



Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling

## JAARVERSLAG 2014

## Inhoud

Voorwoord .....	3
Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling .....	4
Naamsbekendheid VRB .....	5
Fondsenwerving .....	5
Ledenadministratie.....	6
Samenstelling bestuur en commissies .....	6
Raad van Advies.....	6
Zaakbehandelaren.....	7
Kerncijfers.....	7
Interne scholing en educatie .....	8
Zaakbehandeling .....	9
Intakecategorieën .....	9
Zaakcategorieën .....	10
Registratie klanttevredenheid.....	10
Zakenoverzicht 2014 .....	11
Financiën .....	13
Kasstroomoverzicht.....	13
Resultatenrekening (Z.O.Z.).....	15
Balans .....	17

## Voorwoord

Het jaar 2014 stond in het teken van groei. Ten eerste een groei van het aantal zaken van meer dan 15% ten opzichte van 2013. Daarnaast heeft de VRB afgelopen jaar een groei op financieel gebied gekend. Tenslotte is er ook dit jaar weer een toename geweest in ons ledenbestand, van 26 naar 35 leden. Gedurende het jaar hebben ongeveer 30 studenten bij de VRB gesolliciteerd, waarvan 17 zijn aangenomen voor zowel commissies als de sectie rechtshulp.

In het dagelijks bestuur hebben twee veranderingen plaatsgevonden. Jasper van Adrichem heeft de functie van secretaris overgenomen van Thari van den Berg, en Lucia Tellegen heeft het stokje overgedragen aan het nieuwe hoofd zaakbehandeling Barbara Wilbrink. De overige bestuursfuncties van voorzitter en penningmeester worden in het belang van de continuïteit vooralsnog door dezelfde leden vervuld.

Continuïteit in beleid en uitvoering is uitzonderlijk belangrijk voor een vrijwilligersorganisatie als de VRB. Het is ook één van de redenen waarom de vereniging de afgelopen zeven jaar sinds haar oprichting heeft kunnen groeien en zo een plek heeft kunnen bemachtigen in de studentenrechtshulp in Utrecht en omstreken. Ten gevolge van de keuze om aanstellingen binnen functies niet te beperken tot een jaar of half jaar, vindt overdracht van kennis op constante wijze plaats. Op bestuursniveau, zodat een meerjarig beleid kan worden gevormd, maar ook binnen de commissies en de sectie rechtshulp zodat ervaring en kennis niet verloren gaat. De realiteit is helaas wel dat slechts een kleine groep studenten wegens een echte passie voor zaakbehandeling of een commissie langer aanblijft als lid, en dat het overige deel na ongeveer een jaar de VRB weer verlaat. Een van de redenen is het feit dat het lidmaatschap soms wordt gebruikt als 'CV-building'. Ook moet studeren steeds sneller, en wordt het steeds duurder. Vrijwilligerswerk moet daar helaas vaak onder lijden. Het vergroten van de sociale cohesie binnen de VRB, staat dan ook hoog op de agenda in 2015. Dit doen we door leden goed in te werken, te begeleiden, voldoende bijeenkomsten te organiseren, te luisteren naar onze leden en vervolgens het beleid te evalueren. Tevens dienen enthousiaste en veelbelovende leden voortijdig te worden ingelicht over de mogelijkheid om naar een andere functie door te stromen, zodat op tijd het inwerkproces van start kan gaan.

De instroom van zaken dient tevens op eenzelfde niveau te blijven. Dit jaar lag het aantal zaken dat binnenkwam bij de VRB hoger dan in 2013. Het is van belang dat dit aantal elk jaar rond hetzelfde aantal ligt, dan wel gestaag groeit.

Een andere factor voor de continuïteit van de vereniging is een duurzaam financieel beleid. Ook in 2014 is het bedrag uit sponsoring en fondsen toegenomen ten opzichte van het jaar ervoor. Wel gaat het om meer incidentele, dan om jaarlijkse bijdragen. Wij hopen dan ook in 2015 een aantal incidentele contracten meer toekomstzekerheid te geven. Tevens blijven we op zoek gaan naar nieuwe bronnen van inkomsten, zodat we een buffer kunnen vormen voor minder succesvolle jaren.

Ondanks dat het jaar veelal positieve ontwikkelingen kende, ging het niet voorbij zonder tegenslagen. Rustig huurgenot bleek onverwachts ook in 2014 weer lastig. In het begin van het jaar werd (zonder verlies van eigendom) ingebroken in het kantoor en vanwege een geschil tussen onze verhuurder en de eigenaar werden wij medio 2014 gedwongen het pand te verlaten. Bij dezelfde verhuurder konden wij daarna een nieuwe kantoorruimte huren in het centrum van Utrecht. In dit kantoor aan de Nieuwegracht kunnen we cliënten en leden nog steeds op een professionele wijze ontvangen.

De VRB hecht veel waarde aan professionaliteit. In de eerste plaats uiteraard professionaliteit in onze dienstverlening, door bijvoorbeeld goed te communiceren met de cliënt en op korte termijn hulp te bieden. Op het laatste gebied heeft de VRB afgelopen jaar dankzij de commissie zaakbehandeling vorderingen gemaakt door deadlines voor zaken te verkorten en toezicht aan te scherpen. Dit strenge toezicht zal ook worden voortgezet in 2015. Daarnaast heeft de VRB de kwaliteit van haar adviezen en juridische stukken altijd hoog in het vaandel. Deze kwaliteit wordt gewaarborgd door een professionele achterban van advocaten, die sinds de oprichting van de vereniging onveranderd is gebleven. Wel is het netwerk van andere advocaten aan wie vragen kunnen worden gesteld de afgelopen jaren gegroeid. De kennis van de achterban wordt overgebracht op de zaakbehandelaren door het nakijken van stukken en plenaire scholingsavonden. Het voornemen voor 2015 is om, naast de lezingen van externe advocatenkantoren en seminars via het LSR, meer interne scholingsmomenten aan te bieden.

Ook op het gebied van onze werkprocessen en documentatie is professionaliteit van belang. Op het gebied van communicatie naar de leden toe zal het een en ander duidelijker en overzichtelijker worden. Hierbij speelt ook de overstap naar outlook 365 voor non-profits een rol. Deze website zal een medium bieden voor niet alleen e-mail, maar ook voor communicatie, planning en management. Al met al staat er veel op het programma. Het bestuur kijkt terug naar een succesvol jaar en is vol goede moed aan 2015 begonnen.

## **Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling**

De VRB biedt minder draagkrachtige particulieren, kleine ondernemingen, stichtingen en verenigingen juridische dienstverlening en bemiddeling aan. De hulpvraag van de cliënt is leidend in het bepalen van de best passende dienstverlening. Omdat de hulpvraag bij aanvang van de dienstverlening niet altijd helder is, is een belangrijke kernactiviteit van de VRB deze goed in kaart te brengen.

Klantvriendelijkheid staat bij de VRB voorop. Daarom combineert de VRB twee soorten dienstverlening: rechtshulp en bemiddeling. Een cliënt moet immers altijd een alternatief kunnen kiezen voor de rechtshulp waar uit onwetendheid in eerste instantie vaak om gevraagd wordt. Daarnaast staat de VRB garant voor begeleiding gedurende het hele traject van dienstverlening, waarin het perspectief van de cliënt centraal staat. Op basis van de heldere hulpvraag komt een traject van dienstverlening tot stand dat kan variëren van een enkelvoudig advies tot een rechtsgang of bemiddelingstraject. Wanneer het zeer complexe zaken betreft zoals het strafrecht of personen- en familierecht, dan zorgt de VRB voor een doorverwijzing naar gespecialiseerde advocaten en mediators.

De werkzaamheden van de VRB worden uitgevoerd door studentleden Rechtsgeleerdheid, die zodoende praktijkervaring kunnen opdoen naast hun studie. De leden worden begeleid door ervaren leden en afgestudeerde vakgenoten die tevens plaatsnemen in de Raad van Advies.

## **Naamsbekendheid VRB**

Afgelopen jaar heeft de VRB met behulp van de commissie communicatie getracht haar naamsbekendheid verder te vergroten. Vooral sinds september kent zij een sterke commissie bestaande uit drie rechtenstudenten. De commissie heeft zich door middel van verspreiding van posters en flyers ingezet om zaken te werven. Niet meer is gekozen om het materiaal te verspreiden in buurthuizen zoals in 2013, maar op andere openbare plekken zoals bibliotheken, de universiteit en supermarkten in verschillende Utrechtse wijken. Vanaf 2015 wordt gemeten of cliënten de VRB kennen van een poster of flyer, zodat we het nut van het promotiemateriaal voor zakenwerving in kaart kunnen brengen.

Naast het vergroten van de naamsbekendheid heeft de commissie communicatie zich in 2014 ingezet om nieuwe leden te werven. De VRB verwerft hierdoor steeds meer bekendheid onder studenten. Het is dan ook van groot belang om blijvende aandacht te schenken aan het vergroten van de naamsbekendheid onder studenten in Utrecht. In 2014 is dit gedaan door een artikel te laten publiceren in het ledenblad van de grootste studievereniging voor Rechtsgeleerdheid in Utrecht, tevens een artikel in het onafhankelijke nieuwsmedium van de Universiteit Utrecht, door aankondigingen via de virtuele leeromgeving van de universiteit en via Facebook. Met name het laatste bleek ook in 2014 een effectief medium om leden te werven en zal ook in 2015 veelvuldig worden gebruikt.

## **Fondsenwerving**

De VRB heeft in het jaar 2014 dankzij de commissie Fondsenwerving verschillende sponsors en fondsen binnen gehaald. De commissie heeft gedurende het jaar uit twee leden bestaan en is recentelijk uitgebreid naar drie leden. Begin 2014 zijn advocatenkantoren in onder andere Utrecht benaderd voor sponsoring en bij drie van deze kantoren is een interessante samenwerking ontstaan. Connecties via het LSR of via leden hebben de meeste samenwerkingen opgeleverd. Ook is geïnventariseerd wanneer kantoren op de Zuidas hun budgetverdeling opmaken. Omdat dit in de zomer blijkt te gebeuren zal dit project van de commissie fondsenwerving in mei weer worden opgepakt.

Naast sponsoring heeft de commissie Fondsenwerving zich gericht op het aanschrijven van fondsen. Het Oranje Fonds heeft een bijdrage gedaan om de verhuizing naar het nieuwe kantoor te bekostigen. Eind 2014 is de commissie begonnen met het inventariseren van eventuele nieuwe fondsen die in het jaar 2015 kunnen worden aangeschreven. Gedurende het jaar 2015 zal de commissie dit plan uitvoeren door fondsen aan te schrijven en advocatenkantoren voor sponsoring te benaderen.

## Ledenadministratie

Het jaar 2014 heeft net zoals voorgaande jaren ten aanzien van de leden binnen de vereniging een groot aantal veranderingen met zich meegebracht. Een van de doelen voor komend jaar is daarom onder andere het terugdringen van het ledenverloop. De veranderingen van het afgelopen jaar zullen hieronder nader worden toegelicht.

### Samenstelling bestuur en commissies

Het afgelopen jaar is de samenstelling van het bestuur op een aantal punten veranderd. Lucia Tellegen heeft na bijna twee jaar haar taak als hoofd zaakbehandeling overgedragen aan Barbara Wilbrink. Daarnaast is Thari van den Berg in de functie als secretaris opgevolgd door Jasper van Adrichem. Zowel Lucia en Thari hebben na jarenlange inzet voor de vereniging een stapje terug gedaan, om het stokje aan de nieuwe bestuursleden over te dragen en een volgende stap in hun carrière te zetten. Georgina Peters en Amber Valk vervullen beiden nog dezelfde bestuursfunctie, waardoor de continuïteit van de vereniging is gewaarborgd.

Binnen de verschillende commissies van de VRB hebben zich een aantal veranderingen voorgedaan:

1) *Commissie Zaakbehandeling*

Samen met het hoofd zaakbehandeling zorgt dit ervaren team voor een professionele gang van zaken en een gedegen controle op alle stukken. De commissie heeft het afgelopen jaar uit drie leden bestaan. Binnen de commissie is de samenstelling op één plek gewijzigd.

2) *Commissie Communicatie*

De commissie zet zich onder leiding van de voorzitter in om naamsbekendheid van de VRB vergroten, nieuwe zaken te werven en activiteiten te organiseren. Het afgelopen jaar tot augustus bestond de commissie uit twee leden. Gedurende het jaar hebben zij de commissie verlaten; één tevens de VRB, de ander is doorgestroomd naar de sectie rechtshulp. Hiervoor in de plaats zijn drie nieuwe leden gekomen.

3) *Commissie Fondsenwerving*

Onder leiding van de penningmeester zal deze commissie komend jaar weer nieuwe mogelijkheden voor fondsen en samenwerkingen verkennen. Eind 2013 werd de commissie gevormd door twee nieuwe leden bij de vereniging. Het afgelopen jaar hebben zij een aantal nieuwe sponsorovereenkomsten en samenwerkingen opgezet. Eind 2014 is een nieuw lid bij de commissie gekomen, om alvast te anticiperen op de naderende veranderingen binnen de commissie.

4) *Commissie beleidsondersteuning*

Het afgelopen jaar bestond de commissie uit twee leden. Het lid met de meeste ervaring, was alleen bij de commissie betrokken op projectbasis. Het andere lid, Jasper van Adrichem, heeft de commissie gedurende het jaar verlaten om aan de slag te gaan als secretaris van de vereniging. De commissietaken worden sindsdien door het bestuur uitgevoerd en de commissie heeft een andere invulling gekregen. Onder de titel 'Creatief Beleidsondersteuner' blijft het voormalig commissielid op projectbasis actief bij het sturen van het beleid.

### Raad van Advies

Sinds eind 2013 bestaat de Raad van Advies uit drie leden, te weten Maarten Kalkwiek, Michiel Bilderbeek en Helmer Kalkwiek. Zij zijn op de ALV van 11 december 2014 herkozen. Oud-bestuursleden Thari van den Berg en Lucia Tellegen zijn tevens door stemming van de leden toegetreden tot de Raad van Advies. Komend jaar zullen zij zich bezighouden met het controleren van stukken, het geven van een lezing, het verzorgen van een managementtraining voor het bestuur en zullen zij de vragen van de leden én van het bestuur van antwoord voorzien.

## **Zaakbehandelaren**

Het jaar 2014 wordt afgesloten met 15 zaakbehandelaren. Dit zijn er twee meer dan in 2013. Hiervan zijn er zes ervaren, vier aspirant en vijf onervaren. Afgelopen jaar is een aantal nieuwe leden van de sectie rechtshulp bij de vereniging gekomen en is een aantal commissieleden doorgestroomd naar zaakbehandeling. Voor het komende jaar zullen er weer nieuwe zaakbehandelaren geworven worden en zullen de huidige leden verder getraind worden. Om dit te bewerkstelligen worden komend jaar lezingen en trainingen georganiseerd en zal er geregeld feedback gegeven worden.

## **Kerncijfers**

### Bezetting:

- Totaal aantal leden werkzaam binnen de VRB: 34
- Totaal aantal bestuursleden: 4
- Totaal aantal commissieleden: 10
- Totaal aantal zaakbehandelaren: 15
- Raad van Advies: 5
- Oud-leden die het werk van de zaakbehandelaren controleren: 4

### Instroom:

In 2014 zijn 17 personen lid geworden van de VRB. Het gaat hierbij om zowel zaakbehandelaren als commissieleden. Gedurende het jaar hebben er ongeveer 30 mensen bij de VRB gesolliciteerd.

### Uitstroom:

Ook in het jaar 2014 zijn er weer een aantal leden gestopt bij de VRB. In totaal zijn acht leden de vereniging uitgestroomd, zowel zaakbehandelaren als commissieleden.

### Conclusie:

Per saldo is het aantal leden binnen de VRB gestegen met negen leden. Net zoals vorig jaar is de VRB weer een aantal ervaren leden kwijtgeraakt, voornamelijk onder de zaakbehandelaren. Dit is een van de redenen waarom wij komend jaar de continuïteit onder de leden willen stimuleren, om zo de kwaliteit van de vereniging te kunnen waarborgen.

## Interne scholing en educatie

De VRB heeft een aantal afgestudeerde leden dat voornamelijk actief is in begeleidende taken en het nakijken van juridische stukken, maar verder bestaat de vereniging voornamelijk uit studenten. Om de leden van de sectie rechtshulp voldoende bij te kunnen staan in hun professionele ontwikkeling, gebruikt de VRB vastgestelde functieprofielen (gericht op taken en plichten in de vereniging) en competentie-profielen (gericht op individuele ontwikkeling van competenties en vaardigheden). De daadwerkelijke ontwikkeling van deze vaardigheden werd mogelijk gemaakt op verschillende manieren:

- *Interne scholing*
  - *Kritische controle van geschreven stukken:* Zaakbehandelaren krijgen na controle door de commissie zaakbehandeling en de Raad van Advies hun geschreven stukken terug met opmerkingen en verbeteringen. Na verbetering van het stuk door de zaakbehandelaar vindt er in ieder geval nog een tweede controle plaats. Deze controlemomenten zijn van groot belang voor de educatie van zaakbehandelaren en worden als zeer leerzaam ervaren. Naast bespreking van tactiek en praktische kanten in een zaak, was er ook ruimte voor theoretische kennisoverdracht.
  - *Scholingsbijeenkomsten voor de sectie rechtshulp:*
    - Advocatenkantoor Rikmenspoel & Bakker uit Utrecht heeft begin 2014 een scholingsmoment verzorgd over beslag.
    - Advocatenkantoor de Kempnaer uit Arnhem heeft eind 2014 een scholingsmoment verzorgd over arbeidsrecht.
    - In november zou een advocaat van Van Doorne een lezing komen geven over het onderwijsrecht. Dit kon wegens persoonlijke omstandigheden van de spreker niet doorgaan. Ook stond medio 2014 een lezing gepland door een advocaat en tevens afgestudeerd lid van de VRB. Helaas is deze wegens de verhuizing en daardoor gebrek aan ruimte niet doorgegaan. Deze staat nu gepland voor begin 2015. Evenals in voorgaande jaren zullen in 2015 andere educatieve lezingen worden gegeven. Daarbovenop zullen meer ledenvergaderingen worden georganiseerd waarin recente ontwikkelingen in zaken zullen worden besproken. Het aantal avonden op de jaaragenda voor zowel interne scholing als zaakbesprekingen ligt in 2015 hoger dan in 2014.
- *Externe scholing*

Als Utrechtse partner van het Landelijk Studenten Rechtsbureau (LSR) heeft de VRB toegang tot lezingen die een aantal keer per jaar door het LSR worden georganiseerd. Deze educatiedagen staan in het thema van een bepaald rechtsgebied en vinden plaats op een steeds wisselend advocatenkantoor. De lezingen worden als nuttig ervaren en onze leden zijn dan ook doorgaans in groten getale aanwezig.
- *Coaching*

Zaakbehandelaren werken in teams van twee aan een zaak, wat ondersteuning biedt op kennis- en participatieniveau. Daarnaast heeft het bestuur in 2014 evaluatiegesprekken gevoerd met alle leden. Bij de gesprekken met zaakbehandelaren is nader ingegaan op o.a. de werkdruk, hoe controle en communicatie door de commissie zaakbehandeling wordt ervaren en wat hun bevindingen zijn van het inwerkproces. Uit deze gesprekken is nuttige informatie naar voren gekomen. Ook in 2015 zullen evaluatiegesprekken worden gevoerd met alle leden, zodat voortijdig problemen kunnen worden geïdentificeerd. Daarnaast blijft het bestuur benadrukken dat leden altijd bij individuele bestuursleden terecht kunnen met vragen en problemen.



## Zaakbehandeling

De VRB heeft in 2014 wat betreft zaakbehandeling een goed jaar gekend. Er was een stijging wat betreft het aantal binnengekomen zaken vergeleken met 2013. In totaal zijn er in 2014 89 zaken binnengekomen tegenover 75 zaken in 2013.

Tot juli 2014 waren er slechts 38 zaken binnengekomen. Het is onduidelijk waar dat precies aan gelegen heeft, doch kan een verklaring gezocht worden in de verhuizing van het kantoor en in het feit dat er minder gepromoot werd voor de VRB. Vanaf de zomer trok het aantal binnengekomen zaken aan: de teller stond aan het eind van het jaar op 89 zaken. Het zou kunnen dat cliënten ons kantoor weer beter kunnen vinden of dat de recente promotieacties van de commissie communicatie hun vruchten hebben afgeworpen.

Van de 89 zaken zijn er 15 niet inhoudelijk behandeld. Dit had verschillende oorzaken. Er is een aantal zaken binnengekomen dat zich niet leende voor behandeling door de VRB. Deze zaken zijn veelal doorverwezen naar het Juridisch Loket. Daarnaast is er een aantal zaken niet behandeld omdat hulp uiteindelijk toch niet meer nodig bleek of omdat de cliënt niets meer van zich liet horen. Dit laatste probleem heeft het bestuur proberen te ondervangen door op het formulier op de website een verplicht vakje 'telefoonnummer' op te nemen zodat in dat geval telefonisch contact gezocht kan worden met cliënt. Het probleem is thans vooral dat cliënten die binnenkomen via het LSR niets meer van zich laten horen. Dit probleem is aangekaart bij het LSR.

Het bestuur heeft geconstateerd dat er onder leden soms enige onduidelijkheid bestond over het naast elkaar gebruiken van de opdrachtbevestiging en de opdrachtovereenkomst. Zo werd in veel zaken begonnen met het schrijven van een advies en werd er later overgegaan tot het opstellen van stukken op basis waarvan gefactureerd werd. Er werd dan wel eens vergeten om alsnog een opdrachtovereenkomst te laten tekenen. Om dit probleem op te lossen is in 2014 de opdrachtbevestiging in alle gevallen vervangen door de opdrachtovereenkomst, dus ook als er (op het eerste gezicht) alleen een advies wordt gegeven.

In 2014 zijn er veelal adviezen geschreven omdat de meeste zaken zich daarvoor leenden. Er zijn 7 processtukken geschreven, waaronder 2 dagvaardingen en 2 beroepschriften. Het bestuur streeft er naar om in het volgende jaar meer aan te sturen op het schrijven van brieven en eventueel op procederen mits de zaken zich daarvoor lenen. Dit omdat cliënten daar soms beter bij gebaat zijn en omdat de zaakbehandelaren daar meer van kunnen leren.

## Intakecategorieën

Een groot deel van de zaken is in 2014 binnengekomen via het LSR, namelijk 30 zaken. Nadat het LSR in 2013 een periode geen zaken doorverwees wegens interne problemen, bleken zij dit jaar wederom een stabiele partner.

De intakecategorie LSR wordt op de voet gevolgd door de website met 28 zaken. Dit is hetzelfde aantal als in 2013.

Hoewel het vaak rustig is het op inloopspreekuur, zijn er toch 16 zaken via deze wijze binnengekomen. Dit is een reden om het inloopspreekuur te handhaven, weliswaar met aangepaste tijden (van 18.00 uur tot 20.00 uur in plaats van tot 21.00 uur).

Ook de categorie via een (oud) VRB-lid bleek met 15 zaken weer een goede manier om zaken te werven. In 2014 zijn ook nieuwe samenwerkingsverbanden opgezet met SP Hulpdienst 'ROOD' en VRB Belastingadvies, welke organisaties beide een zaak hebben doorverwezen aan de VRB. De samenwerking met VRB Belastingadvies is wegens uiteenlopende belangen na een korte proefperiode stopgezet. De samenwerking met ROOD wordt in 2015 geëvalueerd.

## **Zaakcategorieën**

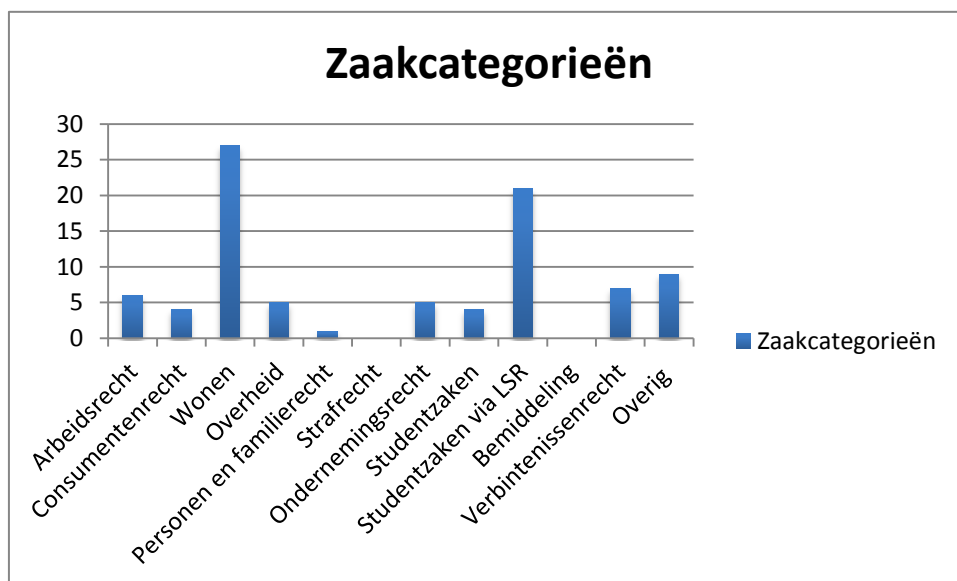
In 2014 waren de categorie 'Wonen' (huurrecht) en 'Studentzaken via LSR' de grootste zaakcategorieën. Dat laatste is verklaarbaar uit het grote aantal zaken dat via het LSR is doorgestuurd. Waar vorig jaar veel consumentenrechtzaken binnenkwamen, is die stijging in dit jaar niet doorgezet. Ook zijn er iets minder arbeidsrechtzaken binnengekomen dan voorheen. Toch kent het soort zaken dat is behandeld weer een grote verscheidenheid.

## **Registratie klanttevredenheid**

Als een zaak wordt gesloten, stuurt een lid van de commissie Zaakbehandeling een enquête naar de cliënt. Sinds de VRB met het versturen van deze enquêtes is begonnen, is het lastig gebleken om een groot aantal respondenten te krijgen. Net als voorgaande jaren is het bestuur ook in 2014 op zoek gegaan naar een methode om het aantal respondenten te vergroten, dit maal door de vragen in een e-mail te stellen in plaats van een apart Word-bestand. En ook net als in voorgaande jaren is de enquête vaak niet terug gestuurd. De enkele enquêtes die wel zijn teruggestuurd waren louter positief. Het bestuur merkt dan ook dat vooral cliënten die erg tevreden zijn over de VRB graag de enquête terugsturen om hun tevredenheid te uiten, en dat de cliënten die eventueel wel verbeterpunten of klachten hebben de enquête minder graag willen invullen. Door dit alles zijn de resultaten die uit de enquêtes naar voren komen wellicht niet erg representatief voor de gemiddelde mening van de cliënt. Het bestuur zal daarom in 2015 verder op zoek gaan naar methodes om het aantal respondenten te vergroten, en zal trachten daarmee de representativiteit van het klanttevredenheidsonderzoek te verbeteren.

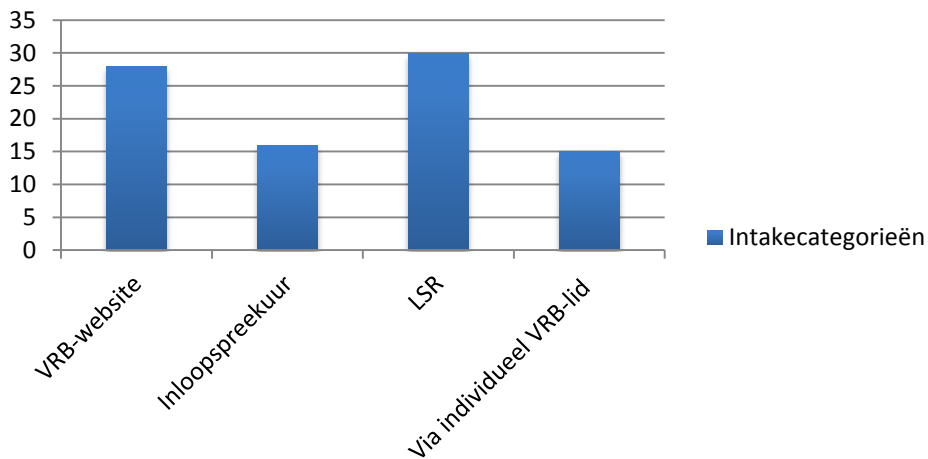
## Zakenoverzicht 2014

<u>Totaal aantal zaken</u>	
2014	89
2013	75



<u>Zaakcategorieën</u>	
Arbeidsrecht	6
Consumentenrecht	4
Wonen	27
Overheid	5
Pers. en fam. recht	1
Strafrecht	0
Ondernemingsrecht	5
Studentzaken	4
Studentzaken via LSR	21
Bemiddeling	0
Verbintenissenrecht	7
Overig	9

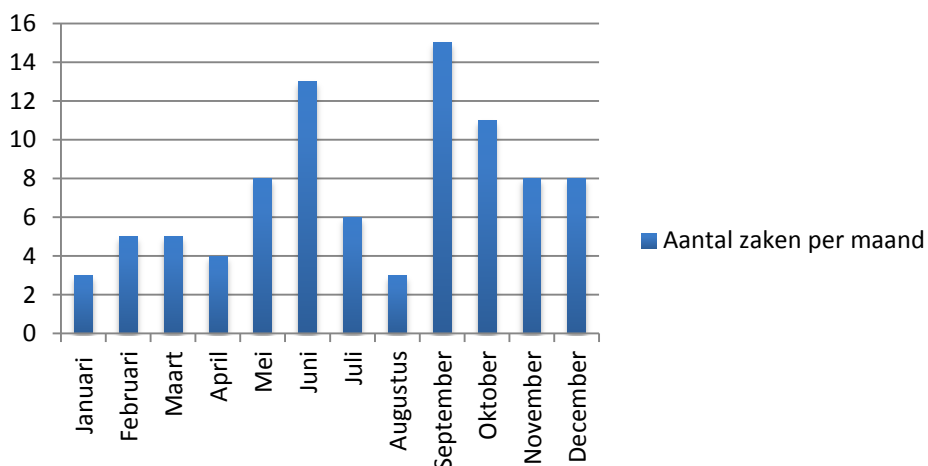
## Intakecategorieën



### Intakecategorieën

VRB-website	28
Inlooppreekuur	16
LSR	30
Via individueel VRB-lid	15

## Aantal zaken per maand



### Aantal zaken per maand

Januari	3
Februari	5
Maart	5
April	4
Mei	8
Juni	13
Juli	6
Augustus	3
September	15
Oktober	11
November	8
December	8

## Financiën

Hieronder volgen het kasstroomoverzicht, de resultatenrekening en de balans na het einde van het boekjaar, inclusief toelichting per onderdeel.

### Kasstroomoverzicht

De inkomsten van het jaar 2014 bestonden voor het grootste gedeelte uit de jaarlijkse subsidie van de REBO faculteit en subsidie van de Rabobank. Daarnaast zijn verschillende sponsors aangetrokken voor (meestal) eenmalige sponsoring. De inkomsten van het kasstroomoverzicht geven een enigszins vertekend beeld, omdat de REBO subsidie van het jaar 2013 pas in januari 2014 binnen gekomen is. Daarnaast heeft het Oranje Fonds een voorschot betaald van €375, hiervan wordt nog een nieuwe printer aangeschaft. De inkomsten zijn daardoor hoger dan verwacht.

Op het overzicht staat zowel onder inkomsten als onder uitgaven een derdenrekeningpost. Dit betreft de stortingen die worden gedaan op onze rekening door de wederpartij als gevolg van een gewonnen zaak van de VRB. Dit bedrag keren wij direct uit naar de cliënt. Soms is dit bedrag echter verrekend met een nog openstaande factuur, dat is bij de post facturatie ondergebracht. Onder de post facturatie staan alle bedragen gezamenlijk die aan cliënten gefactureerd zijn.

Dit jaar is het grootste deel van de variabele uitgaven besteed aan de huur en verhuizing. De verhuizing is bekostigd door de sponsoring van het Oranje Fonds, hierdoor is de aanschaf van meubilair en apparatuur mogelijk geworden. Huur is elk jaar de grootste uitgave van de VRB. Dit jaar waren de huurkosten hoger, omdat door de verhuizing tijdelijk in een opslagruimte overbrugd moest worden. Wel hebben we de telefonie goedkoper dan de vorige verhuizing kunnen overzetten. Onder uitgaven staat ook een post 't.b.v. cliënten', dit zijn onder andere kosten voor het aangetekend versturen van een brief.

## VRB Kasstroomoverzicht 2014

### Inkomsten

Cliënten	
> fungering als derdenrekening uitkeringen tegenpartij	€ 2.974,85
> facturatie	€ 1.066,64
REBO subsidie 2013	€ 3.600,00
REBO subsidie 2014	€ 3.600,00
Sponsoring	€ 3.019,60
Contributie	€ 345,00
Divers	€ 566,25
<b><u>Totaal inkomsten</u></b>	<b><u>€15.172,34</u></b>

### Uitgaven

Huur	€ 4.610,66
<b>Vervolg uitgaven</b>	
Telefonie	€ 424,44
Internet	€ 264,42
Rabobank	€ 134,77

Directe uitgaven t.b.v. cliënten	€ 118,55
In de functie van derdenrekening	€ 2.974,85
Commissie Fondsenwerving	€ 61,87
Commissie Communicatie	€ 10,00
Verhuizing	€ 352,94
Divers	€ 364,73
<b><u>Totaal uitgaven</u></b>	<b><u>€ 9.317,23</u></b>

**Beginsaldo betaalrekening (01-01-2014) € 163,20**

Inkomsten	€15.172,34
Uitgaven	€ 9.317,23
Saldo spaarrekening	€ 6.595,46

**Eindsaldo betaalrekening (31-12-2014) € 182,31**

### **Resultatenrekening (Z.O.Z.)**

Omdat de VRB geen winsttoegmerk heeft, is de resultatenrekening uitgedrukt in baten en lasten. De baten uit onze primaire activiteiten zijn tot uitdrukking gebracht door de totale facturatie in 2014 als leidraad te nemen. De facturen die we naar cliënten hebben gestuurd minus de daadwerkelijke kosten leveren de baten op, zoals te lezen op de resultatenrekening. De daadwerkelijke kosten worden echter niet altijd gedeclareerd door de leden binnen de gestelde termijn. Dit jaar zijn de baten uit dienstverlening daardoor hoger dan verwacht. Er zijn in 2014 minder procedures gestart dan in vorige jaren, waardoor minder baten uit procedures voortkwamen. In 2015 zal meer aangestuurd worden op procedures, daarom is de verwachting dat de baten uit dienstverlening gelijk zullen blijven of enigszins hoger zullen worden.

## VRB Resultatenrekening 2014

### Baten

Gefactureerd aan cliënten	€ 631,00
Gemaakte kosten voor zaken m.b.t. gestuurde facturen	€ 118,55

Baten uit facturatie 2014	€ 512,45
---------------------------	----------

Subsidie REBO	€ 3.600,00
Sponsoring	€ 3.019,60
Contributie	€ 345,00
Baten uit alumniborrel	€ 15,73

<b><u>Totaal baten</u></b>	<b><u>€ 7.492,78</u></b>
----------------------------	--------------------------

### Lasten (overzicht naar soort)

#### Vaste lasten

Huur	€ 4.246,66
Telefonie	€ 424,44
Server	€ 226,03
Diensten Rabobank	€ 134,77

<b>Subtotaal lasten</b>	<b>€ 5.031,90</b>
-------------------------	-------------------

#### Variabele lasten

Uitgaven aan commissies	€ 72,17
Verhuizing	€ 152,93
Naambordje	€ 13,90

<b><u>Totaal lasten</u></b>	<b><u>€ 5.257,00</u></b>
-----------------------------	--------------------------

<b>Saldo baten en lasten</b>	<b>€2.235,78</b>
------------------------------	------------------



## Balans

Onder activa staan verschillende posten. Het banksaldo is een gecombineerd saldo van de betaal- en spaarrekening. In juli 2013 is borg betaald, deze borg is bij de verhuurder gebleven omdat we gezamenlijk verhuisd zijn naar een nieuw pand. Onder debiteuren staat de totale som gefactureerde items die nog niet betaald zijn door cliënten.

Onder passiva staat de post achterstallige huur van kantoorruimte. Dit betreft de huur die tot de verhuizing naar het nieuwe pand in 2013 nooit betaald is. Dit wegens de problemen die op dat moment met de verhuurder speelden. De toenmalige verhuurder was erg nalatig in het onderhoud van het pand en wij zijn dan ook gestopt met het betalen van onze huur. Niet valt te verwachten dat dit nog terugbetaald dient te worden, omdat toen al geen contact viel te krijgen met de verhuurder. Wel is de post opgenomen op de balans zodat nog rekening wordt gehouden met het feit dat hier op teruggekomen kan worden.

De post voorzieningen bestond eerder uit nog te verwachten declaraties, maar dat is dit jaar veranderd. Declaraties van 2014 kunnen nu slechts in hetzelfde boekjaar worden ingediend volgens het nieuwe huishoudelijke reglement. Voor het geval dat achteraf blijkt dat een cliënt, om welke reden dan ook, niet de facturen na kan komen, is geld gereserveerd onder de post voorzieningen. De VRB heeft op 31 december 2014 een eigen vermogen van €6792,21.

### VRB Balans 2014

<b>Activa</b>		<b>Passiva</b>	
Borg kantoorruimte	€ 1.092,00	Eigen Vermogen	€ 6.792,21
		Vreemd vermogen:	
Debiteuren	€ 80,00	Achterstallige huur	€ 1.087,56
Banksaldo	€ 6.777,77	Voorzieningen	€ 150,00
<b>Totaal</b>	<b>€ 7.949,77</b>	<b>Totaal</b>	<b>€ 7.949,77</b>



Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling

Nieuwegracht 1

3512 LB Utrecht

<http://www.vrb-utrecht.nl/>

februari 2015

---