



Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling

JAARVERSLAG 2012

Inhoud

Voorwoord.....	3
Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling	4
Interne scholing en educatie	5
Naamsbekendheid VRB	6
Fondsenwerving	6
Ledenadministratie	7
Samenstelling bestuur en commissies.....	7
Kerncijfers	8
Hernieuwde sollicitatieprocedure voor zaakbehandelaars.....	8
Zaakbehandeling	9
Intakecategorieën	9
Zaakcategorieën	10
Registratie van klanttevredenheid	10
Financiën.....	11
Kasstroom en balans 2012	11
Toelichting op de balans	11
Bijlage 1 ~ Overzicht resultaten enquêtes	12
Bijlage 2 ~ Kasstroomoverzicht VRB 2012	13
Bijlage 3 ~ Balans VRB d.d. 31 december 2012.....	15

Voorwoord

In 2012 vierde de VRB haar vijfjarig bestaan. De opbouwfase was na vijf jaar echt voorbij, vanaf dat moment ging het om bestendigen. Maar werkt het wel echt zo? In dit voorwoord een korte terugblik op 2012 als optelsom van de jaren daarvoor.

Soms gaat het inderdaad om opbouwen en bestendigen. Juist in 2012 boekten we een mooi resultaat omtrent het opbouwen van samenwerkingsovereenkomsten. De VRB werd de Utrechtse partner van het Landelijk Studenten Rechtsbureau (LSR), waardoor Utrechtse cliënten van het LSR dichterbij huis geholpen kunnen worden en voor de VRB de continuïteit van het aantal zaken beter geborgd is.

Ook op financieel gebied waren we succesvol. Subsidies van de gemeente Utrecht en Universiteit Utrecht lopen de laatste jaren gestaag terug, dus zoekt de VRB in toenemende mate naar sponsors. Onze principiële keuze was immers om zo min mogelijk te vragen van onze cliënten, mensen die juist bij ons komen omdat ze weinig verdienen. Door goede afspraken te maken over doorverwijzing van complexe zaken die bij de VRB binnenkomen, zorgen we ervoor dat cliënten elders de juiste hulp krijgen zonder opnieuw hun hele verhaal te moeten vertellen. Op die manier hebben we advocatenkantoor Rikmenspoel & Bakker afgelopen jaar als nieuwe sponsor aangetrokken.

Over de gehele linie zijn onze werkprocessen helder en onderdeel van een continue verbetercirkel. We doen niet zomaar wat: we maken een plan, kijken wat de uitvoering oplevert, evalueren en verbeteren het proces. Zo kunnen bijvoorbeeld de afgestudeerde leden snel het werk nakijken van nog studerende leden, zodat de gewenste kwaliteit van onze dienstverlening ook zonder tijdverlies bereikt kan worden.

Soms gaan ontwikkelingen anders dan je had verwacht. Het aanvankelijke streven naar rechtshulp en bemiddeling als gelijkwaardige methoden van conflictbeslechting bleek in de praktijk onhaalbaar. Rechtshulp is veel bekender bij het grote publiek, veel afstandelijker en dus minder confronterend voor de individuele cliënt. Voor bemiddeling moet je bovendien het veld in en zie dat veld maar eens te organiseren. Buurthuizen, wijkcentra, allerhande stichtingen en verenigingen; ze zijn zeker wel geïnteresseerd, maar structurele aandacht voor bemiddeling is er zelden. Het vereiste van de VRB om een projectenbureau te worden, terwijl eerstelijns hulp bieden onze taak is. Wij hebben ervoor gekozen om datgene te blijven doen waarvoor we opgericht waren. Daarom bieden we nog altijd bemiddeling aan als alternatief voor de rechtshulpwerkzaamheden, maar zijn onze verwachtingen over het daadwerkelijke aantal bemiddelingszaken realistischer geworden in de loop der jaren.

Ook de samenwerking met andere organisaties voor studentenrechtshulp verliep soms moeilijk. In tegenstelling tot het bestuur van de VRB, worden besturen elders vaak voor de periode van één jaar aangesteld en opgevuld met studenten uit één vakgebied. Strategie en meerjarenbeleid staan daardoor onder druk, wat het lastig maakt om onderling sluitende afspraken te maken. Zodoende heeft het door de VRB opgezette doorverwijsprotocol in 2012 maar weinig concrete resultaten gehad. Toch blijft de VRB anticiperen op haar omgeving: samenwerking is de toekomst, zeker in een tijd van bezuinigingen.

Voor de VRB waren de successen maar ook de tegenslagen altijd een reden om kritisch naar zichzelf te kijken en te leren. Die kans kregen we gelukkig ook, want het groeiend aantal zaken verzekert ons van een bestaansrecht. Vijf jaar na oprichting heeft de VRB zodoende een dagelijkse gang van zaken ontwikkeld die efficiënt is en een hoge kwaliteit oplevert. Daar zijn we trots op, want we onderscheiden ons op belangrijke punten van de andere studentenrechtshulp. Het gecombineerde aanbod van rechtshulp en bemiddeling door studenten is nog steeds een unicum, het bijstaan van cliënten tot aan de kantonrechter staat elders intussen in de kinderschoenen. De VRB is trendsetter geworden.

Helmer Kalkwiek, voorzitter Vereniging Rechtshulp en Bemiddeling

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. Daarom combineert de VRB twee soorten dienstverlening: Rechtsgeleerdheid (rechtshulp) en Psychologie (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, strafrecht of personen- en familierecht betreft, dan zorgt de VRB voor een doorverwijzing naar gespecialiseerde advocaten en mediators.

De werkzaamheden van de VRB worden uitgevoerd door studentleden (voornamelijk studenten Rechtsgeleerdheid), die zodoende praktijkervaring kunnen opdoen naast hun studie. De leden worden begeleid door afgestudeerde vakgenoten die ook lid zijn van de vereniging.

Interne scholing en educatie

De VRB heeft een aantal afgestudeerde leden die voornamelijk actief zijn in begeleidende taken en het nakijken van juridische stukken, maar verder bestaat de vereniging voornamelijk uit studenten. Om alle leden voldoende bij te kunnen staan in hun professionele ontwikkeling, gebruikt de VRB vastgestelde functieprofielen (gericht op taken en plichten in de vereniging) en competentieprofielen (gericht op individuele ontwikkeling van competenties en vaardigheden). In 2012 is de uitvoering van het educatiebeleid op twee punten verzaamd:

- *Coaching*

Het bestuur heeft coaching aangeboden aan leden die moeite hadden om voldoende te participeren in de vereniging of werk van een onvoldoende kwaliteit afleverden. Deze extra aandacht voor individuele leden leidde tot duidelijke afspraken over de invulling van hun lidmaatschap, waardoor een negatieve spiraal werd voorkomen. Per 2013 wordt coaching aangeboden aan alle leden, zodat er een meer preventieve werking van uit gaat.

- *Theoretische kennis*

Interne scholing was niets nieuws voor de VRB, wel is het aantal keren dat interne scholing werd aangeboden in 2012 vergroot. In het eerste kwartaal 2012 liep het project ten einde waarin de VRB uitleg gaf over bemiddeling als methode voor conflicthantering. In dit kader werden verschillende bijeenkomsten georganiseerd onder leiding van afgestudeerde en nog studerende leden van de sectie bemiddeling, zowel intern aan de eigen leden als extern aan leden van andere organisaties voor studentenrechtshulp.

In de loop van het jaar zijn door een afgestudeerd lid van de VRB meerdere vakinhoudelijke lezingen georganiseerd voor zaakbehandelaars van de vereniging die de opleiding rechtsgeleerdheid volgen. Deze dienden ter ondersteuning van alle voorbeelddocumenten die de zaakbehandelaars als standaard kunnen gebruiken voor hun eigen stukken.

Evenals in voorgaande jaren zijn voor 2013 educatieve lezingen opgenomen in de jaarplanning van de VRB. De frequentie blijft gelijk aan die van 2012.

Naamsbekendheid VRB

Afgelopen jaar heeft de VRB met behulp van de commissie communicatie getracht haar naamsbekendheid verder te vergroten. Allereerst binnen haar doelgroep, namelijk minder draagkrachtige particulieren, kleine bedrijven, verenigingen en stichtingen. Hiervoor is een poster ontworpen door de commissie communicatie welke is verspreid in Utrecht. De poster is voornamelijk opgehangen in buurthuizen in verschillende Utrechtse wijken. Of deze actie reeds heeft geleid tot een groter aantal aangebrachte zaken was in 2012 nog niet duidelijk te meten. Vanaf 2013 wordt in de managementinformatie van de VRB een directe link gelegd tussen het aantal locaties per buurt waar de VRB wervingsmateriaal heeft achtergelaten en het aantal zaken dat binnenkomt uit die buurt.

Naast het vergroten van de naamsbekendheid heeft de commissie communicatie zich in 2012 ingezet om nieuwe leden te werven. De VRB wordt langzaam bekender onder studenten. Daarom is het van groot belang om blijvende aandacht te schenken aan het vergroten van de naamsbekendheid onder studenten in Utrecht. In 2012 werden korte aankondigingen van de VRB gedaan in colleges bij Rechtsgeleerdheid, werd meerdere malen een wervingstekst geplaatst in het studentenblad van Rechtsgeleerdheid en werden in het digitale communicatiesysteem van de universiteit frequent wervingsberichten geplaatst. Met name Facebook bleek in 2012 een effectief medium te zijn om leden te werven en zal dus ook in 2013 veelvuldig voor dit doel worden gebruikt.

Fondsenwerving

In 2012 is hernieuwde aandacht gevestigd op de noodzaak tot fondsenwerving. De commissie fondsenwerving is nieuw leven ingeblazen met de komst van twee nieuwe leden. De commissie fondsenwerving is allereerst begonnen met het benaderen van advocatenkantoren in Utrecht. Helaas is er in deze tijd van financiële crisis bij een groot aantal kantoren geen budget voor sponsoring. Daarnaast liep de commissie fondsenwerving tegen het probleem aan dat de VRB relatief onbekend is als juridische dienstverlener in Utrecht. Het aanschrijven van de kantoren was een goede eerste stap in het vergroten van onze naamsbekendheid, deze lijn zal de VRB in 2013 voort zetten. Met dank aan de inzet van onder andere de commissie fondsenwerving is het advocatenkantoor Rikmenspoel & Bakker bereid gevonden onze activiteiten te ondersteunen.

Ledenadministratie

Samenstelling bestuur en commissies

Voor de werkzaamheden en bezetting van de leden is 2012 een belangrijk jaar geweest. Er heeft zich allereerst een aantal belangrijke verschuivingen voorgedaan binnen het bestuur. Georgina Peters is in de plaats van Pieter Oddens penningmeester geworden. Lucia Tellegen is gestart als hoofd zaakbehandeling ter vervanging van Michiel Bilderbeek. Daarnaast is Michiel Bilderbeek vervangen in zijn rol als secretaris door Thari van den Berg. De nieuwe bestuursleden zullen in ieder geval voor de periode van één jaar aanblijven, zodat de continuïteit gewaarborgd is. Na de termijn van één jaar worden vervolgspraken gemaakt tussen de bestuursleden onderling over de zittingstermijn van ieder individueel bestuurslid.

Tot slot is besloten om geen apart bestuurslid aan te houden voor de portefeuille interne scholing. Maarten Kalkwiek vervulde deze functie, maar heeft er wegens zijn andere werkzaamheden voor gekozen om het bestuur te verlaten.

Helmer Kalkwiek is aangebleven als voorzitter van de vereniging.

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

1) *Commissie communicatie:*

Deze commissie bestaat uit een sterk team van drie leden. Alle leden zijn dit jaar bij de VRB begonnen.

2) *Commissie zaakbehandeling:*

Ook deze commissie bestaat uit drie leden, waarvan één lid sinds dit jaar actief is binnen de VRB.

3) *Commissie fondsenwerving:*

Deze commissie is aan het einde van 2012 actief van start gegaan. Naast de penningmeester bestaat de commissie momenteel uit twee leden die beiden nieuw zijn bij de VRB.

4) *Commissie beleidsondersteuning:*

Ook deze commissie is aan het einde van 2012 weer actief geworden en kent momenteel één lid met veel beleidservaring.

Binnen de sectie rechtshulp hebben zich ook de nodige veranderingen voorgedaan. De VRB sluit het jaar af met zestien leden die voor de VRB actief zijn als zaakbehandelaar. Hiervan zijn een aantal gedurende een deel van het jaar niet of nauwelijks actief geweest. Hierbij gaat het met name om de leden die al langer bij de VRB werkzaam zijn. Redenen voor deze verlaagde activiteit zijn onder andere stage voor de studie, maar ook persoonlijke omstandigheden.

In de tweede helft van 2012 is de VRB actief aan de slag gegaan met het werven van nieuwe leden. Dit heeft ons in 2012 veertien nieuwe leden opgeleverd.

Binnen de sectie bemiddeling zijn momenteel één actief lid en twee oud-leden oproepbaar wanneer het aantal bemiddelingszaken daarom zou vragen. Zij hebben allen een studie Psychologie als achtergrond. Er zijn ook studenten Rechtsgeleerdheid binnen de vereniging die hebben aangegeven met bemiddeling aan de slag te willen. Zij hebben hierin echter geen ervaring en zullen door de ervaren bemiddelaar worden begeleid door mee te kijken met bemiddelingszaken.

Kerncijfers

Bezettingsgraad:

- 25 leden in totaal werkzaam binnen de VRB
- 4 leden werkzaam in het bestuur
- 9 leden werkzaam in commissies
- 16 leden werkzaam als zaakbehandelaar (al dan niet in combinatie met één van de andere bovenstaande functies)
- 2 oud leden die werk van de zaakbehandelaren controleren

Instroom:

In 2012 zijn 14 nieuwe leden de VRB binnen gekomen.

Uitstroom:

In 2012 zijn 10 leden uitgestroomd.

Hernieuwde sollicitatieprocedure voor zaakbehandelaars

Dit jaar is de sollicitatieprocedure voor zaakbehandelaars herzien en opnieuw op schrift gesteld om op zo voor de VRB en de sollicitant meer duidelijkheid te scheppen. De nieuwe procedure is als volgt opgebouwd:

- Er wordt eerst een sollicitatiegesprek gevoerd met ofwel twee bestuursleden ofwel een bestuurslid en een lid van de commissie zaakbehandeling. In dit gesprek wordt rekening gehouden met de thans opgestelde competentieprofielen en de standaard vragenlijst. Tijdens het gesprek worden ook de ingangsvereisten besproken. Zo moet een zaakbehandelaar bijvoorbeeld in beginsel van de Universitaire studie Rechtsgeleerdheid de inleidende vakken, de kernvakken en de procesrechtvakken met goed gevolg hebben afgelegd. De hoogte van de cijfers is daarbij minder van belang.
- Indien een sollicitant geschikt bevonden wordt voor zaakbehandeling krijgt hij/zij een proefcasus toegestuurd. Deze moet binnen een termijn van twee weken worden ingeleverd.
- Aan de hand van de resultaten van de proefcasus bepaalt hoofd zaakbehandeling of de sollicitant zaakbehandelaar mag worden.
- Indien de sollicitant de proefcasus voldoende heeft gemaakt en voldoet aan de verdere ingangsvereisten mag deze als zaakbehandelaar aan de slag met een proeftijd van een maand.
- Na deze proeftijd volgt een evaluatiegesprek met de voorzitter om te bepalen of het lidmaatschap definitief wordt voortgezet. Dit is een goede gelegenheid voor de zaakbehandelaar om pijnpunten kenbaar te maken en prangende vragen te stellen.

Indien de sollicitant de proefcasus niet voldoende maakt, maar wel gemotiveerd is om bij de VRB aan de slag te gaan, kan hij/zij beginnen in een van de commissies. Ook is het mogelijk dat meegekeken wordt met zaken van anderen. Na een half jaar kan de casus opnieuw worden gemaakt.

De secretaris is de spil van de vernieuwde sollicitatieprocedure. Zij voert onder andere het algehele contact met de sollicitanten, organiseert de sollicitatiegesprekken en zorgt ervoor dat de nieuwe leden de beschikking krijgen over het VRB informatiepakket.

Zaakbehandeling

Intakecategorieën

De VRB heeft wat zaakbehandeling betreft in 2012 in meerdere opzichten een goed en stabiel jaar gekend. Het in totaal behandelde zaken duidt bijvoorbeeld op een langzame jaarlijkse stijging. In zijn totaliteit zijn in het jaar 2012 bij de VRB 82 zaken binnengekomen. Dit betekent een stijging van 15% ten opzichte van het jaar 2011, toen in totaal 71 zaken binnen kwamen. In totaal zijn 6 van de 82 ontvangen zaken op onafhankelijke basis doorverwezen naar verscheidene andere partijen.

Intakecategorie	Aantal
VRB website	20
Inloopspreekuur	19
LSR	21
Via individueel VRB lid	22
Totaal	82

Tabel 1

Rechtzoekenden weten de VRB goed te bereiken via het intakeformulier op de website. Ongeveer een kwart van de zaken die binnenkomen bij de VRB, wordt op deze manier ingestuurd. In 2012 zijn 19 zaken bij de VRB binnengekomen via het wekelijkse spreekuur waar over het algemeen twee VRB-leden intakegesprekken houden. Wegens gebrek aan meting in de voorgaande jaren kan niet worden geconstateerd of dat aantal is gestegen of gedaald. Wat wel duidelijk uit de gegevens blijkt, is dat het aantal zaken dat via het spreekuur binnenkomt niet onderdoet aan de andere intakecategorieën. Dit betekent dat het spreekuur werkt, en dat de waarde daarvan onderschreven moet worden.

Wat ook opvalt, is dat veel zaken binnenkomen via de VRB leden zelf. Daarbij kan worden gedacht aan vrienden en familieleden die vraagstukken voorleggen aan VRB-leden, die vervolgens door de VRB in behandeling worden genomen. Ook zijn onder deze categorie de zaken geschaard van oud-cliënten. Het is een goed teken dat tevreden cliënten nogmaals gebruik willen maken van de diensten van de VRB.

De grootste verandering voor de intakecategorieën is dat met ingang van 2012 het Landelijk Studenten Rechtsbureau (LSR) de VRB als Utrechtse partner heeft verkozen en aan haar de regionale zaken doorverwijst. In totaal zijn er in 2012 op deze wijze 21 zaken binnengekomen. Uit tabel 1 blijkt dat het LSR een belangrijke factor is geweest bij de stijging van het totaal aantal zaken. Het aantal zaken dat de VRB zelfstandig heeft binnengehaald is gedaald met 14%, dit is een aandachtspunt voor het jaar 2013.

Zaakcategorieën

Uit de resultaten van 2012 blijkt dat het soort zaken dat wordt behandeld door de VRB een grote verscheidenheid kent. Het merendeel van de zaken betreft het huurrecht cq wonen en het arbeidsrecht. Deze categorieën zijn over het algemeen in de voorafgaande jaren ook al goed vertegenwoordigd.

Het grootste verschil met voorgaande jaren is echter dat de zaken die het LSR doorverwijst voornamelijk onderwijsrechtelijke kwesties betreffen. Dit is een rechtsgebied waar de VRB weinig mee te maken krijgt. Bovendien heeft het rechtsgebied een specifiek eigen karakter, welke de zaakbehandelaren zich nog goed eigen moeten maken. Dit betekent dat in 2013 geïnvesteerd zal worden in educatie over het onderwerp.

Zaakcategorieën VRB totaal	Aantal
Arbeidsrecht	11
Consumentenrecht	5
Wonen	23
Overheid	2
Personen en familierecht	3
Strafrecht	1
Ondernemingsrecht	9
Studentenzaken	12
Bemiddeling	4
Verbintenissenrecht	7
Overig	5
Totaal	82
Doorverwezen	6

Tabel 2

Zaakcategorieën LSR	Aantal
Onderwijsrecht	12
Wonen	6
Arbeidsrecht	1
Verbintenissenrecht	1
Strafrecht	1
Totaal	21

Tabel 3

Registratie van klanttevredenheid

In 2012 is de VRB gestart met de registratie van klanttevredenheid. Het beleid hieromtrent staat nog in de kinderschoenen en aldus zal in 2013 nog een slag moeten worden gemaakt, bijvoorbeeld bij de verwerking van de enquêtes. De VRB heeft in 2012 besloten bij het sluiten van een zaak de cliënt te vragen om een 'vragenlijst klanttevredenheid' in te vullen en deze te retourneren. De resultaten worden vervolgens geanonimiseerd verwerkt. Niet altijd wordt de enquête daadwerkelijk ingeleverd, de cliënt heeft daarin natuurlijk de vrijheid. Wel zijn hierdoor de te bespreken resultaten verminderd representatief.

Uit ingevulde enquêtes kwam een aantal sterke en zwakkere punten naar voren (zie bijlage 1). Men was het er duidelijk over eens dat de VRB haar cliënten goed op de hoogte houdt, dat er goed naar hen wordt geluisterd en dat de voorwaarden voor de dienstverlening goed aan hen zijn uitgelegd. Als aandachtspunt komt naar voren dat zaakbehandelaren onvoldoende uitlegen wat het verschil is tussen bemiddeling en rechtshulp. In het jaarplan van 2013 zijn plannen opgenomen, die voorzien in verbeteringen hieromtrent.

Financiën

Kasstroom en balans 2012

Een overzicht van de kasstroom en balans van de VRB in 2012 vindt u in *Bijlage 2 en 3*.

Toelichting op de balans

De VRB heeft aan het eind van het boekjaar 2012 een Eigen Vermogen van € 3.638,39. Hieronder volgt een korte toelichting op dit saldo.

Onder de post 'banksaldo' wordt verstaan het samengevoegde saldo op 31 december 2012 aanwezig op de spaarrekening en betaalrekening. Onder debiteuren valt de contributieheffing van in totaal € 50,- over 2012, die nog door een aantal leden betaald moet worden. De penningmeester van de VRB draagt in de eerste helft van 2013 zorg voor een inhaalslag, ook al veroorzaken de achterstallige contributies nominaal maar een kleine afwijking.

De rest van de debiteurenpost bestaat uit facturen die aan cliënten verstuurd zijn en nog betaald moeten worden. De zaakbehandelaars van betreffende zaken zullen in samenwerking met de penningmeester zorgdragen voor betaling.

Omdat over de maanden november en december 2012 nog geen huur is betaald wegens het niet versturen van facturen door de verhuurder, zal deze huur in 2013 nog voldaan moeten worden. Dit bedraagt in totaal ongeveer €600,- en valt derhalve onder de post 'crediteuren'. De penningmeester treedt hierover in overleg met de verhuurder.

Daarnaast dient nog €200,- die de VRB op haar rekening heeft ontvangen van een tegenpartij van een van onze cliënten te worden overgemaakt. Dit wordt zo spoedig mogelijk door de penningmeester gedaan.

Omdat de continuïteit van de VRB gewaarborgd dient te worden, is in 2013 een start gemaakt met een geherstructureerde inning van contributie. Daarnaast is de commissie fondsenwerving gestart met het aantrekken van fondsen buiten de subsidie van de faculteit REBO van de Universiteit Utrecht.

Bijlage 1 ~ Overzicht resultaten enquêtes

Algemene klanttevredenheid	Eens	Oneens	Cijfer
Er werd goed naar mij geluisterd door de VRB	87,5 %	0 %	8,1
Ik ben goed geïnformeerd door de VRB	87,5 %	12,5 %	7,5
Ik werd goed op de hoogte gehouden door de VRB	75 %	0 %	7,8
Ik ben snel geholpen door de VRB	75 %	12,5 %	6,9

Intake	Eens	Oneens	Cijfer
Binnen 3 dagen nadat u voor de eerste keer contact had opgenomen, liet de VRB weten dat uw bericht was ontvangen	100 %	0 %	7,9
Binnen 7 dagen nadat u voor de eerste keer contact had opgenomen, liet de VRB weten dat uw zaak in behandeling was genomen	75 %	12,5 %	7,9

Zaakbehandeling	Eens	Oneens	Cijfer
De zaakbehandelaren hebben de voorwaarden van dienstverlening door de VRB aan u uitgelegd	100 %	0 %	8
De zaakbehandelaren hebben aan u uitgelegd wat het verschil is tussen rechtshulp en bemiddeling	25 %	25 %	6,5
De zaakbehandelaren hebben aan u uitgelegd welke acties zij voor u konden ondernemen	87,5 %	12,5 %	7,3
De zaakbehandelaren hebben aan u uitgelegd welke kosten er verbonden waren aan hun activiteiten in uw zaak	100 %	0 %	7,6
De zaakbehandelaren waren bereid om op uw vragen in te gaan en gaven u duidelijke antwoorden	100 %	0 %	7,6

Bijlage 2 ~ Kasstroomoverzicht VRB 2012

Inkomsten		
Cliënten		€ 4.419,21
Subsidie Faculteit Rechten Universiteit Utrecht		€ 3.600,00
Contributie		€ 140,00
Rente		€ 71,01
<u>Inkomsten</u>		<u>€ 8.230,22</u>
Uitgaven		
Huur		
> nabetaling december 2011		€ 300,56
> januari t/m oktober		€ 3.007,42
Telecom		
> Telefonie		€ 485,07
> Internet		€ 501,80
KVK bijdrage 2012		€ 24,08
Diensten Rabobank		
> Periode 01-10-2011 t/m 31-12-2011		€ 26,49
> Periode 01-01-2012 t/m 31-03-2012		€ 28,31
> Periode 01-04-2012 t/m 30-06-2012		€ 25,57
> Periode 01-07-2012 t/m 30-09-2012		€ 25,03
Aanschaf computers/apparatuur/hardware		€ 283,23
Post- en kantoorartikelen		
> Papier/inkt/postzegels/brieven/pennen		€ 22,72
Commissie Communicatie		€ 108,52
Commissie fondsenwerving		€ 20,69
Directe uitgaven t.b.v. cliënten		
> Deurwaarder		€ 1.156,35
> Griffierechten		€ 1.058,00
> Overig	> Aangetekende brieven	€ 104,50
	> Vertaling documenten	€ 272,75
Diversen		
> lezing		€ 1.065,90
> terugbetaling overschot		€ 465,95
> overig		€ 13,73
<u>Uitgaven</u>		<u>€ 8.996,67</u>

Beginsaldo (01-01-2012)	<u>€ 539,21</u>
Inkomsten	€ 8.230,22
Uitgaven	€ 8.996,67
Aanvulling van spaarrekening	€ 550,65
Eindsaldo (30-06-2012)	<u>€ 323,41</u>

Bijlage 3 ~ Balans VRB d.d. 31 december 2012

Activa		Passiva	
Debiteuren	€ 641,37	Eigen Vermogen	€ 3.638,39
Banksaldo	€ 3.797,02	Crediteuren	€ 800,00
Totaal	<u>€ 4.438,39</u>		<u>€ 4.438,39</u>