



# Juridisch Loket biedt virtuele diensten aan

De komende jaren verrijzen er 30 juridische loketten in Nederland.

De loketten nemen een deel van het werk van de bureaus rechtshulp over die worden opgeheven. In de juridische hulp nieuwe stijl die de loketten gaan bieden fungeert ICT als 'artificiële kennisbron'. Digitale juridische informatie ondersteunt de hulpverleners, maar komt ook beschikbaar via een virtueel loket.

Kritiek is er ook.

**D**e bureaus rechtshulp voldeden niet meer, zo concludeerde vrij recent de commissie-Ouwerkerk. In de bureaus waren publieke en private taken - spreekuur versus advocatuur - 'ongewenst vermengd'. Bovendien hadden veel bureaus het werk te veel verlegd naar het bepleiten van zaken in de rechtbank. Dat ging ten koste van de gesprekken. Ook werkten de bureaus rechtshulp erg lokaal en was er weinig onderlinge informatie-uitwisseling.

De inrichting van 30 juridische loketten is onderdeel van de stelselwijziging van de gesubsidieerde rechtsbijstand die mede om deze redenen twee jaar terug is ingezet. In de nieuwe opzet zijn spreekuurwerk en advocatuur gescheiden. De dertig juridische loketten fungeren puur als eerste aanspreekpunt, beantwoorden vragen of verwijzen door naar advocaten, mediators of andere hulpverleners. Ze krijgen één landelijk telefoonnummer en allemaal hetzelfde uiterlijk. "Bedoeling van de stelselwijziging is dat we de toegang voor burgers willen vergemakkelijken. Door dat universele uiterlijk krijgt het juridische loket smoel", zegt beleidsambtenaar Richard Lankester van de Directie Toegang Rechtsbestel van het ministerie van Justitie. Lankester is betrokken bij de voorbereiding van de plan-

nen en begeleider van de ICT-stuurgroep. Omdat het oude stelsel op de schop ging, deden zich innovatiekansen voor en de mogelijkheid nieuwe ICT-toepassingen in te voeren. "We hadden het juiste vliegwiel om grote stappen te kunnen zetten", zegt Lankester. "We wilden meer ketensturing, meer servicesharing en een goede bereikbaarheid van de loketten. Ook wilden we processen stroomlijnen en een goede aansluiting tussen frontoffice en backoffice regelen. Bovendien wilden we burgers via een virtueel loket zelf instrumenten in handen geven om een oplossing te vinden voor juridische problemen."

## Vraagbomen

De ICT-toepassingen zijn geïntegreerd in de geavanceerde callcenters die elk juridisch loket krijgt. In het nieuwe systeem zijn vragen gekoppeld, of ze nu per telefoon, aan de balie of per e-mail zijn gesteld. Het systeem is webbased en straks op elke werkplek hetzelfde. "De ICT moet een goede samenwerking tussen ketenpartners mogelijk maken, zodat juridisch loket, advocaten, mediators en andere hulpverleners gemakkelijk kunnen samenwerken", zegt Peter van den Biggelaar. Hij is project-directeur van de stelselherziening en direc-

teur van de Raad voor Rechtsbijstand in Den Bosch.

Daarnaast wordt ICT als intelligentiebron ingezet om vragen van cliënten te helpen verhelderen. Stapsgewijs komen er in de callcenters en op de website vraag-antwoord-faciliteiten beschikbaar. Het Leibniz Center for Law van de Universiteit van Amsterdam heeft in opdracht van de gezamenlijke Raden voor de Rechtsbijstand een technische functionaliteit ontwikkeld die complete 'vraagbomen' voor juridische kwesties mogelijk maakt. Eerder werd die techniek voor vraagbomen ontwikkeld voor de belastingdienst, die ze onder meer gebruikt op aangiftebiljetten. Een complete vraagboom over huurrecht is inmiddels klaar en in gebruik. Een aantal andere vraagbomen ligt nog op de plank. De landelijke koepel neemt straks de inhoudelijke uitwerking van vraagbomen ter hand.

Van den Biggelaar: "Via die vraagbomen kunnen burgers zelf aan de slag. Maar het uitwerken van die bomen is juridisch en inhoudstechnisch niet gemakkelijk, want je moet van tevoren alle mogelijke situaties die zich kunnen voordoen uitgedacht hebben. En ook kan niet elke denkbare juridische vraag in de vorm van een vraagboom worden neergelegd. De komende tijd splitsen we enkele terreinen goed uit en voor minder voorkomende juridische kwesties blijft het gewone werk bestaan."

De juridisch medewerkers zullen de bomen gebruiken als hulpmiddel om snel gespecificeerd te krijgen 'welke vraag iemand nu heeft', aldus Van den Biggelaar. De vraagbomen komen op termijn pas beschikbaar op de website [www.hetjnl.nl](http://www.hetjnl.nl), die nog onder constructie is. Lankester: "We werken nog aan een vraag-antwoordfunctionaliteit voor op de website. In ieder geval zijn er straks FAQ's beschikbaar, maar we willen toe naar een interactief kennisstelsel. Via het kennismanagementsysteem, de database,

kunnen de loketten straks 'best practices' uitwisselen. Die database is in eerste instantie alleen raadpleegbaar voor loketmedewerkers, maar straks ook, als de internet-site dat toestaat, voor de individuele burger. Daar zit deels ook de innovatie in, vind ik."

### Scheiding

De eerste twee van de dertig loketten zijn inmiddels open. Breda beet in mei het spits af, waarna Rotterdam in juni volgde. In de loop van dit en volgend jaar openen de andere 28 loketten hun deuren. Pas dan zal het landelijke telefoonnummer 0900-8020 ook volledig operationeel zijn. De scheiding tussen loketfunctie en vervolghulpverlening die er in het nieuwe stelsel is aangebracht, zorgde aanvankelijk voor vrees dat er te weinig advocaten zouden overblijven om mensen te helpen. Die vrees is niet bewaarheid. "Er is in Breda eerder een aanbodprobleem. En ook in Rotterdam en Den Haag lijkt er voldoende belangstelling van advocaten te zijn", zegt Van den Biggelaar. Het loket in Breda heeft met advocaten een aantal dagdelen vastgelegd dat ze beschikbaar zijn voor loketcliënten. De loketmedewerker maakt zo nodig direct de afspraak met de advocaat, terwijl mensen vroeger alleen een lijstje met namen meekregen. Van den Biggelaar:

## Omdat het oude stelsel op de schop ging, deden zich innovatiekansen voor.

"Nu krijgt de advocaat een e-mail met 'morgen om tien uur komt mevrouw Jansen op bezoek' met haar gegevens erbij."

Aan een directere digitale aansluiting tussen frontoffice en backoffice wordt nog gewerkt, zegt Lankester. "Binnenkort komt er een modaliteit gereed waarbij mensen van het loket afspraken kunnen boeken in de digitale agenda's van advocaten. De agendasytemen kunnen dan worden gekoppeld."

De juridische loketten zullen geen complete dossiers aanleggen van cliënten, zoals de bureaus rechtshulp wel deden. Straks worden wel 'mini-dossiers' overgedragen aan advocaten, zodat cliënten herhaaldelijke intakes bespaard blijven.

Door de nationale gegevensuitwisseling kunnen de loketten straks anticiperen op problemen die ineens breed opduiken, is de overtuiging van Van den Biggelaar. Daardoor verbetert de serviceverlening. "Als er zich ineens een hausse aan vragen voordoet over één onderwerp kan er snel een algemeen advies worden gemaakt, dat op de website en aan de loketten wordt ver-

strekt. Ook kun je adressen van mensen vastleggen en ze bijvoorbeeld na een wetswijziging nog eens informeren. Zulke mogelijkheden zitten in ieder geval in het systeem."

Via de website moet straks een grote hoeveelheid heldere juridische informatie beschikbaar komen. De juridische hulp via internet moedigt mensen aan zelf hun probleem op te lossen, alvorens te bellen of naar een loket te stappen. Maar is deze virtuele stap voorwaarts niet te hoog gegrepen voor sommige doelgroepen? Lankester en Van den Biggelaar weerspreken dat. "Het loket blijft altijd via drie manieren benaderbaar: via de telefoon, fysiek en via e-mail. Dus persoonlijk contact blijft mogelijk. Voor gesubsidieerde rechtsbijstand komt ongeveer de helft van de bevolking in aanmerking. Ook studenten bijvoorbeeld, en die weten goed de weg op Internet. De juridische loketten staan met hun internettoepassingen nu goed voorgesorteerd voor de toekomst. Want het gebruik van internet zal alleen maar toenemen."

### Verzet

Aanvankelijk was er veel verzet tegen de stelselherziening. De bureaus rechtshulp vreesden voor uitholling van het werk. En er was kritiek op de schaalvergroting. Zo komen er minder juridische loketten dan er vestigingen van bureaus rechtshulp waren. Niet alle bureaus rechtshulp waren volwaardige vestigingen, relativeert Van den Biggelaar. Zo waren sommige kantoren maar een dagdeel per week open. De hele stelselwijziging zal budgettair neutraal plaatsvinden. Extra geld is er niet. "Dus we moesten een balans zoeken tussen kwaliteit en bereikbaarheid. Binnen een uur kan iedereen bij een loket zijn. Daarnaast verloopt 80 procent van de contacten via de telefoon. En in combinatie met internet bereiken we dan bijna iedereen."



Peter van den Biggelaar (li) en Richard Lankester bij de ingang van de fysieke pendant van het nieuwe Juridisch Loket, in Breda. (foto Paterik & Partners)