



Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling

***Jaarverslag 2016***

## Inhoudsopgave

<b>VOORWOORD .....</b>	<b>3</b>
<b>VERENIGING RECHTSHULP EN BEMIDDELING .....</b>	<b>4</b>
<b>LEDENADMINISTRATIE.....</b>	<b>5</b>
SAMENSTELLING BESTUUR EN COMMISSIES .....	5
RAAD VAN ADVIES .....	5
ZAAKBEHANDELAREN .....	5
KERNCIJFERS .....	5
INSTROOM .....	6
UITSTROOM .....	6
CONCLUSIE .....	6
<b>SCHOLING EN EDUCATIE .....</b>	<b>6</b>
INTERNE SCHOLING .....	6
<i>Inwerktraject</i> .....	6
<i>Kritische controle van geschreven stukken</i> .....	6
<i>Scholingsbijeenkomsten</i> .....	7
EXTERNE SCHOLING .....	7
COACHING .....	7
<b>MARKETING EN COMMUNICATIE .....</b>	<b>8</b>
<b>MARKETING</b> .....	8
<b>COMMUNICATIE: INTERNE AANGELEGENHEDEN</b> .....	8
<b>COMMUNICATIE: EXTERNE AANGELEGENHEDEN</b> .....	9
<b>FINANCIËEL .....</b>	<b>10</b>
<b>FONDSENWERVING</b> .....	10
<i>Nieuwe projecten</i> .....	10
<i>Subsidies</i> .....	10
<b>FINANCIËN</b> .....	11
<i>Kasstroomoverzicht</i> .....	11
RESULTATENREKENING .....	13
<i>Baten</i> .....	13
<i>Lasten</i> .....	13
DE BALANS.....	15
<b>ZAAKBEHANDELING.....</b>	<b>16</b>
INTAKECATEGORIEËN.....	17
ZAAKCATEGORIEËN .....	18
REGISTRATIE KLANTTEVREDENHEID .....	18

## Voorwoord

Het is een bewogen jaar geweest voor de Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling. Het totaal aantal leden werkzaam binnen de VRB is van 42 leden naar 33 leden gedaald. Er zijn afgelopen jaar 26 leden gestopt en er hebben 17 nieuwe leden zich verbonden met de VRB. De reden voor deze terugloop valt enigszins te verklaren door het feit dat er veel leden waren die al ver gevorderd waren in de studie en zich verder gingen oriënteren op de arbeidsmarkt. Deze daling wordt nu deels ondermijnd door een verscherpte aanmeldprocedure en een verbeterd inwerktraject.

Het voorgaande bestuur heeft haar functie overgedragen aan een paar nieuwe gemotiveerde studenten. Dario Vaccaro heeft zijn voorzitterschap overgedragen aan Michael Kolbrink. Vervolgens heeft Zainab Raouaha haar functie als Hoofd Juridische zaken overgedragen aan Patrick Vermeulen en tot slot heeft Nienke Bettenbroek haar functie als penningmeester overgedragen aan Kiki Berger.

Onder toezicht van de Raad van Advies zal ook dit jaar het bestuur waarborgen dat de continuïteit en de identiteit van de VRB gewaarborgd blijft. De samenstelling van de Raad van Advies is afgelopen jaar ongewijzigd gebleven en zal in 2017 het bestuur en de leden voorzien van controle en advisering.

In 2016 is er een flinke daling in het aantal zaken ten opzichte van het voorgaande jaar. Een opmerkelijk verschil is dat er in 2016 maar 11 zaken zijn binnengekomen via het inloopspreekuur ten opzichte van 2015 waar er 29 zaken zijn binnengekomen. Hiertegenover is er wel een toename in het aantal zaken dat via de website wordt aangeleverd. Het is voor 2017 dan ook prioriteit om online goed vindbaar te zijn en zaken via de website en Facebook binnen te halen.

Vanuit het bestuur is de samenwerking met de LSR weer hervat. De LSR heeft het momenteel druk met onderwijsrecht en alle andere zaken zullen zij doorsturen naar de VRB. Daarnaast heeft de LSR ook een lezing verzorgd waar een deel van het bestuur bij aanwezig was. De VRB zal ook in de toekomst het contact goed onderhouden en de leden ook uitnodigen voor de lezingen van de LSR.

De Commissie Communicatie heeft ervoor gezorgd dat de VRB een nieuwe huisstijl heeft gekregen. Deze nieuwe huisstijl moet er voor zorgen dat de naamsbekendheid en de herkenbaarheid toeneemt. Het doel om de grootste rechtswinkel te worden op social media heeft zich helaas nog niet verwezenlijkt, maar dit doel blijft bestaan om uiteindelijk veel meer zaken binnen te halen.

Op financieel gebied heeft de VRB in 2016 meer geïnvesteerd in marketing, sociale aangelegenheden dan voorgaande jaren. Dit was nodig om de VRB bij de tijd te houden en meer betrokkenheid van de leden te verlangen. De sponsorgelden dalen ook in 2016 en daarvoor zal er in 2017 nieuwe mogelijkheden worden gezocht naar sponsorgelden. Ook zal de VRB in gesprek gaan met de REBO om te kijken wat de mogelijkheden zijn. Naast de dalende vergoeding is er wel een lezing geweest bij NautaDutilh en bij van Benthem en Keulen. Deze lezingen werden als zeer positief ervaren.

Het was een jaar waarin veel veranderingen hebben plaatsgevonden. Al deze veranderingen moeten in 2017 zorgen voor betere communicatie en professie van de VRB. De kwaliteit zal zich blijven waarborgen en de VRB zal zich inzetten om haar succes te blijven voortzetten.

Michael Kolbrink, *voorzitter Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling*



## Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling

De VRB biedt juridische dienstverlening aan laag draagkrachtige particulieren, kleine ondernemingen, stichtingen en verenigingen. 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. De VRB zal altijd meedenken met de cliënt naar een passende strategie voor het beantwoorden van de rechtsvraag. 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 bijvoorbeeld 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 (studenten Rechtsgeleerdheid), die zodoende praktijkervaring kunnen opdoen naast hun studie. De leden worden begeleid door ervaren leden van de VRB en afgestudeerde vakgenoten die tevens plaatsnemen in de Raad van Advies.

## Ledenadministratie

### Samenstelling bestuur en commissies

In 2016 heeft de samenstelling van het bestuur flink wat verandering ondergaan. Per augustus heeft Dario Vaccaro de voorzittersfunctie overgedragen aan Michael Kolbrink. In september heeft Patrick Vermeulen de rol van Hoofd Juridische Zaken overgenomen van Zainab Raouaha. Marjolein Pleij, huidig secretaris, zal haar functie vanaf februari overdragen. Vanwege moeilijkheden met eerdere overdrachten leek de continuïteit even in het gevaar te komen, maar vanwege goede samenwerking tussen de nieuwe bestuurders en oud-bestuurders en de RvA staat de groep sterker dan voorheen.

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

a) Commissie Zaakbehandeling: Samen met het Hoofd Juridische Zaken zorgt dit team voor een professionele gang van zaken en een gedegen controle op alle stukken. De commissie heeft het afgelopen jaar 5 leden gekend, die halverwege het jaar alle vijf het stokje hebben overgedragen aan nieuwe leden.

b) Commissie Communicatie: Deze commissie zet zich onder leiding van de voorzitter in om de naamsbekendheid van de VRB te vergroten, nieuwe zaken te werven en activiteiten te organiseren. Sinds december is er een nieuwe commissie opgestart met drie nieuwe leden.

c) Commissie Fondsenwerving: Onder leiding van de penningmeester heeft deze commissie ook dit jaar weer nieuwe mogelijkheden voor fondsen en samenwerkingen verkend. Sinds oktober zijn er twee nieuwe tot de commissie toegetreden om de twee personen die de commissie verlaten hebben te vervangen.

### Raad van Advies

De Raad van Advies heeft in 2016 bestaan uit zes leden. De samenstelling is in 2016 niet veranderd. Ook dit jaar heeft de RvA zich beziggehouden het controleren van stukken en andere ondersteunende bezigheden.

### Zaakbehandelaren

Het jaar 2016 wordt afgesloten met 17 zaakbehandelaren. Hiervan zijn er tien ervaren en 7 onervaren. Vacatures staan nog open, omdat we nog zaakbehandelaren kunnen gebruiken.

### Kerncijfers

-	Totaal aantal leden werkzaam:	33
-	Totaal aantal bestuursleden:	4
-	Totaal aantal commissieleden:	10
-	Totaal aantal zaakbehandelaren:	13
-	Totaal aantal leden Raad van Advies:	6

### Instroom

In 2016 zijn er 17 personen lid geworden bij de VRB. Het gaat hierbij zowel om zaakbehandelaren als commissieleden, en bestuursleden.

### Uitstroom

Er zijn in totaal 26 leden gestopt bij de VRB in 2016. Ook dit zijn zowel zaakbehandelaren als commissie- en bestuursleden.

### Conclusie

Per saldo is het aantal leden binnen de VRB met 9 leden gedaald. Eind 2015 had de VRB 42 leden. Ook dit jaar is de VRB een aantal ervaren leden kwijtgeraakt, maar gelukkig heeft de nieuwe groep leden snel veel ervaring opgedaan. Hoewel de VRB eind 2016 minder leden heeft dan eind 2015, zijn de leden wel actiever. Hierdoor is dit verschil niet erg merkbaar. Wel is het doel voor komend jaar het aantal leden weer te doen laten toenemen.

## Scholing en educatie

De VRB bestaat voornamelijk uit studenten. Gelukkig worden zij bijgestaan door een aantal afgestudeerde leden en advocaten die helpen met het nakijken van juridische stukken en andere begeleidende taken. Om de zaakbehandelaren voldoende bij te kunnen staan in hun professionele ontwikkeling, maakt de vereniging gebruik van verschillende scholingsmanieren.

### Interne scholing

#### Inwerktraject

Een nieuwe zaakbehandelaar krijgt sinds halverwege 2016 een inwerksessie van de secretaris. Deze inwerksessie houdt in dat het zaakbehandelaar op de hoogte wordt gebracht van de structuur binnen de vereniging en de taken die tot het zaakbehandelaarschap behoren. Tevens worden ze gewezen op allerlei informatie die uit de Dropbox kan worden geput. Hierin staan vele voorbeelden van juridische stukken zoals dagvaardingen, bezwaarschriften, conclusie van antwoorden, etc.

#### Kritische controle van geschreven stukken

Zaakbehandelaren krijgen na controle van de Commissie Zaakbehandeling en de Raad van Advies hun stukken terug voorzien van verbeteringen en opmerkingen. Na verbetering van het stuk door de zaakbehandelaar vindt er nog een tweede controle plaats. Deze controlemomenten zijn van groot belang voor de educatie van zaakbehandelaren en worden als leerzaam ervaren. Naast bespreking van tactiek en praktische aspecten in een zaak is er dus ook ruimte voor theoretische kennisoverdracht.

### Scholingsbijeenkomsten

- **NautaDutilh:** In februari vond er een workshop plaats bij Nauta. De workshop betrof de cassatiepraktijk. Hoewel dit niet iets is waar de VRB mee in aanraking komt, was het alsnog leerzaam. Er werd namelijk ook aandacht besteed aan het doorgronden van de casus en beargumenteren
- **Van Benthem en Keulen:** In maart kregen we een workshop van VBK. Aan de hand van huurrecht-cases konden we onze kennis in de praktijk brengen.
- **Simmons en Simmons:** In december had de lezing bij Simmons en Simmons moeten plaatsvinden, maar deze is opgeschoven naar januari. We werden aan de hand van praktijkvoorbeelden wegwijs gemaakt in het consumentenrecht.

### Externe Scholing

Leden van de VRB kunnen naast de interne scholingsmomenten ook aansluiten bij de lezingen van het LSR. Hiervan worden zij tijdig op de hoogte gebracht. Deze lezingen staan in het thema van een bepaald rechtsgebied en vinden plaats op het kantoor van het LSR of een wisselend advocatenkantoor.

### Coaching

Zaakbehandelaren werken in teams van twee aan een zaak, wat ondersteuning biedt op kennis- en participatieniveau. Ook in 2016 heeft het bestuur evaluatiegesprekken gevoerd met de leden. Hierbij is gesproken over de werkdruk, communicatie, het inwerktraject en meer. Hieruit is nuttige informatie gebleken, aan de hand waarvan het bestuur onder andere het inwerktraject heeft gewijzigd.

## Marketing en Communicatie

Een belangrijk onderdeel voor de VRB is de het creëren van meer naamsbekendheid. De Commissie Communicatie heeft dit als primair doel om meer zaken binnen te halen. Naast het werven van zaken is het voor de VRB belangrijk om naamsbekendheid te generen bij de Utrechtse studenten. Subsidiair heeft de commissie als doel om activiteiten te organiseren om het primaire doel te verwezenlijken en de sociale cohesie te waarborgen. De Commissie Communicatie van 2015/2016 heeft zich hard ingezet om deze doelen te behartigen. Hieronder zal worden gereflecteerd op de uitwerkingen van de doelstellingen.

### Marketing

De grootste verandering die de commissie voor ogen had was het veranderen van de huisstijl van de VRB. De VRB had sinds de oprichting geen vernieuwing gekend qua logo, advertenties en marketing. Flyers en logo's waren zeer verouderd en zagen er onprofessioneel uit. Om professionaliteit op het eerste gezicht terug te winnen moest de huisstijl drastisch worden vernieuwd. Er is via het netwerk van de Commissie Communicatie een grafisch ontwerper gevonden die bereid was om voor een wederdienst de huisstijl aan te passen. Deze wederdienst bestond uit het opstellen van een aantal juridische documenten. Terugkijkend heeft de VRB een fris en hip jasje gekregen, wat meer in deze tijd past. Het heeft wel lang geduurd voordat er daadwerkelijk een nieuwe huisstijl is gecreëerd. Een van de redenen hiervoor was dat het voorgaande bestuur niet heel nauw betrokken was met de activiteiten van de Commissie Communicatie. Enige inspraak was wel gewenst geweest. De huisstijl moest doorgevoerd worden in alle materialen van de VRB, de website en op Facebook. De doorvoering van de nieuwe huisstijl in de website moest via een andere ontwerper geschieden. Er was vanuit het bestuur niet een duidelijke richtlijn wat het budget hiervoor was. De Commissie Communicatie heeft via haar netwerk een grafisch ontwerper gevonden die bereid was tegen een fixe korting de website aan te passen naar de nieuwe huisstijl in ruil voor enige reclame via Facebook en vermelding van de naam van de ontwerper op de website. De website is aangepast aan de nieuwe huisstijl van de VRB. Het nieuwe uiterlijk komt professioneel over en past meer in de tijd van de huidige juridische dienstverlening. Naast de huisstijl is zijn er plannen gemaakt om visitekaartjes en pennen te maken voor de VRB. Uiteraard voorzien van de nieuwe huisstijl. In 2016 was het budget voor marketing al uitgegeven. Deze middelen zullen in 2017 besteld worden, om elk lid actief de VRB te laten promoten.

### Communicatie: interne aangelegenheden

De Commissie Communicatie heeft zich het afgelopen jaar ook ingezet om de interne communicatie te verbeteren. Een van de doelstellingen was om de leden meer te betrekken bij de VRB. Er is een nieuwe Facebookgroep opgericht waarin de leden op de hoogte werden gehouden van de vergaderingen, activiteiten van de VRB en waarin de leden hun vraagstukken konden delen. Ook waren een aantal rubrieken die ervoor moesten zorgen dat leden meer betrokken werden bij de VRB. Zo werd 'de kapstok' geïntroduceerd waarin elke lid even werd voorgesteld, daarnaast werden de leden verzocht om ook actief te reclame te maken voor de VRB en dit werd bijgehouden in de Facebook-likes overzicht. Er is ook een challenge georganiseerd om meer likes te krijgen. De winnaar zou uiteindelijk een leuk geschenk krijgen.



Met deze vernieuwingen trachtte de Commissie Communicatie ook de sociale cohesie te verbeteren. Het is niet precies meetbaar wat het effect is geweest op deze veranderingen, wel is waar te nemen dat de sociale cohesie en het enthousiasme terug is bij de leden.

### Communicatie: externe aangelegenheden

De Commissie Communicatie had ook als doelstelling om meer naamsbekendheid te creëren onder onze doelgroep en studenten. Een groot medium hiervoor was de Facebookpagina. De doelstelling was om eind 2016 de grootste (online)rechtswinkel te worden in Utrecht qua likes. Deze doelstelling is (nog) niet behaald. Desalniettemin mag er worden gesproken over een stijging van 234 likes in een jaar tijd. Het doel om online de grootste rechtswinkel blijft nog steeds bestaan. Naast de actieve promotie van onze leden is er ook geïnvesteerd in online marketing door een aantal berichten betaald te promoten. De betaalde promotie had als effect dat de berichten een veel groter bereik hadden en daardoor ontstond er ook een groei in het aantal likes.

Ook werd er aandacht besteed aan leuke nieuwsartikelen die te maken hadden met de rechtsbieden en de doelgroep van de VRB. Het effect hiervan is ook niet direct meetbaar, maar de filosofie dat de volger actief op de hoogte moet worden gehouden door middel van interessante informatie is hierbij van belang.

Er is daarnaast getracht om een activiteit te organiseren dat de sociale cohesie moest doen verbeteren. Helaas heeft het organiseren van deze activiteit niet tot een groot succes geleid. Het is aan de nieuwe commissie om ook dit jaar weer met frisse en nieuwe energie een activiteit te organiseren voor de leden van de VRB.

In het najaar van 2016 is er een nieuwe Commissie Communicatie gevormd bestaande uit drie energieke en gemotiveerde rechtenstudenten. De voorzitter zal zich actief betrokken houden bij de commissie om een goed jaar te maken. De Commissie Communicatie zal zich dit jaar ook inzetten om de naamsbekendheid te vergroten van de VRB.

Tot slot nog een aandachtspunt voor het vormen van de Commissie Communicatie. Afgelopen jaar heeft dit te lang geduurd om een nieuwe Commissie Communicatie te vormen waardoor de werkzaamheden een tijd hebben stilgelegen. Een punt van aandacht is dat er op tijd nieuwe commissieleden gezocht moeten worden en de huidige commissie dit samen doet met de voorzitter. Uiteraard is het ook mogelijk dat de andere leden hierin meedenken.

## Financieel

### Fondsenwerving

De Commissie Fondsenwerving heeft afgelopen jaar actief aan fondsenwerving gedaan en heeft bestaan uit drie leden. Meerdere kantoren en bedrijven zijn benaderd voor een sponsoring- en/of samenwerkingsovereenkomst. In 2016 is een sponsorovereenkomst gesloten met Van Benthem en Keulen, waar de leden in maart een lezing over huurrecht hebben gehad. Hiervoor is een bijbehorend sponsorbedrag van 250 euro ontvangen. Daarnaast is er een overeenkomst gesloten met Simmons & Simmons. Op 13 januari heeft hier een lezing plaatsgevonden over het consumentenrecht. Hiervoor zal de VRB een bijbehorend sponsorbedrag ontvangen van 300 euro in 2017. Helaas hebben de advocatenkantoren De Kempnaer en Berculo hun sponsorovereenkomst stopgezet.

### *Nieuwe projecten*

Voor de kerstvakantie heeft de commissie geïnventariseerd wat de mogelijkheden zijn voor het organiseren van een evenement dat zowel sponsors aantrekt als nieuwe leden. Dit plan zal verder uitgebreid worden en in 2017 uitgevoerd worden. Hiervoor is een budget opgenomen in de begroting, ook al verwachten wij dat de advocatenkantoren dit evenement grotendeels zullen sponsoren.

### *Subsidies*

De REBO subsidie gaat vanwege bezuinigingsmaatregelen geleidelijk naar beneden. Wat wij in 2016 ontvingen aan subsidie was 3000 euro. In 2017 zal dit waarschijnlijk 2500 euro zijn. Hierdoor is het steeds meer van belang om opzoek te gaan naar nieuwe bronnen van inkomsten. Ook al heeft de VRB genoeg middelen om deze afname op te vangen, het is belangrijk dat er in 2017 gezocht wordt naar andere mogelijkheden om de kosten te dekken.

## Financiën

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

### Kasstroomoverzicht

#### *Inkomsten*

De inkomsten van het jaar 2016 bestonden voor het grootste deel uit de jaarlijkse subsidie van de REBO-faculteit en subsidie van de Rabobank. Daarnaast zijn verschillende sponsors aangetrokken voor een eenmalige sponsoring. Het totaal aan sponsoring van advocatenkantoren is 505 euro. Onder de post facturatie cliënten staat het bedrag dat totaal aan geld is binnengekomen aan facturatie van cliënten. Onder de post 'overige' is statiegeld en een bedrag van 77 euro van KPN opgenomen.

#### *Uitgaven*

Dit jaar is het grootste deel van de variabele uitgaven besteed aan de huur en de borg. De borg van het oude kantoor aan de Nobelstraat hebben wij nog niet teruggekregen van de verhuurder. Inmiddels is tegen hem een zaak aangespannen. Kosten die daarvoor zijn gemaakt staan onder 'juridische kosten'. Wij hopen het bedrag terug te krijgen in 2017.

Onder uitgaven staat ook een post t.b.v. cliënten, dit zijn onder andere kosten voor het aangetekend versturen van een brief, griffierechten en deurwaarderskosten. Deze kosten zijn gefactureerd aan de cliënt.

In 2016 is er voor de VRB veel vernieuwing geweest. Onder andere is er veel uitgegeven aan reclamekosten, om naamsbekendheid te creëren. Er is een nieuwe website gemaakt en gebruikt gemaakt van Google Ads, Facebook Ads en flyers. Daarnaast is er om de samenhang binnen de VRB te bevorderen tijdens de ledenvergaderingen voor nieuwe leden veel geld besteed aan drank. Opmerking verdient dat VRB hier op een andere manier mee om wilt gaan en een pot wil maken waaruit socials bekostigd kunnen worden.

De inkomsten en uitgaven zijn dit jaar hoger dan normaal, omdat vaak geld wordt gestort op onze rekening door de wederpartij als gevolg van een gewonnen zaak van de VRB. Dit geld staat onder inkomsten als onder uitgaven onder het kopje 'derdenrekening'. Dit bedrag keren wij direct uit aan de cliënt. Soms is dit bedrag echter verrekend met een nog openstaande factuur, dat is bij de post facturatie ondergebracht en soms wordt er een bedrag ingehouden voor een donatie aan de VRB.



## Kasstroomoverzicht 2016

### Inkomsten

#### *Cliënten*

Functie derdenrekening	€ 9.258,15
Facturatie cliënten	€ 1.243,45

Storting spaarrekening	€ 3.950,00
Subsidies	€ 3.000,00
Sponsoring	€ 2.005,00
Contributie	€ 525,00
Overige	€84,60

---

<b>Totaal inkomsten</b>	<b>€ 20.066,20</b>
-------------------------	--------------------

### Uitgaven

#### *Cliënten*

Functie derdenrekening	€ 8.964,07
Kosten cliënten	€ 936,48

Opname spaarrekening	€ 4.800,00
Huur	€ 4.368,00
Reclame en advertentie	€ 508,04
Juridische kosten	€ 473,70
Telefoonkosten	€ 236,75
Bankkosten	€ 130,75
Overige	€ 143,61

---

<b>Totaal uitgaven</b>	<b>€ 20.561,40</b>
------------------------	--------------------

<b>Beginsaldo 01-01-16</b>	<b>€ 785,21</b>
----------------------------	-----------------

Bijschrijvingen	€ 20.066,20
Afschrijvingen	€ 20.561,40

<b>Eind saldo 31-12-16</b>	<b>€ 290,01</b>
----------------------------	-----------------

## Resultatenrekening

Omdat de VRB geen winstoogmerk heeft, is de resultatenrekening uitgedrukt in baten en lasten. De baten uit onze primaire activiteiten zijn tot uitdrukking gebracht door de totale facturatie in 2015 als leidraad te nemen.

### *Baten*

De facturen die we naar cliënten hebben gestuurd minus de daadwerkelijke kosten leveren de baten op, zoals te lezen op de resultatenrekening. Het totaal aan baten uit facturatie aan cliënten bedraagt 713,24 euro. Het bedrag aan sponsoring is inclusief donaties van cliënten. Dit is betrekkelijk minder dan vorig jaar. Dit komt onder andere omdat er een aantal advocatenkantoren hun sponsoring stop hebben gezet. De post voorzieningen stond in 2015 op de balans, maar deze is in 2016 vervallen, waardoor deze bij de baten in de resultatenrekening kan worden opgeteld. Om de balans in 2016 kloppend te maken, is er een sluitpost in de resultatenrekening opgenomen.

### *Lasten*

De daadwerkelijke kosten gemaakt voor cliënten ligt laag, omdat niet altijd gedeclareerd wordt door de leden binnen de gestelde termijn. Dit jaar zijn de kosten enigszins hoger, omdat wij proceskosten voor cliënt ( ) hebben voorgeschoten. Deze kosten verwachten wij in 2017 te ontvangen. De onvoorziene juridische kosten zijn de kosten die de VRB gemaakt heeft voor de zaak met betrekking tot het terugkrijgen van de borg van het oude kantoor op de Nobelstraat. Daarnaast heeft de VRB kosten gemaakt voor drank tijdens de ledenvergaderingen, om zo de saamhorigheid van de VRB en opkomst voor de vergaderingen te vergroten. Dit is echter een tijdelijke kostenpost, omdat wij dit jaar veel nieuwe leden hebben mogen verwelkomen. In de toekomst zal de VRB vragen aan leden om zelf eten en drinken mee te nemen. In 2017 hopen wij de borg van het oude kantoor terug te krijgen. Het resultaat voor 2016 bedraagt 777,81 euro.



## Resultatenrekening 2016

### BATEN

Facturatie cliënten	€1649,72
Subsidie REBO	€3000
Sponsoring	€2299,08
Contributie	€525
Vervallen voorziening 2015	€80
Sluitpost	€21,34

<b>Totaal Baten</b>	<hr/> <b>€7575,14</b>
---------------------	-----------------------

### LASTEN

#### Vaste lasten

Huur	€4368
Telefonie	€236,75
Bankkosten	€130,75

#### Variabele lasten

Lasten cliënten	€936,48
Reclame en advertentie	€508,04
Drinken ledenvergadering	€107,16
Juridische kosten	€473,7
Kantoorartikelen	€36,45

<b>Totaal Lasten</b>	<hr/> <b>€6797,33</b>
----------------------	-----------------------

<b>Resultaat:</b>	<b>€777,81</b>
-------------------	----------------

<b><i>Totaal baten facturatie cliënten</i></b>	<b>€713,24</b>
--	----------------

## De Balans

Onder activa staat de borg, die bestaat uit de borg die in juli 2013 is betaald voor het oude kantoor op de Nobelstraat en de borg die voor het huidige kantoor is betaald, zonder dat wij de eerstgenoemde borg hebben teruggekregen. Onder debiteuren staat de totale som gefactureerde items die nog niet betaald zijn door cliënten. Wij hopen dit bedrag in 2017 te ontvangen.

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 VRB heeft op 31 december 2016 een eigen vermogen van €9967,67,-.

## Balans VRB 2016

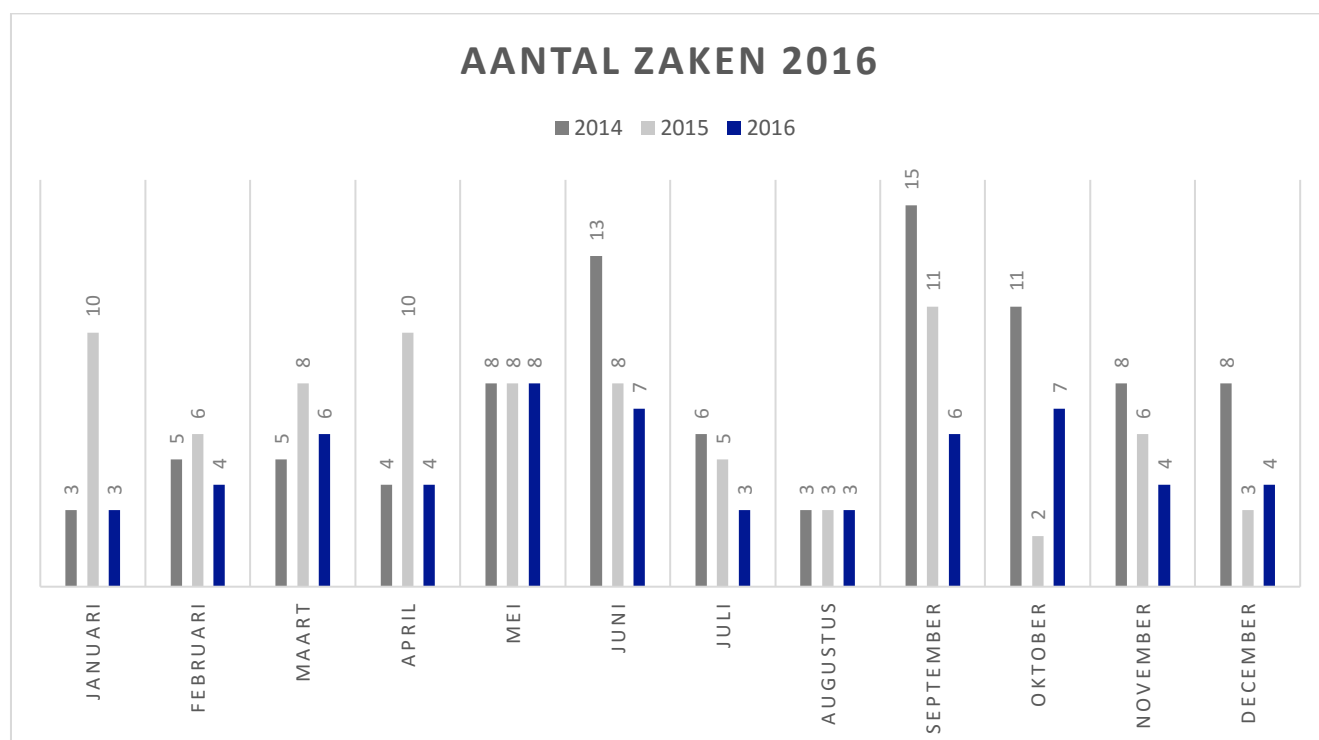
Activa		Passiva	
Borg	€2184	Eigen vermogen	€9967,67
Betaalrekening	€290,01	Achterstallige huur	€1087,56
Spaarrekening	€8174,95		
Debiteuren	€406,27		
<b>Totaal</b>	<b>€11055,23</b>	<b>Totaal</b>	<b>€11055,23</b>

## Zaakbehandeling

De VRB heeft wat betreft zaakbehandeling in 2016 een minder goed jaar gekend. Er zijn in 2016 totaal 59 zaken binnengekomen, tegenover 80 zaken in 2015. Dit is, ten opzichte van vorige jaren, een vrij forse daling.

Na de zomermaanden kwamen een groot aantal zaken binnen, rond september en oktober waren in het bijzonder vrij druk. Voor de zomervakantie was er ook een lichte stijging in zaken. Tijdens de zomermaanden juli en augustus kwamen er geen zaken binnen. Dit is een trend die zich voorgaande jaren ook lijkt voor te doen.

Wij krijgen geen zaken meer binnen van het Landelijk Studenten Rechtsbureau (hierna: het LSR) tot november, toen wij plotseling 4 zaken binnenkregen van hen. Dit kwam omdat het huidige bestuur het contact met het LSR-bestuur weer heeft opgepakt. Daarnaast behandelt het LSR geen huurrecht-zaken meer, aangezien zij zich volledig zullen richten op het behandelen van het onderwijsrecht. Het LSR heeft aangegeven dat zij in de toekomst de VRB als *preferred* partner zullen behandelen. Hopelijk zal dat een hogere inkomst van zaken genereren.



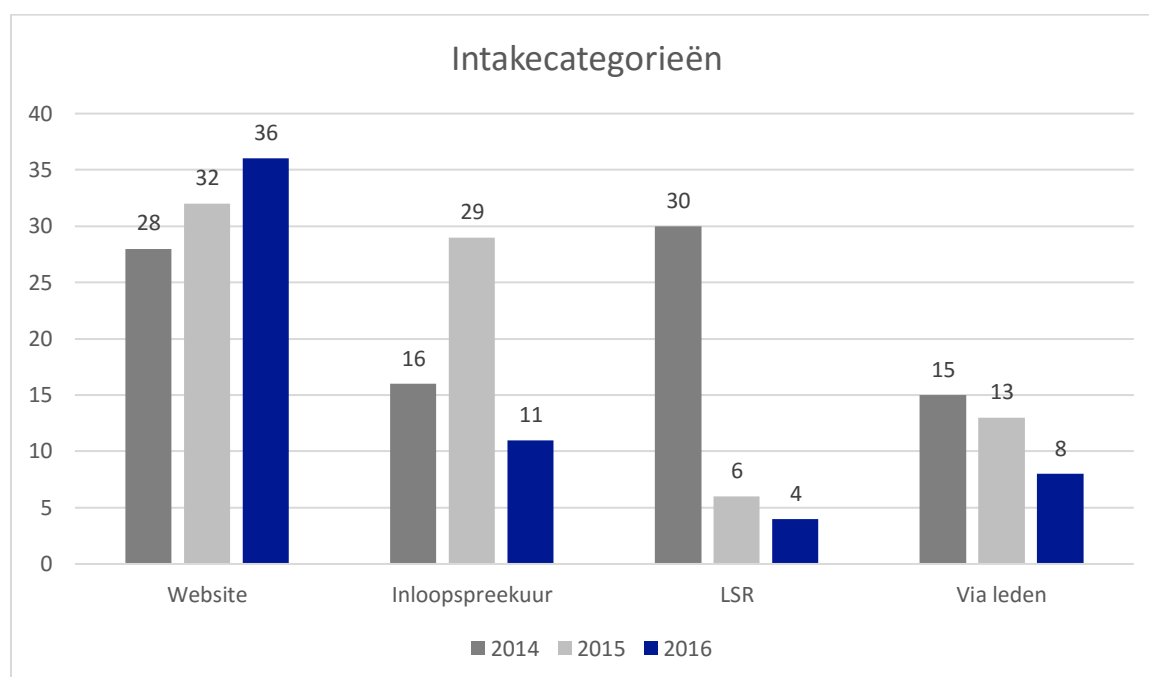


## Intakecategorieën

Net als in 2015 zijn de meeste zaken in 2016 binnengekomen via de website van de VRB. Cliënten vullen het contactformulier in en leggen zodoende hun kwestie bij ons neer. Soms krijgen wij ook via de bestuursmail een zaak binnen, dit gebeurt echter minder vaak. Sinds december is het intakespreekuur opgeheven, omdat wij merkten dat er in 2016 bijna niemand verscheen om een zaak aan te brengen (gemiddeld 1 zaak per maand). In plaats daarvan hebben wij een pilot gestart waarbij potentiële cliënten zich via de website kunnen aanmelden voor een gesprek op kantoor. Tot nu toe krijgen wij vooralsnog bijna alle zaken binnen via de e-mail. Op de korte termijn zal het inloopspreekuur weer terugkeren. Wij zijn druk bezig daar een nieuwe, gepaste vorm voor te vinden.

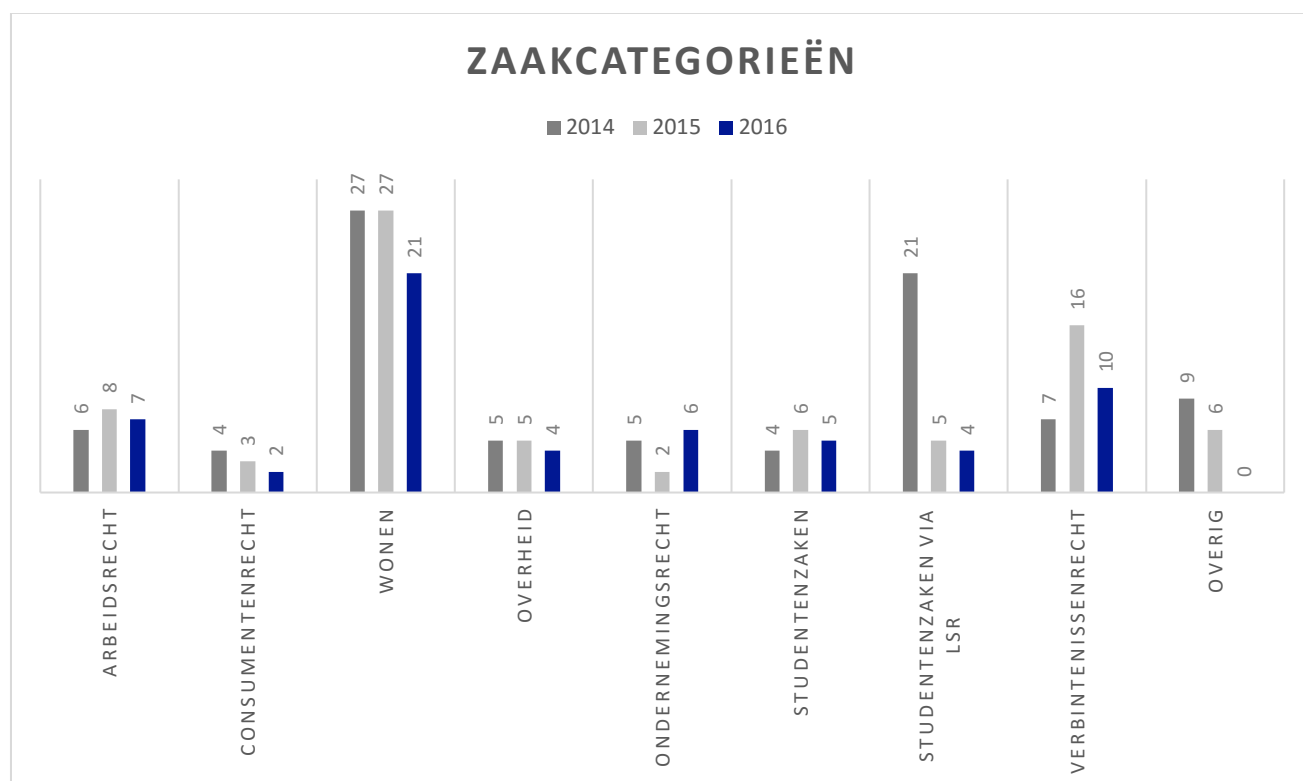
De mobiele telefoon waarop potentiële cliënten de VRB kunnen benaderen valt tegenwoordig ten alle tijden onder het beheer van het hoofd Zaakbehandeling. Getracht wordt om daarmee altijd bereikbaar te zijn voor (potentiele) cliënten. We hebben namelijk gemerkt dat een groot deel van de zaken via de telefoon binnekomt.

Ten slotte zijn er 9 zaken via individuele leden binnengekomen. Het gaat hier bijvoorbeeld om familieleden of vrienden van leden die een juridisch probleem hebben.



## Zaakcategorieën

Wat betreft zaak categorieën vallen – net als in voorgaande jaren – de meeste binnengekomen zaken onder de categorie ‘Wonen’. Het gaat hierbij grotendeels om huurrechtzaken. Daarnaast zijn veel zaken onder de categorie ‘Verbindenissenrecht’ geplaatst. Het gaat hierbij om zaken die zien op allerlei contractuele relaties, er is hier geen specifieke tendens qua onderwerp te onderscheiden. Er zijn een paar straf- en familierecht zaken (4) binnengekomen. Deze zijn doorgestuurd naar het Juridisch Loket. Ten slotte zien wij steeds meer zaken aangaande privacyrecht binnenkomen.



## Registratie klanttevredenheid

Tot voor kort werd een enquête gestuurd naar de cliënt door een lid van de Commissie Zaakbehandeling om de klanttevredenheid te peilen. Wij merkten dat daar bijna niet op werd gereageerd. Dit beleid is daarom gestaakt. Sinds oktober belt het hoofd Zaakbehandeling cliënt op om te vragen hoe de zaakbehandeling is gegaan. Als daar niet op wordt gereageerd wordt vervolgens een e-mail gestuurd. Uit dit contact is gebleken dat de meeste cliënten zeer tevreden te zijn, vooral omdat wij voor lage kosten bepaalde zaken gedaan kunnen krijgen. Wij horen echter wel vaak dat het tempo erg laag ligt en dat cliënten soms weken moeten wachten voordat zij een advies of stuk binnenkrijgen. Daarnaast verloopt de communicatie tussen zaakbehandelaars niet altijd even best, en krijgen sommige cliënt dubbele stukken of verschillende verzoeken toegestuurd.