



**RECHTSWINKEL
EINDHOVEN**

JAARVERSLAG 2022

INHOUDSOPGAVE

1.	Verslag van het bestuur	3
2.	Organisatie.....	4
3.	Dienstverlening.....	7
4.	Cliënten.....	8
5.	Klanttevredenheid	9
6.	Jaarrekening.....	12

1. Verslag van het bestuur

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van Stichting Rechtswinkel Eindhoven. In dit verslag blikken we terug op de belangrijkste ontwikkelingen van 2022 en kijken we vooruit naar het jaar 2023.

Het afgelopen jaar was een bijzonder jaar voor onze Rechtswinkel, onder andere omdat wij ons 10-jarig jubileum mochten vieren. Op 18 juni hebben wij hier – in het bijzijn van (oud-)Rechtswinkeliers en enkele contacten binnen de gemeente en van bevriende organisaties – feestelijk bij stilgestaan. Wij willen vanuit deze plaats nogmaals iedereen bedanken die bij deze jubileumviering aanwezig was. Het is een goede manier gebleken om de banden met andere hulporganisaties binnen Eindhoven verder aan te halen.

Het feit dat wij alweer tien jaar een betrouwbare en stabiele partner zijn gebleken in het maatschappelijke veld is ook niet onopgemerkt gebleven bij gemeente Eindhoven. Op de valreep van dit jaar hebben wij namelijk een meerjarige subsidie verkregen wat maakt dat wij ook de komende jaren onze activiteiten kunnen voortzetten.

In 2022 hebben wij ook geprobeerd onze rol in het lokaal maatschappelijke veld actiever en nadrukkelijker in te vullen. Zo hebben wij dit jaar voor het eerst deelgenomen aan het MO040 Diner om op deze manier beter kennis te maken met de vele hulporganisaties die Eindhoven rijk is. Gebleken is dat op dit gebied nog veel kansen bestaan om elkaar (nog) verder te helpen.

Dit is ook het jaar geweest dat wij eindelijk afscheid mochten nemen van de COVID-maatregelen. Na de digitale spreekuren en inloopsprekuren van 2020 en 2021 konden wij eindelijk weer zonder beperkingen onze deuren openen. Dit zie je dan ook terug in een vergelijking met de cliëntaantallen van 2021. Daar waar wij in 2021 maar 238 cliënten mochten verwelkomen (met 448 unieke vragen), lag dit aantal dit jaar alweer op 283 (met 609 unieke vragen). Hieruit blijkt dat onze cliënten ons nog steeds weten te vinden. Om onze doelgroep nog beter te bereiken, zijn wij ook voornemens om wederom contact te leggen met Eindhovense studentenverenigingen en om afspraken te maken met andere hulporganisaties hierover.

Verder kende 2022 redelijk veel personeelwisselingen. Na met kleinere teams te hebben gewerkt tijdens de COVID-jaren zijn wij dit jaar bezig geweest om deze teams weer op de oude niveaus te brengen. Alhoewel iedere organisatie zal kunnen bevestigen dat dit geen ideale periode is voor personeelswerving – aangezien de vraag het aanbod ver overschrijdt – is dit ons gelukkig toch nog gelukt en hebben wij nu op de dinsdag- en de donderdagavond weer goed gevulde en gemotiveerde teams klaarstaan.

Daarnaast is ook onze bestuursvoorzitter gestopt en zal ons bestuurslid communicatie begin 2023 afscheid nemen. Het is ons inmiddels gelukt om geschikte vervangers te vinden voor deze functies. Binnen de Raad van Toezicht is er dit jaar één lid gestopt. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft aangegeven zijn functie over te willen dragen, maar wil hiervoor (ruim) de tijd nemen en een warme, geleidelijke overdracht mogelijk maken.

Het afgelopen jaar heeft dus vele positieve aspecten gekend en wij kijken met veel vertrouwen en motivatie uit naar 2023. Wij willen onze subsidieverleners vanuit deze plaats nogmaals bedanken voor hun (financiële) steun en het getoonde vertrouwen. Daarbij willen wij tot slot ook onze absolute waardering uitspreken voor de vele vrijwilligers die onze Rechtswinkel ook dit jaar weer rijk is. Wij als bestuur, maar ook de cliënten zijn de vrijwilligers zeer dankbaar voor de betrokkenheid en inzet die zij tonen om het recht voor iedereen toegankelijk te maken.

Het bestuur van Rechtswinkel Eindhoven

2. Organisatie

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

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 uitsluitend gefaciliteerd door vrijwilligers.

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	Termijn
mr. Henri Geven <i>gepensioneerd</i> <i>voormalig adviseur kwaliteit bij Achmea Rechtsbijstand</i>	Voorzitter	09-2012 – heden
mr. Eric Schauwaert <i>oud-financieel directeur</i>	Lid	12-2022 – heden
mr. Maurits Boer <i>Advocaat bij Houthoff</i>	Lid	06-2016 – heden
prof. mr. Diana van Hout <i>raadsheer-plaatsvervanger Gerechtshof Den Bosch</i> <i>universitair docent Tilburg University</i> <i>professor Procedural taks law Radboud University</i>	Lid	11-2017 – heden

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	Termijn
mr. Eveline Wauters <i>Strateeg METmet bv</i>	Voorzitter	02-2019 – 04-2022
mr. Daniëlle van Hout <i>Notarieel jurist H2H Notaris</i>	Secretaris	05-2022 – heden
mr. Osob Awad <i>Paralegal Baker & McKenzie</i>	Penningmeester	03-2021 – heden
mr. Lex Gijsen <i>Jurist bestuursrecht ARAG Rechtsbijstand</i>	Bestuurslid personeel	07-2021 – heden
Emma Boerekamps <i>Communicatie adviseur DLL</i>	Bestuurslid communicatie	12-2021 – heden

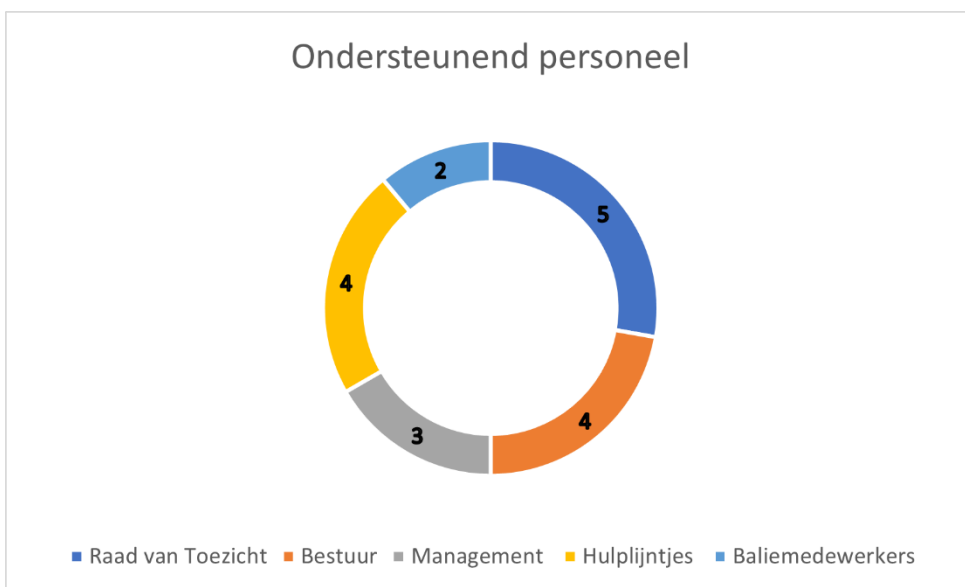
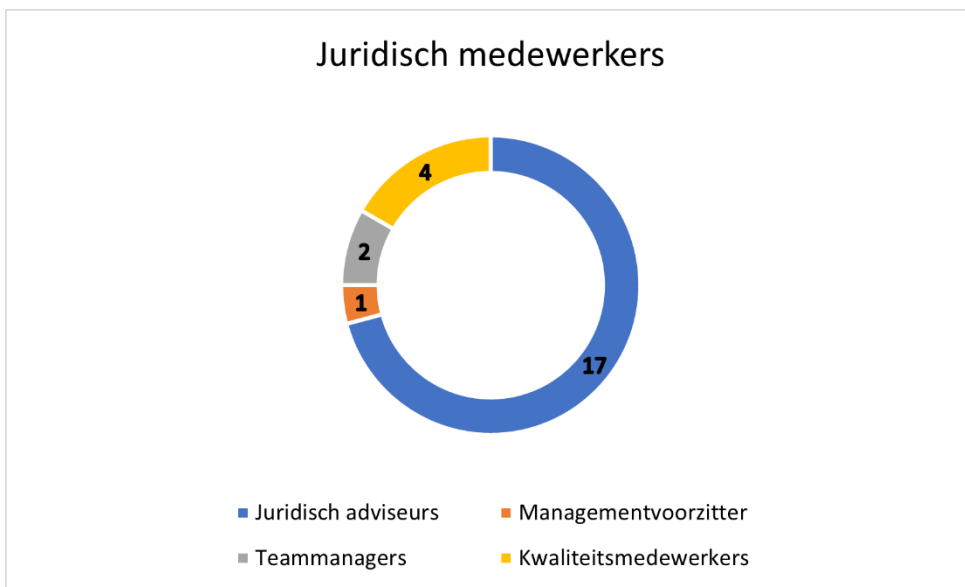
Management

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

Naam	Functie	Termijn
Lonneke van Veldhoven <i>Master Notarieel recht - Universiteit Utrecht</i>	Managementvoorzitter	05-2022 – heden
Jacqueline Keyçciyan <i>Bachelor Rechtsgeleerdheid - Universiteit Tilburg</i>	Teammanager dinsdag	04-2022 – heden
Jenna Kuipers <i>Pre-master Rechtsgeleerdheid – Universiteit Tilburg</i>	Teammanager donderdag	04-2022 – heden
Daniëlle van Hout	Managementvoorzitter	03-2021 – 04-2022
Daisy Jonkers	Teammanager dinsdag	10-2021 – 03-2022
Sally Badji	Teammanager donderdag	10-2021 – 03-2022

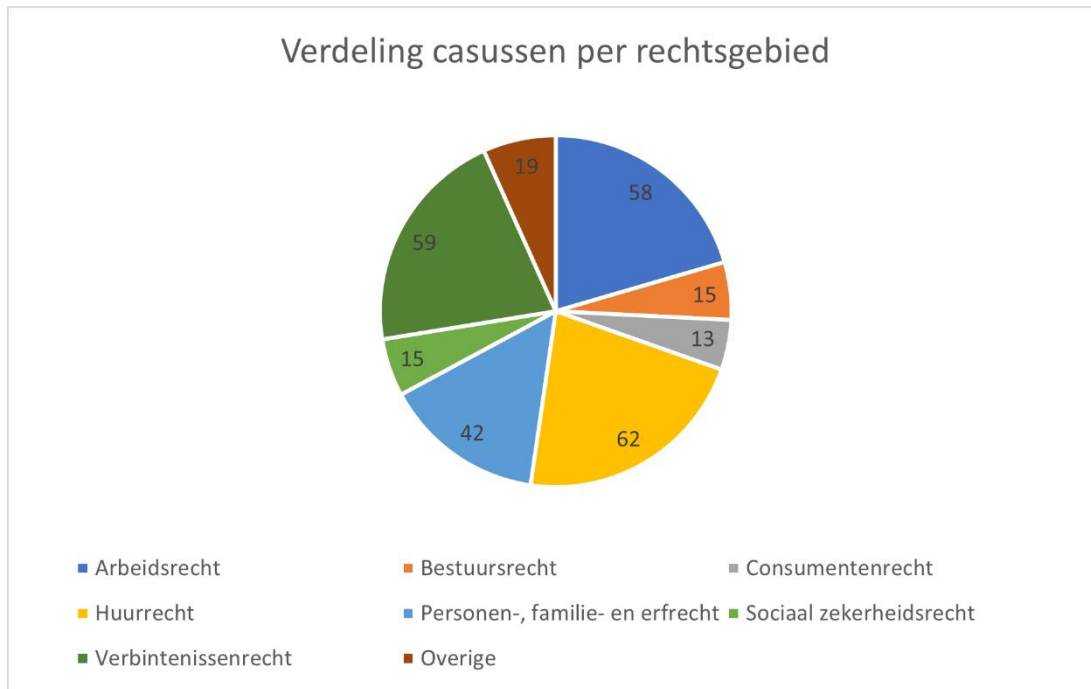
Aantal vrijwilligers

Rechtswinkel Eindhoven beschikt over **39** medewerkers (inclusief 4 hulplijntjes) die allemaal op vrijwillige actief zijn voor de Rechtswinkel. De verdeling van deze vrijwilligers is als volgt:



3. Dienstverlening

Van de 283 casussen die de Rechtswinkel in 2022 heeft behandeld, is de verdeling van de rechtsgebieden als volgt:



De belangrijkste rechtsgebieden waren huurrecht, verbintenissenrecht, arbeidsrecht en personen-, familie- en erfrecht.

In vergelijking met 2021 is opvallend dat wij beduidend meer huurrecht casussen hebben behandeld (62 in 2022 ten opzichte van 37 in 2021) en dat het aandeel personen-, familie- en erfrecht casussen is geslonken (42 in 2022, 53 in 2021).

De verdeling van de overige casussen is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2021.

96

Aantal spreekuren door Rechtswinkel Eindhoven gehouden in 2022

609

Aantal vragen door Rechtswinkel Eindhoven behandeld in 2022

283

Aantal casussen in 2022

6.773

Aantal casussen behandeld door Rechtswinkel Eindhoven sinds oprichting in 2011

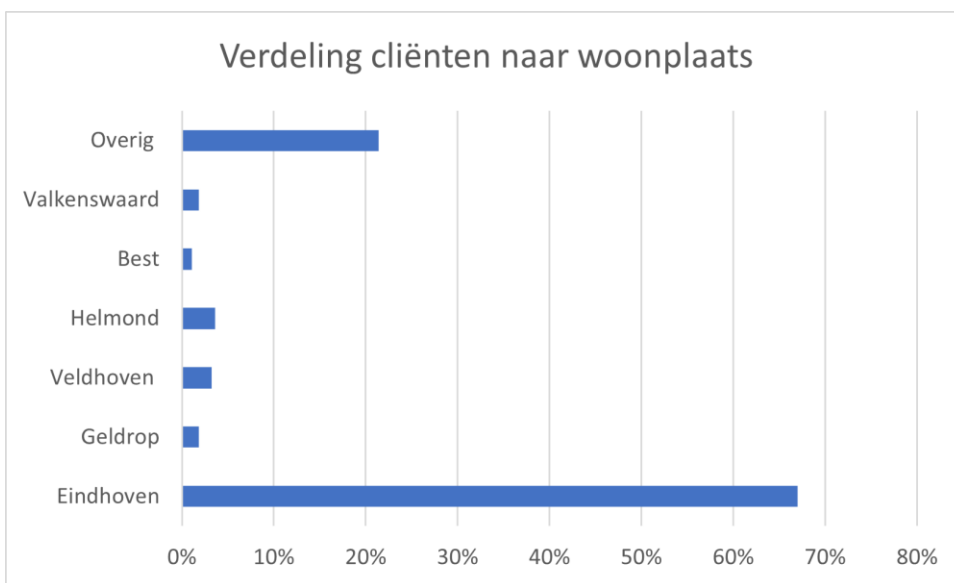
4. Cliënten

Het aantal cliënten bedroeg in 2022 276. 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 2022 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 de omgeving Eindhoven komen (75%).

5. Klanttevredenheid

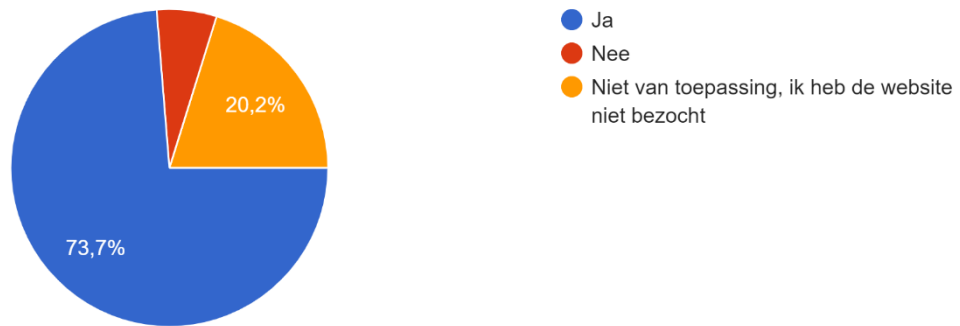
Om de klanttevredenheid te meten, wordt aan de cliënten gevraagd een enquête in te vullen. Circa 15,5% van de cliënten heeft deze enquête ingevuld. Dit aantal ligt weer iets hoger dan in 2021, waarin 14% van de cliënten de enquête heeft ingevuld. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek waren als volgt:

Website

Omdat 77,1% van de cliënten onze website heeft bezocht voordat zij het inloopspreekuur kwamen, is onderzocht of de website voldoende duidelijk is. Uit de enquête komt verder naar voren dat van de cliënten die de website hadden bezocht 73,7% deze als duidelijk heeft ervaren. 6,1% van de cliënten gaf aan dat onze website onvoldoende duidelijk is. Ook in 2023 zullen wij weer inspanningen gaan verrichten om de website nog effectiever vorm te geven.

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

213 antwoorden

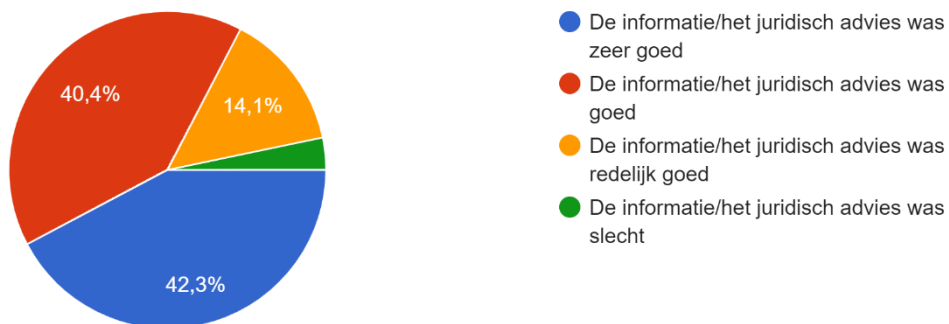


Juridisch advies

De kwaliteit van het advies wordt door 82,7% van de cliënten als (zeer) goed ervaren. Dit is iets lager dan de waardering over het jaar 2021, waarin een percentage van 85% werd gehaald. Onze juridische medewerkers zijn constant bezig om onze adviezen zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de vragen en wensen van onze cliënten.

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

213 antwoorden

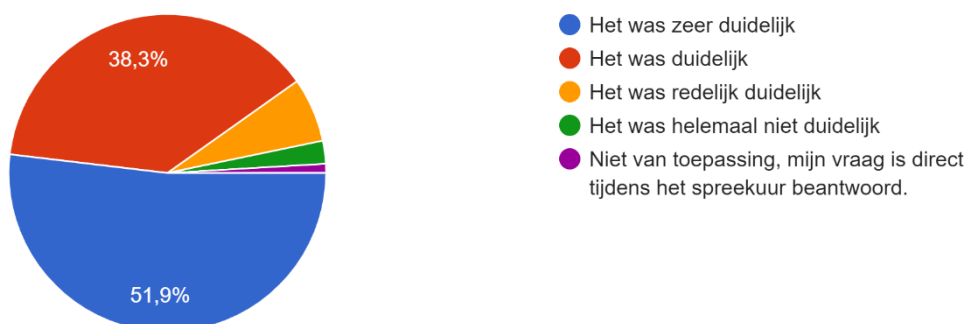


Taalgebruik

Ook het taalgebruik werd over het algemeen als (zeer) duidelijk ervaren door onze cliënten. 90,2% van hen vond het ontvangen advies namelijk duidelijk of zelfs zeer duidelijk. Dit percentage ligt iets lager dan dat van 2021, waarin nog een percentage van 92,5% werd gehaald. Desalniettemin toont dit aan dat onze juridisch adviseurs goed in staat zijn om zich in te leven in de positie en het leesniveau van de cliënten. Dit is dan ook iets waar actief op wordt gestuurd.

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

214 antwoorden



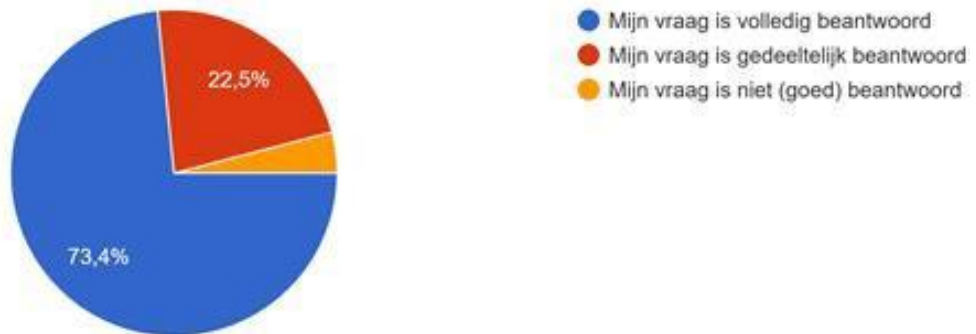
Beantwoording vraag

Ongeveer 94,9% van de cliënten gaf aan dat hun vragen geheel of gedeeltelijk zijn beantwoord door onze juridisch adviseurs, in 2021 was dit percentage nog iets hoger, namelijk 95,9%.

In 2022 is een project op touw gezet door onze juridische medewerkers om – behalve het geven van juridisch advies – ook aanvullende diensten te leveren in de trant van het opstellen van standaardbrieven die vervolgens door de cliënten naar wederpartijen kunnen worden verstuurd: dit om cliënten nóg gericht te kunnen helpen. In 2023 zullen wij deze

aanvullende dienstverlening verder gaan uitrollen, gezien de risico's die hiermee samenhangen echter wel met beleid.

Vraag 11: Bent u door Rechtswinkel Eindhoven geholpen?

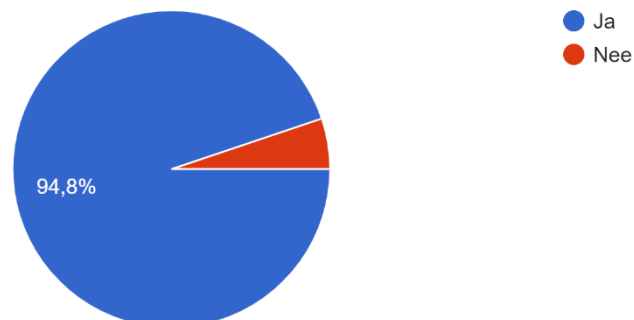


Aanbevelen Rechtswinkel

Een zeer groot deel van de cliënten (94,8%) 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?

213 antwoorden



Rapportcijfer

Als gemiddeld rapportcijfer werd in 2022 een 8,5 gegeven. Hiermee blijft dit cijfer hoog en constant als dat wordt afgezet tegen het rapportcijfer in 2021 (8,55) en 2020 (8,52).

6. Jaarrekening

Balans

Activa		01-jan	31-dec	Passiva		01-jan	31-dec
Vlottende activa				Eigen vermogen			
	IT Hardware	0	0		Algemene reserve	9.251	7.180
	Kantoorinventaris	0	0				
	Huisvesting	0	0				
Liquide middelen				Kortlopende schulden			
	Liquide middelen	10.294	8.627		Declaraties medewerkers	0	0
	Borgsom huur NF7	1.050	1.050		Overige kosten	0	0
	Te ontvangen rente	0	0				
	Te ontvangen subsidie	0	0				
Totaal		11.344	9.677	totaal		9.251	7.180

Baten en lasten

Baten		Lasten		
Subsidie		17.000	Huisvesting	5.688
	Gemeente Eindhoven	15.000	Huur	5.448,00
	Raad voor de Rechtsbijstand	2.000	Schoonmaakkosten	240,00
Giften		480	Organisatie	6.138
			ICT	5.657
Rente opbrengsten		0	Bankkosten	167
			Kantoorkosten & communicatie	314
Sponsoring		3.000	Personeel	6.040
	Juridische uitgevers	3.000	Consumpties en activiteiten	1.910
			Reiskostenvergoeding	530
Verkoop cadeaukaarten		60	Opleidingen en seminars	600
			Literatuur	3.000
Teruggave verzekering		136	Verzekeringen	2.267
			Beroeps-/bedrijfsaansprakelijkheid	2.267
			Marketing en relatiebeheer	2.211
			Afschrijvingen	0
			Afname eigen vermogen	-1.668
Totaal		20.676		20.676

Toelichting op de jaarrekening

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 (beheerder huidige locatie).

De baten van de Rechtswinkel bestaan uit de subsidie 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.

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.