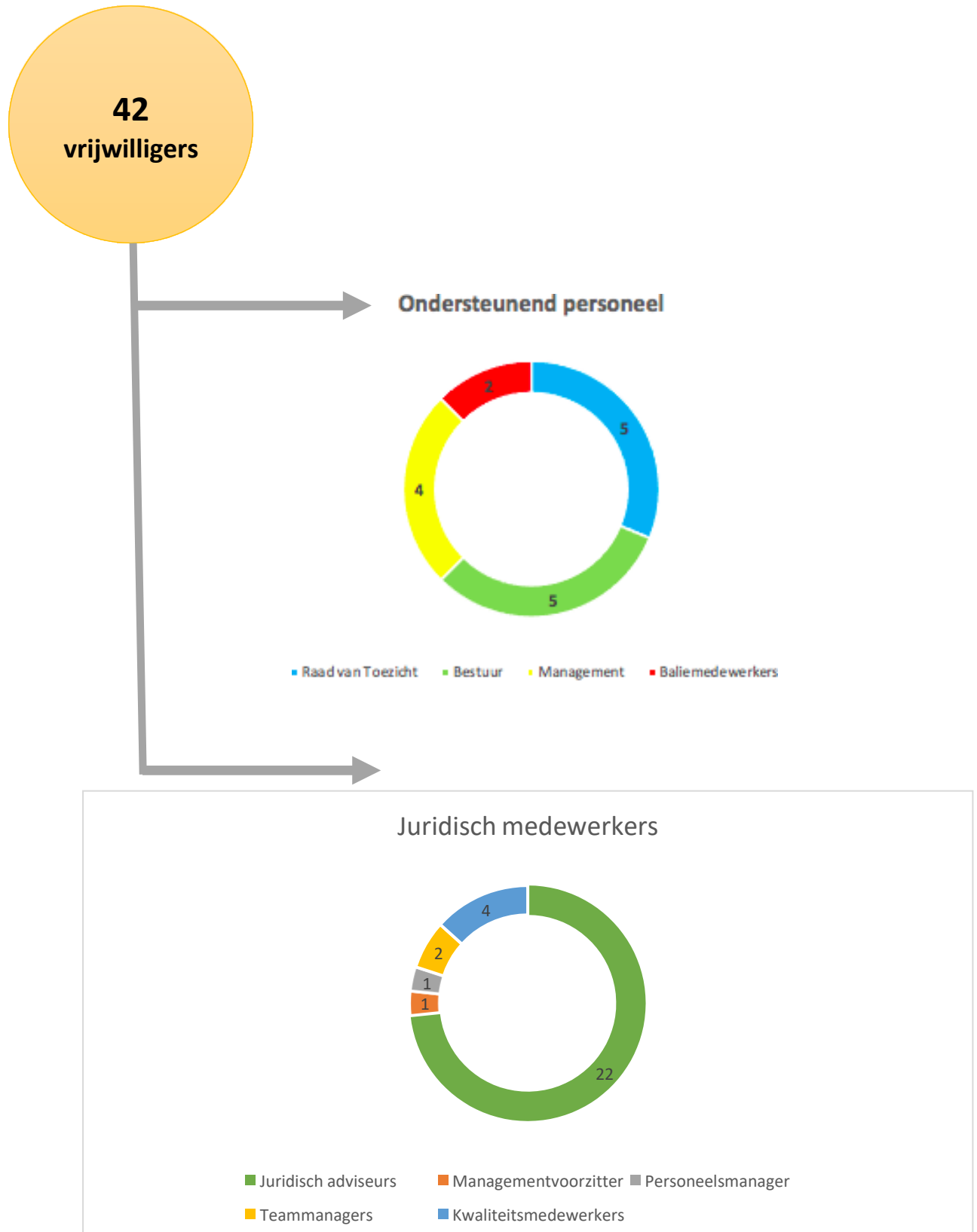
Aantal cliënten door Rechtswinkel Eindhoven in 2021

6.490

Aantal casussen behandeld door Rechtswinkel Eindhoven sinds oprichting in 2011

4. Vrijwilligers

De Rechtswinkel Eindhoven beschikt over 46 medewerkers die allemaal op vrijwillige basis werken. De verdeling van deze vrijwilligers is als volgt:



5. Cliënten

Het aantal cliënten bedroeg in 2021 233. Er bestaat geen wachtlijst voor cliënten en alle verzoeken voor juridische ondersteuning konden direct in behandeling worden genomen.

Verdeling man-vrouw

Gezien de gevoeligheid van deze informatie hebben we besloten om deze informatie per 2021 niet meer op te nemen in het jaarverslag. Indien gewenst, kunnen wij deze informatie alsnog aanleveren.

Verdeling naar woonplaats



Uit de verdeling naar woonplaats blijkt dat de meeste cliënten uit (omgeving) Eindhoven komen (78%). Slechts 22% woont in een andere omgeving.

6. Klanttevredenheid

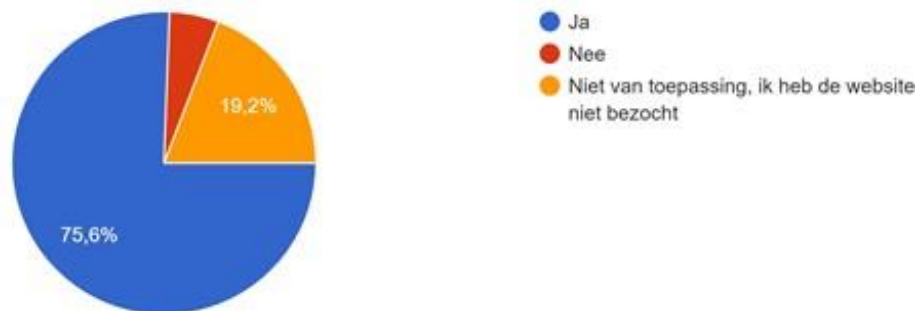
Om de klanttevredenheid te meten wordt aan de cliënten gevraagd een enquête in te vullen. Circa 14% van de cliënten heeft deze enquête ingevuld. Dit aantal ligt iets lager dan in 2020, waarin 18% van de cliënten de enquête heeft ingevuld. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek waren als volgt:

Tevredenheid over de website

Omdat – zeker tijdens deze coronapandemie – de grootste groep cliënten de Rechtswinkel vindt via het internet, is onderzocht wat men vindt van de website. Uit de enquête blijkt dat ongeveer 76,9% van de cliënten de website bezoekt voordat men naar het spreekuur kwam. Uit de enquête komt verder naar voren dat van de cliënten die de website hadden bezocht

75,6% deze als duidelijk hadden ervaren. In het afgelopen jaar zijn projecten ondernomen om de leesbaarheid van de website te verbeteren en deze tegelijkertijd overzichtelijker te maken.

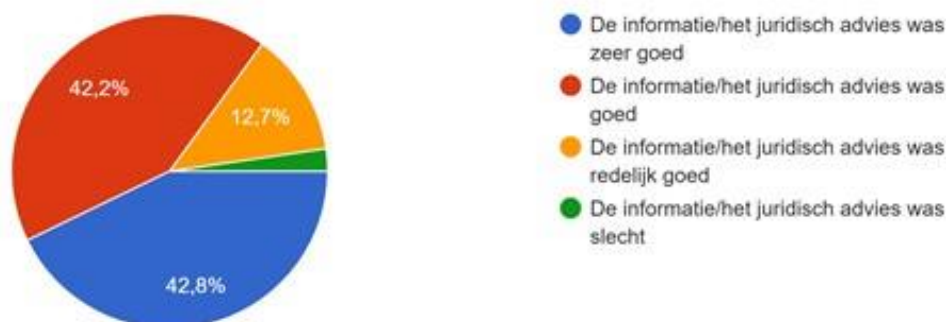
Vraag 3: Als u de website heeft bezocht, was deze dan voldoende duidelijk?



Wat vonden cliënten van het juridisch advies?

De kwaliteit van het advies wordt door 85% van de cliënten als (zeer) goed ervaren. Dit is hoger dan de waardering over het jaar 2020, waarin een percentage van 81% werd gehaald.

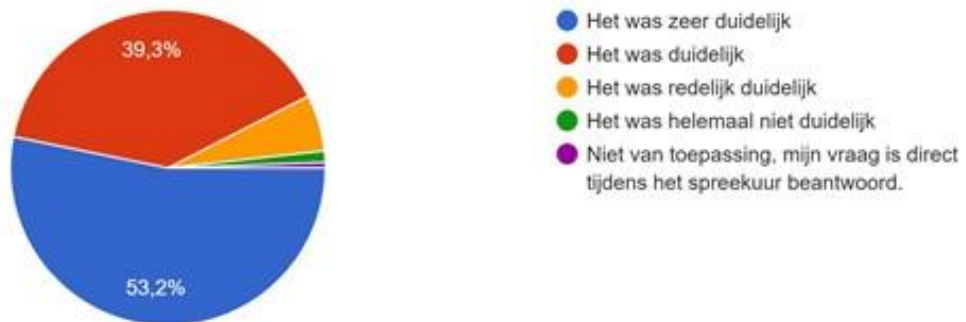
Vraag 8: Wat vond u van het juridisch advies dat u heeft gekregen?



Taalgebruik

Ook het taalgebruik werd als (zeer) duidelijk ervaren wat betekent dat de juridisch adviseur zich goed konden inleven in de positie van de cliënt en de communicatie hierop afstemden. Hierop wordt dan ook concreet gestuurd. 92,5% van de cliënten vond de adviezen duidelijk of zelfs zeer duidelijk. Dit percentage ligt iets lager dan dat van 2020, waarin nog een percentage van 96% werd gehaald.

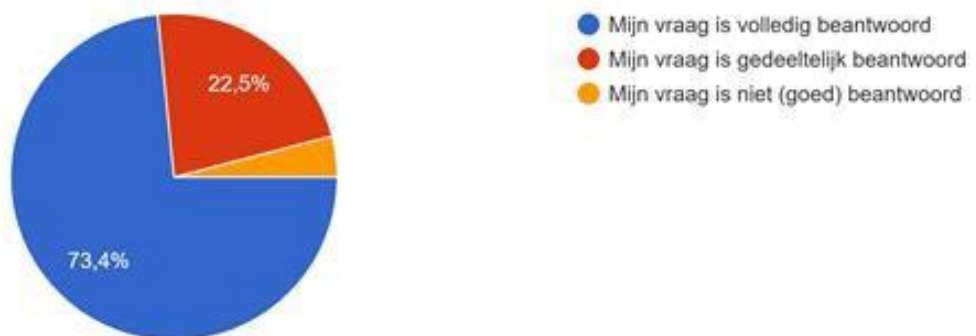
Vraag 9: Heeft u de brieven en e-mails van de juridisch adviseur begrepen?



Beantwoording vraag

Ongeveer 95,9% van de cliënten gaf aan dat hun vragen geheel of gedeeltelijk waren beantwoord. Dit is een stijging van 1,9% ten opzichte van 2020.

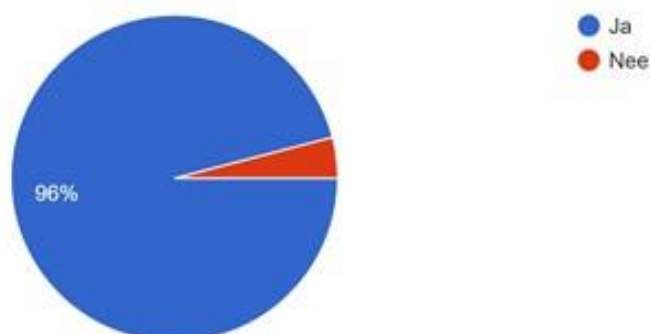
Vraag 11: Bent u door Rechtswinkel Eindhoven geholpen?



Aanbevelen Rechtswinkel

Een zeer groot deel van de cliënten (96%) zou Rechtswinkel Eindhoven bij vrienden of familie aanbevelen.

Vraag 13: Zou u Rechtswinkel Eindhoven aanbevelen bij uw vrienden of familie als zij op zoek zijn naar informatie of juridisch advies?



Rapportcijfer

Als gemiddeld rapportcijfer werd in 2021 een 8,55 gegeven. Hiermee blijft dit cijfer hoog en constant als dat wordt afgezet tegen het rapportcijfer in 2020 (8,52) en 2019 (8,5).

7. Jaarrekening

7.1 Balans

BALANS

	<u>1 januari</u>	<u>31 december</u>
	€	€
ACTIVA		
Vlottende activa		
IT hardware	234	-
Kantoorinventaris	-	-
Huisvesting	-	-
Liquide middelen		
Liquide middelen	10.668	10.294
Borgsom huur NF7	1.050	1.050
Te ontvangen rente	-	-
Te ontvangen subsidie	-	-
	<u>11.952</u>	<u>11.344</u>

	<u>1 januari</u>	<u>31 december</u>
	€	€
PASSIVA		
Eigen vermogen		
Algemene reserve	11.952	11.344
Kortlopende schulden		
Declaraties medewerkers	-	-
Overige kosten	-	-
	<u>11.952</u>	<u>11.344</u>

7.2 Baten en lasten

STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2021

		€
BATEN		
Subsidie		16.250
Gemeente Eindhoven	14.250	
Raad voor de Rechtsbijstand	2.000	
Giften		248
Rente opbrengsten		-
Sponsoring		3.000
Juridische uitgevers	3.000	
		<hr/>
		19.498
		€
LASTEN		
Huisvesting		4.185
Huur	3.855	
Schoonmaakkosten	330	
Organisatie		7.049
ICT	5.515	
Bankkosten	161	
Kantoorkosten en communicatie	1.373	
Personeel		6.117
Consumpties en activiteiten	2.242	
Reiskostenvergoeding	188	
Opleidingen en seminars	687	
Literatuur	3.000	
Verzekeringen		1.132
Beroeps-/bedrijfsaansprakelijkheid	1.132	
Marketing en relatiebeheer		845
Afschrijvingen		234

Afname eigen vermogen

-64

19.498

7.3 Toelichting op de balans en de staat van baten en lasten

Om een beter inzicht te krijgen hebben wij in de balans de vergelijkende jaarcijfers, voor zover mogelijk naast elkaar geplaatst. Daarnaast zijn de getallen in hele euro's afgerond.

De liquide middelen bevatten de rekening-courant en spaarrekening van Rabobank Eindhoven-Veldhoven. Ingevolge de huurovereenkomst is een borgsom betaald ter grootte van 3 maanden huur aan de Stichting NF7, de beheerder van de huidige locatie.

De baten van de Rechtswinkel bestaan uit: waarderingssubsidie van de gemeente Eindhoven en de jaarlijkse bijdrage van de Raad voor Rechtsbijstand. De giften van onze cliënten zijn vermeld onder de post "giften". De post "opleidingen en seminars" heeft betrekking op gewenste opleiding gesprekstechniek. Ter vergroting van de deskundigheid van onze medewerkers is het de bedoeling om jaarlijks te investeren in relevante cursussen.

Verschillende juridische uitgevers (Ars Aequi, Legal Intelligence, Boom Juridische Uitgevers, etc.) stellen geheel kosteloos juridische zoeksystemen en tijdschriften ter beschikking aan Rechtswinkel Eindhoven. Het betreffen noodzakelijke systemen en tijdschriften voor onze dienstverlening en zijn, indien niet kosteloos beschikbaar gesteld, een kostenpost. Om die reden zijn deze diensten zowel als inkomsten als uitgaven op de begroting opgenomen.

In 2021 zijn de ICT kosten toegenomen als gevolg van uitgaven voor de aanpassing van de website en het actualiseren van ICT. Deze kosten vinden hun oorzaak in de coronapandemie.

De lasten over 2020 zijn gunstiger uitgevallen dan begroot, hetgeen leidde tot een correctie van €1.295,-. Deze hebben we in 2021 terugbetaald aan de gemeente Eindhoven.

Afschrijvingen worden berekend op basis van de economische levensduur van 3 jaar voor IT hard- en software en 5 jaar voor kantoorinventaris en aanpassingen aan de huisvesting.