

Raad voor Rechtsbijstand

Nuldelijns rechtshulp in 2016

De website van het Juridisch Loket voorziet als nuldelijns rechtshulp in toenemende mate in een behoefte. In 2016 is het gebruik opnieuw toegenomen ten opzichte van 2015. De site van het Juridisch Loket kende in 2016 2,5 miljoen bezoekers, een stijging van 7% ten opzichte van 2015.

In oktober 2015 werd de definitieve versie van Rechtwijzer *uit elkaar* gelanceerd, waarmee burgers juridische problemen op het gebied van (echt) scheiding kunnen oplossen. De site van Rechtwijzer *uit elkaar* werd in 2016 door ongeveer 131.000 unieke bezoekers bezocht. Tot en met 2016 zijn er 1.336 zaken gestart, waarvan 677 zaken zijn afgerond.

Eerstelijns rechtshulp: het Juridisch Loket in 2016

Burgers kunnen met juridische problemen voor eerstelijns rechtshulp bij het Juridisch Loket terecht voor gratis advies, informatie of een verwijzing naar een advocaat, een mediator of een andere persoon of instantie.

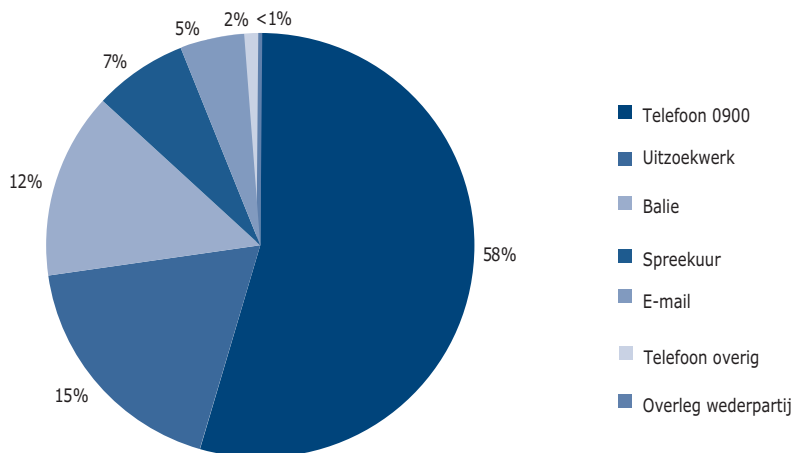
Klantactiviteiten

Bij het Juridisch Loket vonden in 2016 734.000 klantactiviteiten plaats. De belangrijkste klantactiviteiten waren in 2016 (opnieuw) 'telefoon' en 'balie'.

Social media nemen een steeds belangrijkere plaats in binnen de dienstverlening van het Juridisch Loket.

Op iedere unieke klant hebben, op basis van cijfers uit diverse bronnen, gemiddeld 2 à 3 klantactiviteiten betrekking.

Verdeling van de klantactiviteiten in percentages



Rechtsgebieden

De meeste vragen waarmee burgers het Juridisch Loket benaderden, hadden in 2016, net als in voorgaande jaren, betrekking op het personen- en familierecht (21%), het arbeids- en ontslagrecht (20%) en het verbintenissenrecht (16%).

Verwijzingen vanuit het Juridisch Loket

Sinds de invoering van de maatregel 'diagnose en triage' worden rechtzoekenden gestimuleerd zo veel mogelijk eerst gebruik te maken van het Juridisch Loket bij het oplossen van een juridisch probleem. Deze stimulering bestaat uit een korting op de eigen bijdrage voor gesubsidieerde rechtsbijstand die wordt verleend als men eerst contact heeft gehad met het Juridisch Loket.

In 2016 werd er vanuit het Juridisch Loket iets meer dan 129.000 maal naar een advocaat verwezen, waarvan het ruim 93.000 maal een (terug)verwijzing betrof van mensen die al bij een advocaat waren geweest.

Ook kunnen klanten naar mediation worden verwezen. In 2016 gebeurde dit 1.700 keer. Dit is minder dan in 2015 (bijna 2.000).

De klant

Klanten van het Juridisch Loket waren in 2016, net als in voorgaande jaren, veelal tussen de 25 en 55 jaar oud. Zij behoorden, in vergelijking met de Nederlandse bevolking als geheel, relatief vaak tot de groep eerste generatie niet-Westerse allochtonen en waren vaak woonachtig in grotere gemeenten. Ze waren vaker gescheiden en minder vaak weduwe/weduwenaar, maakten vaker deel uit van een eenpersoons- of eenouderhuishouden, waren relatief vaak werknemer en minder vaak gepensioneerd of 65 jaar of ouder.

Voor meer informatie zie www.rvr.org.