



Vereniging Rechtshulp en
Bemiddeling

Jaarverslag 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling	4
Ledenadministratie	5
Samenstelling bestuur en commissies	5
Raad van Advies	5
Zaakbehandelaren	5
Kerncijfers	6
Instroom	6
Uitstroom	6
Conclusie	6
Scholing en educatie	7
Inwerktraject	7
Kritische controle van geschreven stukken	7
Interne scholing en scholingsbijeenkomsten	7
Externe Scholing	7
Coaching	8
Marketing en Communicatie	9
Financieel	10
Fondsenwerving	10
Commissie fondsenwerving	10
Subsidies	10
Financiën	11
Kasstroomoverzicht	11
Inkomsten	11
Uitgaven	11
Kasstroomoverzicht 2017	12
Resultatenrekening	13
Baten	13
Lasten	13
Resultatenrekening 2017	14
De Balans	15
Zaakbehandeling	16
Intakecategorieën	17
Zaakcategorieën	18
Beleid zaakbehandeling	19

Voorwoord

In het afgelopen jaar heeft de Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling grote veranderingen moeten doorstaan. Deze veranderingen waren nodig om nog aan de vereisten van deze tijd te voldoen en dat heeft zich onder andere geuit in een nieuw communicatie medium.

De lijnen veel korter maken en een manier vinden hoe leden meer en sneller met elkaar zaken kunnen bespreken. Een manier hoe het dagelijks bestuur de communicatie meer kon volgen om problematiek te herkennen. Dat samen met gestructureerde vereniging met een medium dat zich distantieert van de privé zenders, dat heeft ons het gebruik van SLACK te weeg gebracht. Het begrip 'slacken' is geïmplementeerd in de verenging en of de vereniging nog zonder kan zal door een ieder alleen ontkracht kunnen worden.

Er heeft zich nog een andere veranderingen voorgedaan en dat is het nieuwe beleid van de te behandelen zaken. Het bestuur heeft zich in het begin van 2017 genoodzaakt gevoeld om de behandeling van zaken te herzien. Het bestuur even tezamen een plan ontwikkeld om dit te verwezenlijken.

In september was de start van het nieuwe beleid dat met instemming van de leden goed werd opgevangen. Er waren natuurlijk zaken die beter of anders aangepakt moesten worden dan van te voren was bedacht. Dit heeft het bestuur samen met de leden alleen nog maar meer motivatie gegeven om door te gaan met het nieuwe beleid!

Inmiddels mogen wij trots zijn hoe de verenging zich binnen zo'n kort tijdsbestek positief heeft veranderd. Er is structuur gekomen in de behandeling van zaken en de kwaliteit neemt aldoende meer toe. De VRB biedt ruimte aan studenten om hun kunnen in de praktijk te laten zien. Natuurlijk horen hier momenten bij zaken niet in een keer goed gaan, maar de VRB wil hierin blijven begeleiden.

Kritisch is de VRB zeker op het werk dat geleverd moet worden, maar dat is nodig omdat de burger steeds kritischer wordt. Uiteindelijk is nauwkeurigheid ook een evident element die eenmaal in bezit is, altijd gewaardeerd zal blijven worden.

Ook dit jaar zijn er onder andere twee leuke lezingen geweest bij Simmons & Simmons te Amsterdam en Sijbrandij De Waard Advocaten te Utrecht. Een kijk in de toekomstige praktijk is voor velen een terugkomende verblijding en dat mede is mogelijk gemaakt door nieuwe vernieuwde Comissie Fondsenwerving & Communicatie. Naast de inspanningen van de leden hebben zij ook mogen genieten bij de borrels en de viering van het jubileum.

Terugkijkend naar een turbelent jaar dat de fundamenteen heeft doen verstevigen om de aankomende jaren exeleren. De VRB mag trots zijn op alle vrijwilligers van afgelopen jaar en kijkt tezamen met hen naar nieuwe komende jaren.

Michael Kolbrink
Voorzitter

Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling

De VRB biedt juridische dienstverlening en bemiddeling 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 2017 is het bestuur bij een aantal functies gewijzigd. Allereerst is Marjolein Pleij afgetreden als secretaris. Zij is in mei 2017 opgevolgd door Janne Nierop. Daarna is Patrick Vermeulen in september 2017 vervangen als hoofd zaakbehandeling door Lorena van den Berg. Als laatste is Kiki Berger in november afgetreden als penningmeester. Zij is opgevolgd door George Penders. Michael Kolbrink is gedurende het hele jaar voorzitter geweest. Doordat er geleidelijk gewisseld is, was de overdracht van de functie geen probleem. Terwijl het oude bestuurslid de nieuwe inwerkte voor de nieuwe functie, kon de rest van het bestuur doorgaan met de lopende zaken. Hierdoor stroomde het nieuwe bestuurslid meteen in een goed lopend bestuur.

Binnen de commissies zijn er ook veranderingen geweest.

- a) Commissie zaakbehandeling is in 2017 opgeheven. Er wordt gewerkt met sectiemanagers. Zij hebben de leiding over de secties waaruit de VRB nu bestaat. Het sectiemanagement bestond in 2017 uit twee leden.
- b) Commissie Communicatie bestond geheel 2017 uit dezelfde drie personen. Zij waren verantwoordelijk voor de interne en externe communicatie. Dit allemaal onder leiding van de voorzitter.
- c) Commissie Fondsenwerving is in 2017 gewijzigd. Onder leiding van de penningmeester was commissie fondsenwerving verantwoordelijk voor het werven van sponsors. Zij hebben zich ook beziggehouden met het plannen van kantoorbezoeken. De commissie bestond uit drie leden. Aan het begin van het jaar is een iemand toegetreden tot de commissie. Halverwege het jaar is een iemand gestopt en is er nog een iemand toegetreden die vervolgens is doorgestroomd naar een bestuursfunctie. Het leek erop dat we het jaar met maar één lid in de commissie zouden eindigen. In november zijn er twee nieuwe leden bij gekomen. Dit zorgde ervoor dat aan het eind van 2017 de commissie weer bestond uit drie mensen.

Raad van Advies

De RvA houdt zich bezig met het begeleiden van de leden bij het behandelen van de zaken. Zij zijn altijd bereikbaar voor advies en hulp. De samenstelling van de RvA is veranderd in 2017. In 2016 bestond de RvA uit zes leden. In 2017 waren dit er nog maar drie. Wel is het contact tussen de leden en het bestuur met de RvA verbeterd. Om de aanwas van RvA-leden te bevorderen zal in de toekomst oud-bestuursleden gevraagd om plaats te nemen in de RvA. Kiki Berger zal in 2018 toetreden tot de RvA.

Zaakbehandelaren

Het jaar 2017 wordt afgesloten met 8 zaakbehandelaren. Twee leden staan even op inactief omdat zij bezig zijn met een stage of op dit moment even te druk. In 2018 wordt in met hun contact opgenomen om te vragen of ze nog terugkomen of dat ze definitief stoppen.



Vacatures voor zaakbehandelaar staan nog steeds open. We proberen zo meer zaakbehandelaren te werven.

Kerncijfers

Totaal aantal leden werkzaam: 26
Totaal aantal bestuursleden: 4
Totaal aantal commissieleden: 8
Totaal aantal zaakbehandelaren: 10
Totaal aantal leden Raad van Advies: 4

Instroom

Er zijn in 2017 13 mensen lid geworden. Dit betreft zowel zaakbehandelaren, commissieleden als bestuursleden.

Uitstroom

Er zijn 19 mensen gestopt bij de VRB in 2017. Dit zijn zowel zaakbehandelaren als commissieleden.

Conclusie

In vergelijking met vorig jaar is het aantal leden per saldo met 7 leden gedaald. Dit betekent wel dat zowel in 2016 als in 2017 het ledenaantal is gedaald. Natuurlijk is dat heel erg jammer maar op dit moment werken we wel met een groep gemotiveerde mensen. De huidige leden zijn actief en werken hard. Hierdoor worden zaken snel opgepakt en goed behandeld. Het is wel de bedoeling dat de VRB weer gaat groeien maar dit moet niet ten kosten gaan van de motivatie. Kwaliteit gaat boven kwantiteit.

Scholing en educatie

De VRB bestaat voornamelijk uit rechtenstudenten. Zij hebben gedurende hun studie al basiskennis verworven over het Nederlandse recht. De studenten die lid zijn geworden bij de VRB willen graag meer leren over de praktijk. Daarom organiseert de VRB af en toe interne scholing. Daarnaast worden de studenten bijgestaan door de leden van de Raad van Advies. Zij zijn afgestudeerden en sommigen zijn advocaat. De RvA staat de studenten bij tijdens het schrijven van de adviezen en processtukken. De studenten kunnen altijd bij de RvA terecht voor vragen en tips.

Inwerktraject

Nieuwe leden van de VRB worden altijd ingewerkt. Dit geldt zowel voor commissieleden als voor zaakbehandelaren. De secretaris verzorgt deze inwerksessie. Het nieuwe lid wordt op de hoogte gebracht van de gang van zaken binnen de VRB. Ook wordt de werkwijze uitgelegd. Met name de dropbox is daarbij van belang. Hier staan verschillende standaarddocumenten waar de leden gebruik van kunnen maken bij het schrijven van de stukken.

Kritische controle van geschreven stukken

De stukken die de zaakbehandelaren schrijven worden gecontroleerd door de leden van de secties. Dit zijn mede studenten die ook ingelezen zijn in de casus. Met elkaar verbeteren zij het stuk. Daarnaast kijkt de sectiemanager het stuk ook na. De sectiemanager is een meer ervaren student en VRB-lid. Zij kunnen dus met iets meer kennis het stuk nakijken. Mochten er nog vragen spelen kunnen deze voorgelegd worden aan de Raad van Advies. Er kan dus gebruikt gemaakt worden van minstens twee controle mogelijkheden.

Interne scholing en scholingsbijeenkomsten

De VRB organiseert ook interne scholing en verschillende externe bijeenkomsten. In januari heeft de VRB Simmons en Simmons bezocht. Hier hebben de leden een lezing kunnen volgen over consumentenrecht en algemene voorwaarden. In december is er een scholingsbijeenkomst geweest bij Sijbrandij de Waard advocaten. Dit is een kantoor dat gespecialiseerd is in letselschade. Hier heeft de VRB een kijkje gekregen in de wereld van letselschade en smartengeld. Daarnaast hebben de leden interne scholing gehad van een sectiemanager. Hij heeft de leden bijgepraat over de communicatie met cliënten. In 2017 is de structuur van de VRB aangepast. Hierdoor zouden alle leden geconfronteerd kunnen worden met cliënten. Het was dus van belang dat de leden een plan van aanpak zou krijgen toegereikt om dit aan te pakken.

Externe Scholing

De leden konden in 2017 lezingen bijwonen van LSR. Enkele leden hebben hier gebruik van gemaakt. Binnenkort zal er weer een scholing zijn bij LSR. Het streven is dat er een groeiend aantal leden naar deze bijeenkomsten gaan.

Coaching

De structuur van de VRB is in 2017 veranderd. De reden voor deze hervorming was met name de coaching. Aan het begin van 2017 werkten alle zaakbehandelaren in teams van twee. Samen behandelden ze een bepaalde zaak. Als bestuur merkten we dat leden die samen moesten werken elkaar niet eens kenden en elkaar dus ook niet spraken over de zaak. Hierdoor was er weinig coaching en sturen vanuit de leden zelf.

Met het nieuwe werken hebben we in 2017 twee groepen ingevoerd. Dit zijn de secties. In deze secties zitten ongeveer vijf leden. Samen werken ze aan verschillende zaken. Op deze manier kunnen leden elkaar controleren en aansporen. De secties staan onder leiding van de sectiemanagers. Deze meer ervaren leden kunnen de sectieleden sturen en begeleiden waar nodig. De verantwoordelijke persoon uit het bestuur is de hoofd zaakbehandeling. Deze persoon onderhoudt vooral het contact met de sectiemanagers en stuurt deze leden aan. De nieuwe structuur werkt heel goed en we merkten dat leden meer betrokken waren bij elkaar en de zaken.

Marketing en Communicatie

Ook afgelopen jaar was een belangrijk onderdeel voor de VRB het creëren van naamsbekendheid. Het genereren van meer zaken en in de VRB op de kaart te zetten bij Utrechtse studenten is een terugkomend primair doel. Naast de primaire doelen zijn er in 2017 ook aan subsidiaire doelen gewerkt zoals het creëren van een hechtheid binnen de vereniging. De Commissie Communicatie heeft zich in 2017 ingezet om deze doelen te berhartigen.

De VRB ging voort met de nieuwe huisstijl in die in 2016 was gerealiseerd. Er zijn via de social media kanalen een aantal berichten geplaatst om de VRB op social media meer volgers te krijgen. Daarnaast worden nieuwe leden gevraagd om de social media kanalen te volgen en zich te linken aan de VRB pagina's. Op 1 januari 2017 stond het aantal followers van de VRB Facebook op 397 en op 31 december 2017 stond het aantal op 443 dat er zich een groei van 46 followers heeft voorgedaan.

Begin dit jaar zijn er nieuwe visitekaartjes gemaakt die alle leden hebben ontvangen. Deze visitekaartjes zijn bedoeld om de VRB te promoten. Deze promotie heeft nog geen meetbaar resultaat opgeleverd. Daarnaast is er een opzet gemaakt voor een poster voor de VRB. In 2018 zal de poster nog verder uitgewerkt worden en gerealiseerd worden.

Er is in 2017 door de Commissie Communicatie aangekaart om een jaarplan te gaan schrijven voor de marketing en communicatie voor de VRB. Dit plan is goedgekeurd en zal in 2018 gerealiseerd worden.

Daarnaast heeft de Commissie Communicatie in 2017 een jubileum borrel georganiseerd. Hier zijn veel leden als oud-leden naar toe gekomen. Deze borrel diende de social cohesie te versterken. Dit werd met positieve stem bekrachtigd.

Er is in 2017 een samenwerking aangegaan met Claimingo. Deze samenwerking heeft op marketing gebied een aantal tips mogen ontvangen voor de VRB. Er is een zaak binnengehaald en er zijn door Claimingo een promotie gerealiseerd met betrekking tot de samenwerking. Er is ook getracht om een samenwerking aan te gaan met TMI. De gesprekken hebben zich voortgezet en eind 2017 is er toch besloten om de samenwerking niet te realiseren wegens intensiviteit. Wel staat de vereniging open voor de individuele zaken tegen vergoeding.

Eind 2017 is er besloten om de Commissie Communicatie samen te voegen met de Commissie Fondsenwerving. Er is gemerkt dat er veel overeenkomsten waren tussen de commissies en meer samengewerkt moest gaan worden. Door de samenvoeging van de commissies zal de snelheid in werkprocessen toenemen. De nieuwe Commissie Fondsenwerving & Communicatie zal in 2018 gerealiseerd worden.

Financieel

Fondsenwerving

Commissie fondsenwerving

In 2017 is er een lezing georganiseerd bij Simmons & Simmons waarvoor de VRB 300 euro heeft ontvangen. Gedurende het jaar is de commissie bezig geweest met het benaderen van zowel grote als kleine kantoren om een samenwerking aan te gaan. In het midden tot het eind van het jaar is er een uitloop geweest bij de commissie, maar zijn er desondanks vorderingen gemaakt. Er is een folder gemaakt die zal worden gebruikt om fondsen te werven in het jaar 2018. In het najaar zijn er weer twee leden bijgekomen en daardoor heeft de commissie aan het eind van 2017 drie leden totaal.

Subsidies

In het jaar 2017 heeft de VRB twee subsidies ontvangen; die van de REBO-faculteit en die van de Rabobank. De REBO-Faculteit is de afgelopen jaren omlaag gegaan en het bedrag voor 2017 was 2.500 euro. De Rabobank heeft besloten dat 2017 het laatste jaar was voor de subsidie aan de VRB, omdat zij geen vaste subsidieverlener willen zijn. Dat bedrag was 1.500 euro. Het is belangrijk dat we in 2018 dit bedrag zullen opvangen via andere manieren.

Financiën

Kasstroomoverzicht

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

Inkomsten

De meeste inkomsten kwamen van subsidies en de contributie van de leden. De subsidie was in totaal 4.000 euro en de contributie was 420 euro van de leden. In het begin van het jaar is er door Simmons en Simmons ook een bedrag geweest van 300 euro aan sponsoring. In 2017 is het totaal wat we van cliënten hebben ontvangen 332,31 euro.

Uitgaven

De grootste uitgaven zitten met name in de huurkosten. In het jaar 2017 zijn we overgestapt van kantoor waardoor we besparen op de huurkosten. Deze bedroegen 364 euro per maand en nu via onderhuur betalen we 250 euro per maand. Het bedrag van 2.864 euro zal in 2018 nog gecorrigeert moeten worden omdat er één maand huur te weinig is overgemaakt aan de verhuurder (250 euro). Voor de kantoorkosten staat een hoger bedrag dan normaal; dit komt doordat er een laptop is aangeschaft in 2017 die door de leden van de VRB kon worden gebruikt op kantoor. Deze wens was uitgesproken eind 2016.

In 2016 is begonnen met reclame en advertentie en dit is doorgezet in 2017. De bedragen wisselen sterk per maand wat er daarvoor wordt uitgegeven. De telefoonkosten zijn sterk gedaald ten opzichte van 2016 door een goedkoper abonnement van 3,50 euro per maand.

Kasstroomoverzicht 2017

Inkomsten

Clienten

Fungering als derde rekening	€ 1.180,55
Inkomsten Clienten	€ 332,31

Subsidies	€ 4.000,00
Sponsoring	€ 300,00
Spaarrekening	€ 2.816,32
Contributie leden 2017	€ 420,00

Totaal inkomsten € 9.049,18

Uitgaven

Clienten

Derdenrekening	€ 1.180,55
Kosten clienten	€ 147,42

Huur	€ 2.864,00
Reclame en Advertenties	€ 75,51
Telefoon	€ 42,11
Bankkosten	€ 130,55
Ledenvergaderingen en lezingen	€ 455,67
Kantoorkosten	€ 508,76
Spaarrekening	€ 3.500,00

Totaal uitgaven € 8.904,57

Beginsaldo 1-1-2017	€ 290,01
Bijschrijvingen	€ 9.049,18
Afschrijvingen	€ 8.904,57

Eindsaldo 31-12-2017 € 434,62

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 van 2017 in kaart te brengen.

Baten

De baten uit facturatie bedragen in totaal 563,81 euro. Dit is het totaal van de facturen die in 2017 zijn verzonden inclusief het bedrag wat nog te vorderen is van cliënten. Het totaal bedrag van de baten is minder dan in 2016 omdat er minder sponsoring is binnen gehaald in 2017 dan in 2016 en het totaal van de contributie lager is dan in 2016. De opbrengst uit het vonnis bestaat uit het totale bedrag van het vonnis wat op de balans staat (1954,55 euro) min de borg, die op de balans stond van 2016 (1.092 euro).

Lasten

De lasten voor cliënten zijn veel lager dan in 2016, omdat er in 2017 weinig zaken zijn waarbij een bedrag moest worden voorgesloten. De vaste lasten en een deel van de variabele lasten zijn al besproken in het kaststroomoverzicht. Het huurbedrag verschilt van het kaststroomoverzicht omdat bij de resultatenrekening de 250 euro wel is opgenomen. Om de saamhorigheid van de leden te stimuleren is er meer geïnvesteerd in 2017 in de ledenvergaderingen en de borrels na een kantoorlezing. Tevens is er in mei 2017 een alumni-borrel georganiseerd, waardoor de totale lasten hoger dan normaal zijn.

Het kwijtgescholden bedrag komt van de zaak Trigkaki. Door omstandigheden heeft het bestuur in het begin van 2017 besloten om de cliënt kwijt te schelden van de facturen die in 2016 zijn verzonden. Daardoor staat het bedrag hier op de lasten.

Resultatenrekening 2017

BATEN

Baten uit facturatie	€ 563,81
Subsidie	€ 4.000,00
Sponsoring	€ 300,00
Contributie	€ 420,00
Opbrengst uit het vonnis	€ 862,55

Totaal BATEN	€ 6.146,36
---------------------	-------------------

LASTEN

Vaste lasten

Huur	€ 3.114,00
Telefonie	€ 42,11
Bankkosten	€ 130,55

Variabele kosten

Lasten cliënten	€ 147,42
Reclame en advertentie	€ 75,51
Ledenvergaderingen en lezingen	€ 455,67
Kantoorkosten	€ 508,76
Kwijtgescholden zaak 2015 74	€ 406,27

Totaal LASTEN	€ 4.880,29
----------------------	-------------------

Resultaat	€ 1.266,07
------------------	-------------------

Totaal baten uit facturatie	€ 416,39
------------------------------------	-----------------

De Balans

Onder activa staan de bezittingen van de VRB. Er is het een en ander veranderd ten opzichte van 2016. De borg van de Nobelstraat is vervangen door de vordering op Dutch Management Holding; in 2017 heeft de kantonrechter in zijn vonnis deze vordering toegewezen. De borg voor de Nieuwegracht staat nog steeds op de balans omdat wij deze nog steeds hebben tegenover de verhuurder. Aan het eind van het jaar 2017 staat er 434,62 euro op de betaalrekening en 8.858,63 euro op de spaarrekening. Onder debiteuren staat het nog te ontvangen bedrag van onze cliënten voor in rekening gebrachte facturen.

Onder passiva staan de schulden en het eigen vermogen van de VRB. De achterstallige huur die in 2016 op de balans stond, stamt vanaf 2013. Dit bedrag staat erop voor de zekerheid, want er wordt door het bestuur niet verwacht dat we deze ingehouden huur nog dienen te betalen. Volgend jaar wordt dit bedrag van de balans afgehaald, omdat de vordering dan, na vijf jaar, is vervallen. Er staat ook 250 euro aan achterstallige huur op van 2017. Deze kon toen niet worden afgeschreven en dit bedrag zal worden betaald in 2018.

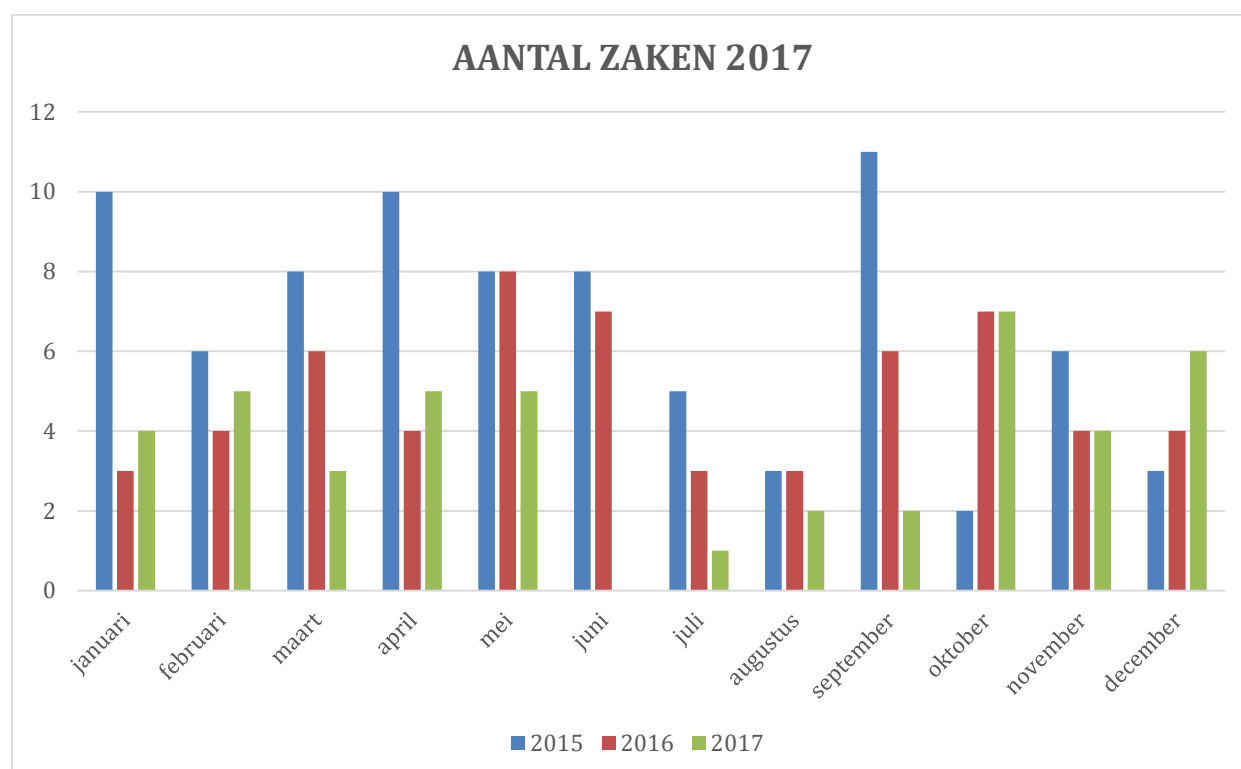
Activa		Passiva	
Borg Nieuwegracht	€ 1.092,00	Eigen vermogen	€ 11.233,74
Vordering op Dutch management holding	€ 1.954,55	Achterstallige huur	€ 250,00
Betaalrekening (NL 80 RABO 0137737742)	€ 434,62	Achterstallige huur (2016)	€ 1.087,56
Spaarrekening (NL 94 RABO 1023764687)	€ 8.858,63		
Debiteuren	€ 231,50		
Totaal	€ 12.571,30	Totaal	€ 12.571,30

Zaakbehandeling

De VRB heeft wat betreft zaakbehandeling in 2017 een minder goed jaar gekend. Er zijn in 2017 totaal 44 zaken binnengekomen, tegenover 59 zaken in 2016. Dit is, ten opzichte van vorige jaren, een forse daling.

In 2017 kwamen de zaken over het algemeen goed over het jaar verspreid binnen. Rond de zomermaanden kwamen er echter een stuk minder zaken binnen. Dit is een trend die zich voorgaande jaren ook lijkt voor te doen. Rond oktober begon het aantal zaken te stijgen. Te zien is ook dat december 2017 de drukste december van de afgelopen jaren is geweest.

Wij krijgen weinig zaken binnen van het Landelijk Studenten Rechtsbureau (hierna: het LSR) ondanks het feit dat het huidige bestuur het contact met het LSR-bestuur probeert goed te onderhouden. Echter behandelt het LSR geen huurrecht-zaken meer, aangezien zij zich volledig richten op het behandelen van het onderwijsrecht. Het LSR zal de VRB als preferred partner behandelen. Hopelijk gaat dit in de toekomst zorgen voor een hogere inkomst van zaken.

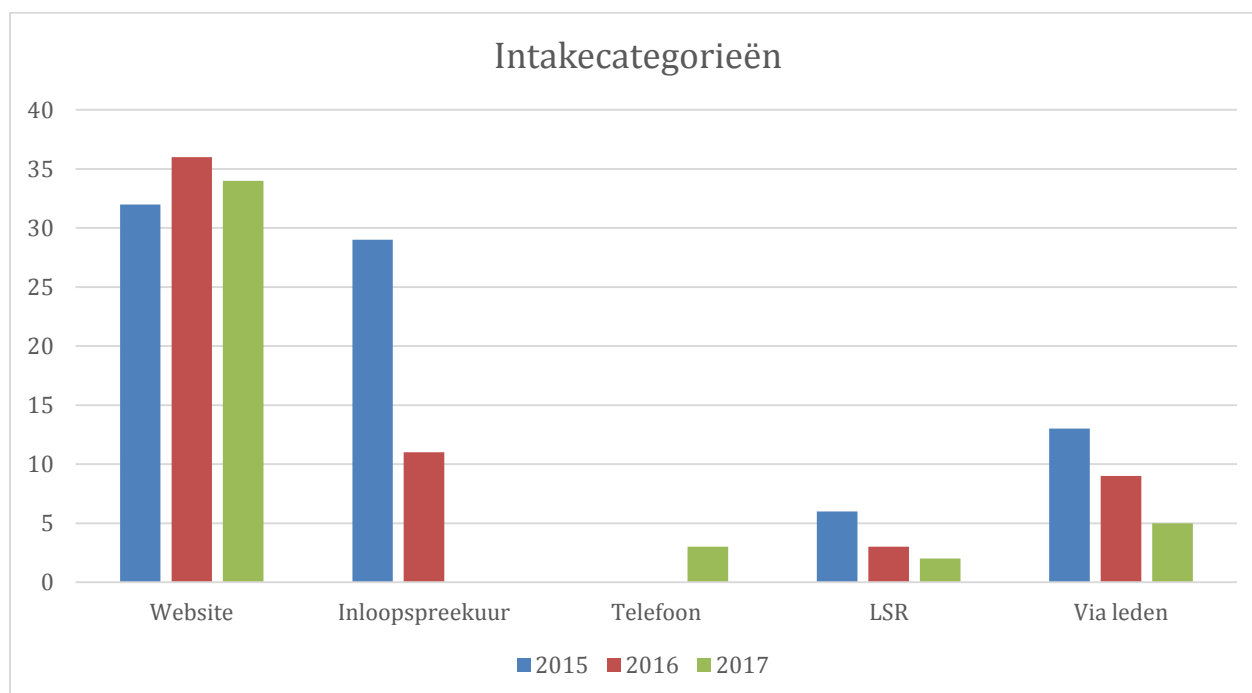


Intakecategorieën

In 2017 zijn wij gestopt met het inloopspreekuur waardoor via deze weg geen zaken meer binnenkomen. Wel hebben cliënten de mogelijkheid om te telefonisch hun kwestie toe te lichten. Ook zien wij dat een aantal cliënten hun zaak telefonisch indienen. Daarnaast zien we dat net als in 2016 de meeste zaken in 2017 zijn binnengekomen via de website van de VRB. Cliënten vullen het contactformulier in en leggen zodoende hun kwestie bij ons neer.

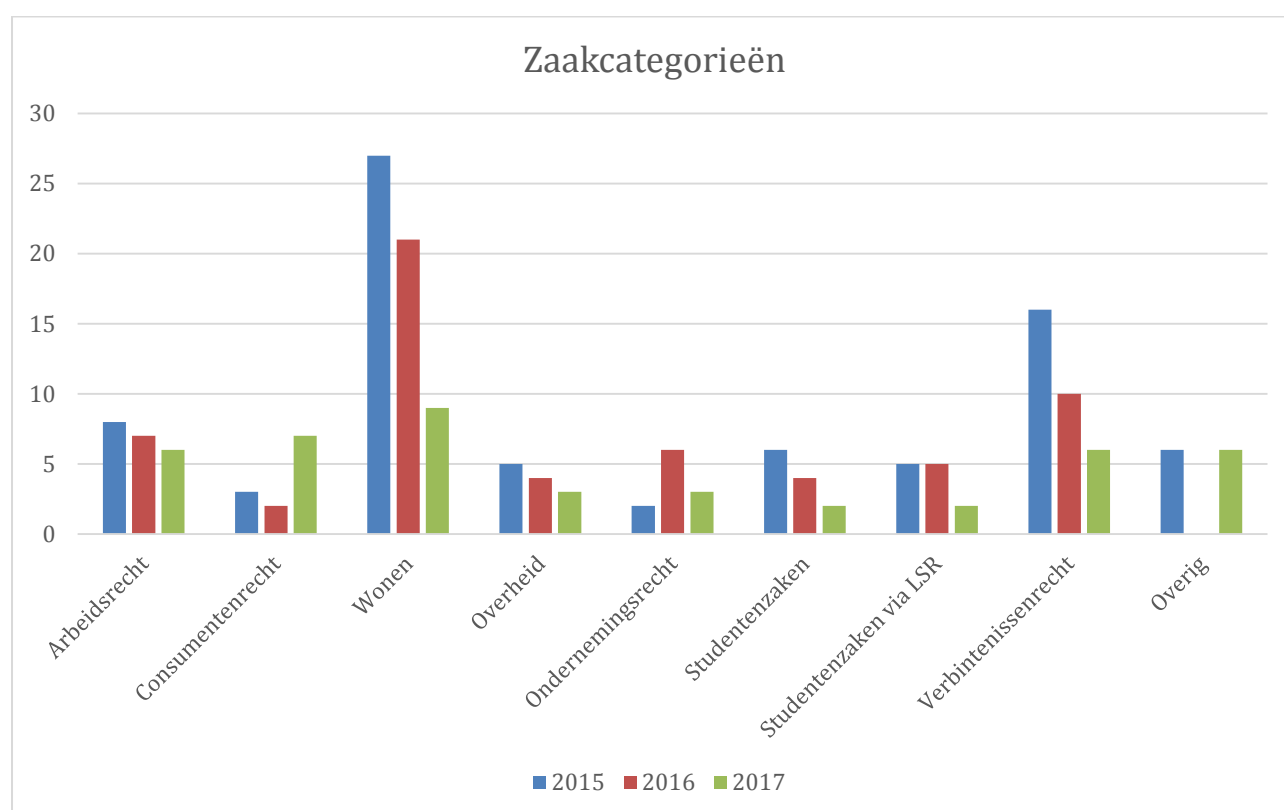
Tevens zijn er twee zaken binnengekomen via het LSR.

Ten slotte zijn er 5 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 zaken omtrent het huurrecht. Dit jaar zijn er in de categorie ‘Consumentenrecht’ meer zaken gekomen. Hier gaat het met name op producten die stuk zijn en (onterecht) niet teruggestuurd mogen worden. Daarnaast zijn de overige zaken goed verdeeld over de verschillende categorieën. Tevens zijn er meer zaken over het intellectuele eigendomsrecht binnen gekomen. Tot slot hebben wij een zaak binnen gekregen met betrekking tot vluchtelingenrecht. Dit rechtsgebied behandelen wij niet. Aan cliënt is medegedeeld dat hij een advocaat in de arm moest nemen.



Beleid zaakbehandeling

Begin 2017 ontstond het plan om een nieuwe manier van werken in te voeren. Na maanden te hebben gebrainstormd kwam in juni het plan tot stand. De nieuwe werkwijze is als volgt. De zaakbehandelaren hebben wij verdeeld over twee secties. Aan het hoofd van deze sectie staat de sectiemanager. De sectiemanager is de 'spin in het web' in de sectie. De sectiemanager leidt de vergaderingen, kijkt stukken na en verdeelt de taken over de sectieleden. De sectieleden zorgen gezamenlijk voor de behandeling van zaken en krijgen allen een eigen taak. Door middel van de secties willen wij de kwaliteit van onze stukken omhoog brengen en willen wij de leden meer met elkaar verbonden laten voelen. In september hebben wij hier uitvoering aangegeven.

Om het nieuwe werken ingang te zetten hebben wij eerst alle lopende zaken verdeeld over de secties. Op het moment dat er nieuwe zaken binnenkwamen werd er gekeken naar de capaciteit van de secties en werd de zaak op basis daarvan toebedeeld. De eerste weken verliep de invoering niet geheel soepel. De communicatie tussen de sectiemanagers en hoofd der juridische zaken was niet optimaal. Dit hebben wij opgelost door middel van Trello. Na elke sectievergadering wordt deze door de sectieleden of de sectiemanagers bijgewerkt. Hierdoor kan hoofd der juridische eenvoudig zien wat de vorderingen zijn met de zaken en of er eventueel sturing nodig is. Daarnaast werd het verloop van de zaak niet altijd goed aan cliënt medegedeeld. Door de sectieleden meermaals te wijzen op het feit hoe belangrijk dit is hopen wij dat dit probleem zal worden opgelost. Wel merken wij dat zaken vaak langer in de wacht staan. Dit komt waarschijnlijk (deels) doordat beide secties bezig zijn met een dagvaarding. Wij hopen dat er in 2018 een snellere doorloop van de zaken zal zijn en meer leden kunnen aannemen om zodoende zelfs een derde sectie te realiseren.