

# Beleidsplan 2025-2026

## Voorwoord

Het beleidsplan strekt zich uit over 2025-2026 en zal ook de intenties beschrijven die verder reiken dan 2026. Het beleidsplan van 2024-2025 diende als naslagwerk voor dit plan. Op een aantal punten heeft het huidige bestuur een nieuwe weg ingeslagen.

Op 1 mei 2025 is het bestuur van de Stichting Rechtswinkel Rotterdam officieel gewisseld. Het nieuwe bestuur heeft de volgende samenstelling:

Voorzitter: Sam Klompenhouwer

Secretaris: Noor Groeneveld

Penningmeester: Max Wetzels

Algemeen Bestuurslid Intern: Femke van Veen

Algemeen Bestuurslid Extern: Stefan Blankenspoor

## Inhoudsopgave

1. De medewerkers van de Stichting Rechtswinkel Rotterdam.....	3
1.1 Activiteiten .....	3
1.2 Locatie .....	3
1.3 Kwaliteit en continuïteit .....	4
1.3.1 Kwaliteitswaarborging.....	4
1.3.2 Continuïteit .....	5
1.4 Commissies.....	6
1.4.1 De Spreekuur-commissie.....	6
1.4.2 De Evenementencommissie.....	7
1.4.3 De Scholingscommissie.....	7
1.4.4 De Marketingcommissie.....	8
1.5 De alumni.....	8
1.5.1 De alumni.....	8
1.5.2 De Nieuwsbrief.....	9
2. De ICT-voorzieningen van Stichting Rechtswinkel Rotterdam .....	10
2.1 Website .....	10
2.2 Portaal.....	10
2.3 Telefoonlijn.....	10
3. Financiën.....	11
3.1 De algemene financiën .....	11
3.2 Reservering lustrum.....	11
3.3 Kosten evenementen.....	11
4. Marketing.....	12
4.1 Marketingstrategie .....	12
4.2 Facebook.....	12
4.3 Instagram .....	12
4.4 LinkedIn.....	12
5. Samenwerking .....	13
5.1 Verbinding met de aangesloten advocaten .....	13
5.2 Samenwerkingen met andere partijen.....	13
6. Rol en positie in Rotterdam .....	15

# 1. De medewerkers van de Stichting Rechtswinkel Rotterdam

## 1.1 Activiteiten

Stichting Rechtswinkel Rotterdam wordt gedragen door een team van circa twintig tot vijftwintig vrijwilligers. Zij zetten zich met toewijding in om minderbedeelde Rotterdammers kosteloos te ondersteunen. Deze betrokken medewerkers vormen de ruggengraat van de Rechtswinkel.

Tijdens de telefoondiensten werken de medewerkers samen om tot een goed advies te komen. Als het nodig is, schakelen ze een van de advocaten in waar de Rechtswinkel mee samenwerkt. Naast deze telefoondiensten houden we elke woensdagavond een fysiek open spreekuur. Verder nemen de medewerkers deel aan de maandelijkse vergadering, waarin we nieuwe ontwikkelingen bespreken en terugkijken op ons werk. Aansluitend organiseren we steeds een scholing om de kennis van onze medewerkers te vergroten. Ook zit elk van de medewerkers in een van de commissies.

Goede samenwerking en verbondenheid zijn onmisbaar binnen de Rechtswinkel. Om dit te versterken organiseren we regelmatig gezamenlijke activiteiten. Zo leren medewerkers elkaar beter kennen en voelen ze zich meer betrokken bij de organisatie. De evenementencommissie zorgt er dit jaar voor dat verschillende activiteiten op de agenda staan. Daarnaast willen we meer activiteiten organiseren die zowel sociaal als educatief van aard zijn. Denk bijvoorbeeld aan een dag waarbij we een zitting bijwonen bij de rechtbank, deelname aan evenementen van de overkoepelende Vereniging van Rechtswinkels en een bezoek bij een advocatenkantoor.

Het komende jaar blijven we onze maandelijkse scholingen aanbieden, zodat medewerkers hun kennis kunnen verbreden. Deze scholingen dragen niet alleen bij aan de kwaliteit van ons juridisch advies, maar bieden ook waardevol contact met professionals uit het veld. Naast de gebruikelijke scholingen door advocaten uit verschillende rechtsgebieden willen we ook trainingen aanbieden van andere professionals, zoals bewindvoerders, mediators of trainingen over het omgaan met emotionele en lastige gesprekken.

Met deze initiatieven streven we ernaar een omgeving te creëren waarin medewerkers zich verbonden voelen, plezier hebben in hun werk en hun kennis en vaardigheden verder kunnen ontwikkelen.

## 1.2 Locatie

Vanaf juli 2025 is het advocatenkantoor waar de telefoondiensten werden gehouden verhuisd. Door de kleinere nieuwe locatie kon de Rechtswinkel niet meeverhuizen, waardoor een nieuwe locatie gezocht moest worden. Het HefHouse kon tijdelijk als terugvallocatie dienen.

Vanaf november 2025 is in samenwerking met de Erasmus Universiteit Rotterdam en de gemeente Rotterdam een nieuwe locatie gevonden: de Cultuur & Campus in Rotterdam-Zuid, in dezelfde wijk als het HefHouse. Er is besloten om zowel de open spreekuren als de telefoondiensten vanaf deze locatie te laten plaatsvinden. Deze keuze is gemaakt omdat de Cultuur & Campus veel continuïteit biedt, een vaste plek voor de medewerkers vormt en, net als het HefHouse, gelegen is op een plek waar veel impact kan worden gemaakt. Daarnaast biedt de nieuwe locatie ook de mogelijkheid om nog meer samen te werken met de Erasmus Universiteit Rotterdam. Dit heeft geleid tot nieuwe contacten en leidt nog steeds

tot nieuwe contact binnen de faculteit Rechtsgeleerdheid. Naar verwachting kan de Rechtswinkel hier voor langere tijd gebruik van maken. De Cultuur & Campus is in de beginfase nog niet geopend op woensdagavond, waardoor voorlopig de open spreekuren blijven plaatsvinden in het HefHouse.

### 1.3 Kwaliteit en continuïteit

#### 1.3.1 Kwaliteitswaarborging

De kwaliteit van de Rechtswinkel wordt op verschillende manieren gewaarborgd. Deze kwaliteitswaarborging begint al bij het werven en inwerken van nieuwe medewerkers. Potentiële medewerkers dienen, voordat zij officieel aangenomen zijn, twee meeloopdagen te volgen en daarbij een inwerkopdracht te maken. Ook krijgen de nieuwe medewerkers een gesprekstechniekentraining van (of in het bijzijn van) een oud-rechtswinkelier voorafgaand aan de officiële start van hun werkzaamheden. In deze training komt informatie aan bod over de achtergrond en het doel van de Rechtswinkel, de ervaringen van oud-rechtswinkeliers en situaties die je tegen kan komen in de praktijk. Er worden casussen behandeld waar nieuwe medewerkers te maken krijgen met emotionele bellers. Op het moment dat de medewerkers drie maanden in dienst zijn, vinden evaluatiegesprekken plaats. Tijdens deze momenten wordt besproken hoe zij het werk ervaren en welke verbeteringen of aanpassingen mogelijk zijn. De voorzitter zal deze gesprekken voeren om goed in de gaten te houden wat er speelt binnen de Rechtswinkel.

Verder heeft het bestuur van de Rechtswinkel voor de medewerkers een sociale kaart ontwikkeld die helderheid biedt over de diverse sociale en juridische instanties, evenals relevante organisaties voor het geven van juridisch advies. Dit helpt medewerkers inzicht te krijgen naar welke partijen zij cliënten het best kunnen doorsturen en welke organisatie in een situatie het meest relevant is. Het doorverwijzen van cliënten naar de juiste organisatie is van groot belang voor de kwaliteit van het juridisch advies.

Daarnaast heeft een aangesloten advocatenkantoor toegezegd diverse boeken beschikbaar te willen stellen. Hierbij kan gedacht worden aan Tekst & Commentaar, wettenbundels en handboeken. Verder heeft een commerciële partij samenvattingen toegestuurd over rechtsgebieden waar de Rechtswinkel voornamelijk vragen over krijgt. Deze bronnen bieden medewerkers de mogelijkheid om vragen van cliënten beter te beantwoorden en te onderbouwen. Het gebruik van deze materialen draagt bij aan de kwaliteit van het juridisch advies en helpt medewerkers om goed geïnformeerd te werk te gaan.

De Rechtswinkel wil de kennis onder haar medewerkers actueel houden. Dit wordt gewaarborgd door middel van maandelijks scholingen. Deze scholingen worden gegeven door aangesloten advocaten of andere relevante partijen en gaan over rechtsgebieden die onze doelgroep aangaan. Daarbij kan worden gedacht aan onder andere huurrecht, sociaal zekerheidsrecht, arbeidsrecht en personen- en familierecht. Daarnaast kunnen medewerkers vrijwillig deelnemen aan andere scholingen over bijvoorbeeld gesprekstechnieken. Deze scholingen worden georganiseerd door de Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels.

Juridisch advies dat wordt gegeven tijdens telefoondiensten wordt overlegd in groepsverband, waardoor er ruimte is voor discussie en controle. Dit voorkomt dat belangrijke aspecten over het hoofd worden gezien. Tijdens een telefoondienst zijn er doorgaans drie tot vijf medewerkers aanwezig om gezamenlijk het advies te formuleren. Daarnaast kunnen medewerkers altijd contact opnemen met een advocaat uit ons bestand voor aanvullende vragen.

Alle gesprekken worden anoniem gecodeerd en voorzien van het gegeven advies. Deze verslagen zijn beschikbaar voor medewerkers, zodat zij elkaars adviezen kunnen teruglezen en daarvan kunnen leren. Dit systeem bevordert kennisdeling binnen de organisatie en draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de adviezen aan cliënten. Daarnaast is dit van belang voor de subsidie, wat een ander doel van het coderen is.

Eens per week schrijft de Marketingcommissie een artikel over een actueel en relevant onderwerp. Dit artikel wordt altijd gecontroleerd door de voorzitter van de commissie. Dit draagt ook bij aan de kennisontwikkeling van de nieuwe medewerkers over belangrijke thema's die relevant zijn voor onze werkzaamheden. Het algemeen bestuurslid intern heeft vervolgens de taak om deze commissie te controleren.

Op woensdagavond organiseren wij wekelijks een spreekuur. Om de kwaliteit van dit spreekuur eveneens te waarborgen worden deze altijd begeleid door een advocaat, die tevens het schriftelijke advies dat voortkomt uit het spreekuur controleert. De juridische juistheid van de documenten wordt op deze manier gegarandeerd.

Jaarlijks wordt er een medewerkersenquête gehouden om inzicht te krijgen in de ervaringen, tevredenheid en eventuele verbeterpunten vanuit de medewerkers. De uitkomsten van deze enquête worden besproken binnen het bestuur en gebruikt om processen, begeleiding en interne communicatie verder te verbeteren. Door medewerkers actief te betrekken bij het evalueren van de organisatie, wordt niet alleen het werkklimaat versterkt, maar draagt dit ook direct bij aan de kwaliteit van het juridisch advies dat aan cliënten wordt gegeven.

Ten slotte zorgt het bestuur er voor dat elk jaar de taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie worden overgedragen via draaiboeken, die jaarlijks worden geactualiseerd. Daarnaast heeft het bestuur de mogelijkheid om advies in te winnen bij de Raad van Toezicht, zodat de kwaliteit continu wordt gewaarborgd.

### 1.3.2 Continuïteit

De Rechtswinkel bestaat al ruim vijftig jaar. Dit is doordat aandacht wordt besteed aan de continuïteit van de Rechtswinkel. Ter wille van de continuïteit wordt er gezorgd dat de bestuursoverdrachten goed verlopen. Hiervoor zijn de draaiboeken van essentieel belang. Elk jaar zal daarom gelet worden op het bijwerken van de draaiboeken van zowel de bestuursfuncties als de commissies.

Wij blijven continu in de gaten houden of de procedures naar wens verlopen en zullen ingrijpen waar nodig. In het bijzonder letten wij op het innemen van de spreekuren, het inroosteren van de telefoondiensten en de scholingen.

Verder hechten wij veel waarde aan het hebben van een fysieke locatie. Daarom gaan wij ons dit jaar goed inzetten voor het behouden van een fysieke locatie. Wij hebben ons actief ingezet voor het vinden van een blijvende locatie en het contact met deze locatie goed onderhouden. Daarnaast gaat onze inzet naar het behouden en versterken van de band met de Erasmus Universiteit Rotterdam. Zij hebben ons geholpen om contact te leggen met de Cultuur & Campus. Wij willen zowel onze telefoondiensten als onze wekelijkse spreekuren blijven voortzetten op de Cultuur & Campus, waardoor een goede communicatie met zowel de Cultuur & Campus als de Erasmus Universiteit Rotterdam van belang is.

Om de relatie met onze samenwerkingspartners en advocaten te versterken, heeft het vorige bestuur in 2024 voor het eerst een advocatenborrel georganiseerd. Deze bijeenkomst bood een goede gelegenheid om de banden aan te halen en onze relaties beter kennis te laten maken met de Rechtswinkel. Het huidige bestuur wil dit initiatief voortzetten en heeft daarom opnieuw een borrel gepland. Dit keer vindt de borrel in september 2025 plaats, zodat de kans kleiner is dat genodigden door vakantie afwezig zijn. Het streven is om de advocatenborrel uit te laten groeien tot een jaarlijks terugkerend moment van ontmoeting. Op deze manier behouden we korte lijnen met de kantoren en andere partijen waarmee we samenwerken. Zo horen wij sneller of de samenwerking nog bevalt en of er iets moet veranderen. Door dit contact is de kans dat samenwerkingen voor de lange termijn blijven groter. Daarnaast biedt dit de mogelijkheid om te bespreken of de samenwerkingen uitgebreid kunnen worden.

Tot slot is het hebben van vrijwilligers van cruciaal belang voor de Rechtswinkel. Daarom zullen we ons ook dit jaar weer inzetten voor het verwerven van nieuwe vrijwilligers in september en februari om het voortbestaan van de Rechtswinkel te kunnen waarborgen

## 1.4 Commissies

Om haar doelen te verwezenlijken maakt de Stichting Rechtswinkel Rotterdam, naast haar reguliere telefoondiensten, gebruik van vier commissies, te weten:

- de Spreekuur-commissie
- de Evenementencommissie
- de Scholingscommissie
- de Marketingcommissie

Het bestuur wil deze commissies voor het jaar 2025-2026 behouden. De taakomschrijving van de commissies zullen daarmee ook grotendeels hetzelfde blijven. De medewerkers worden ingedeeld in een commissie, waarbij voorzitters worden aangewezen. De voorzitters zijn verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden en het eventueel maken van roosters, waarbij het algemeen bestuurslid intern controleert of de taken naar behoren worden uitgevoerd. De functies van de commissies zullen wij hieronder verder toelichten.

### 1.4.1 De Spreekuur-commissie

De Spreekuur-commissie is verantwoordelijk voor de communicatie betreffende het spreekuur. De medewerkers in de Spreekuur-commissie houden de spreekuur e-mail in de gaten en zijn verantwoordelijk voor de ‘dinsdagtaken’. Hieronder valt het informeren van de cliënten, de advocaten en de medewerkers over het betreffende spreekuur. Dit gebeurt via de spreekuur e-mail. De voorzitter van de Spreekuur-commissie is verantwoordelijk voor het maken van het spreekuurrooster en voor het controleren of de ‘dinsdagtaken’ tijdig worden gedaan. Voor het spreekuur begint, vindt een voorbespreking van de zaken plaats met een advocaat. Het bestuur wil ten aanzien van deze commissie het beleid van het vorige bestuur blijven volgen, te weten het blijven verzorgen van een fysiek spreekuur op het HefHouse en vanaf januari 2026 op de Cultuur & Campus. Met fysieke spreekuren hoopt het bestuur het spreekuur toegankelijk te houden. De spreekuren blijven enkel via afspraak mogelijk. Het doel van het spreekuur is om cliënten net de extra hulp te bieden die ze mogelijk nodig hebben. Hierbij

kan gedacht worden aan het helpen opstellen van juridische stukken of extra inzicht en zekerheid bieden door ons advies met behulp van de advocaat.

Afgelopen jaar kwam het geregeld voor dat cliënten zich kort voor het spreekuur afmelden of in zijn geheel niet kwamen opdagen. Het bestuur wil een aantal stappen ondernemen om dit probleem te minimaliseren. Dit hoopt zij te realiseren door cliënten waar mogelijk in te roosteren voor het spreekuur op dagen waarbij al andere cliënten zijn ingenomen. Hierdoor verklein je de kans dat zowel de medewerkers als de advocaat voor niets komen, omdat de cliënt zich toch nog afmeldt of niet komt opdagen. Daarnaast zal in de e-mails naar de cliënten worden benadrukt dat er meerdere medewerkers en een advocaat naar het Hefhouse komen voor hun afspraak, dus dat een tijdige afmelding wordt gewaardeerd.

#### 1.4.2 De Evenementencommissie

De Evenementencommissie is verantwoordelijk voor het organiseren van evenementen. De voorzitter draagt de verantwoordelijkheid van het aansturen en overzien van de andere medewerkers. Op deze wijze hoopt het bestuur op den duur meer verbondenheid te creëren tussen de medewerkers. Daarnaast worden de medewerkers met leuke activiteiten beloond voor het werk dat ze doen. Voor de zomerperiode wordt een uitje naar een pretpark georganiseerd. Hiermee werden de medewerkers beloond voor hun werk en dit draagt bij aan de verbondenheid binnen het team. Ook wordt er een advocatenborrel georganiseerd om de medewerkers en advocaten meer te verbinden en te bedanken voor hun inzet. Dit wordt in samenwerking met het bestuur georganiseerd.

Een ander voornemen is om ook leerzame activiteiten te gaan organiseren, zoals een bezoek aan de Rechtbank.

#### 1.4.3 De Scholingscommissie

De Scholingscommissie heeft de taak om de maandelijkse scholingen te organiseren. Hierbij zal de voorzitter de verantwoordelijkheid dragen van het aansturen en overzien van de andere medewerkers. Het bestuur streeft er dit jaar weer naar om een ruime invulling te geven aan de scholingen. Hierbij kan worden gedacht aan het uitnodigen van maatschappelijk werkers, schuldhulpverleners, hoogleraren of wijkagenten. Dergelijke scholingen hebben tot doel om meer inzicht te krijgen in de leefwereld van onze doelgroep. Bij veel cliënten is sprake van multi problematiek. Dit betekent dat zij naast juridische problemen ook kunnen kampen met bijvoorbeeld psychische of financiële moeilijkheden. Door het in kaart brengen van hulpvragen van deze complexe groep kan een meer adequaat advies worden gegeven. Daarnaast zou het bestuur de mogelijkheden willen verkennen voor scholingen die zien op communicatievaardigheden. Dit zou voor de nieuwe medewerkers die zullen worden aangenomen in november ook positief zijn. In dit kader kan men denken aan scholingen waarbij centraal staat hoe er effectiever gecommuniceerd kan worden met iemand die minder bekwaam is in de Nederlandse taal of hoe een slechtnieuwsgesprek het best kan worden gevoerd.

Het bestuur streeft ernaar om veel variatie in de scholingen te brengen en te praten over onderwerpen die niet of nauwelijks tijdens de bachelor Rechtsgeleerdheid aan bod komen. Er is bijvoorbeeld een scholing geweest over bewindvoering en er komt een scholing over mediation. Ook wordt er geregeld dat, zodra de nieuwe medewerkers in november zijn aangenomen, er een scholing wordt gegeven over huurrecht. Dit is een onderwerp dat vaak terugkomt bij onze cliënten, waardoor het belangrijk is dat onze medewerkers hiervan op de hoogte zijn.

#### 1.4.4 De Marketingcommissie

De Marketingcommissie is verantwoordelijk voor het plaatsen van artikelen op de Rechtswinkel website, waarin een juridisch vraagstuk wordt uitgelicht. Zij doen dit één keer per week, waarna het op de social media wordt gepost. De voorzitter van de Marketingcommissie zal de commissieleden aansturen en draagt de verantwoordelijkheid voor het opstellen van een rooster. Daarnaast controleert hij de artikelen, voordat de medewerker deze op de site plaatst. Er wordt op gelet dat er geen herhaling van onderwerpen plaatsvindt en dat oude artikelen worden geactualiseerd of verwijderd. Medewerkers worden gestimuleerd om onderwerpen te kiezen die zij zijn teggekomen tijdens de werkzaamheden of de scholingen. Over het algemeen zullen de nieuwe medewerkers in deze commissie worden ingedeeld.

Vanwege vertrekkende medewerkers fluctueert de grootte van de Marketingcommissie regelmatig. Hierdoor zal er telkens worden gekeken of er één of twee voorzitters nodig zijn en met welke regelmatigheid artikelen zullen worden geplaatst. Vooralsnog blijft het streven eenmaal per week.

Daarnaast is een andere, meer sporadische, taak van deze commissie het helpen bij het opzetten van een marketingcampagne. Hierbij worden flyers uitgedeeld op verschillende plekken in Rotterdam. Dit heeft het doel de naamsbekendheid van de Rechtswinkel te vergroten. In samenwerking met de evenementencommissie wordt er een dag georganiseerd waarop de medewerkers zullen flyereren om de naamsbekendheid van de Rechtswinkel uit te breiden. Hierna organiseert de evenementencommissie een uitje voor de medewerkers.

### 1.5 De alumni

#### 1.5.1 De alumni

De Stichting Rechtswinkel Rotterdam bestaat inmiddels al ruim vijftig jaar. In deze vijftig jaar hebben veel medewerkers zich ingezet voor de Stichting Rechtswinkel Rotterdam. Er is een groot netwerk ontstaan van oud-medewerkers, juristen en studenten. Ter ere van het vijftigjarige bestaan heeft het bestuur van de Rechtswinkel destijds een lustrum georganiseerd. Voor dit lustrum hadden 93 (oud)-medewerkers zich aangemeld, wat de verwachtingen overtrof. Tijdens dit lustrum hebben verschillende generaties rechtswinkeliers met elkaar kunnen bijpraten. Hier is dan ook het geluid vandaan gekomen dat er behoefte is aan nog meer verbinding tussen oud-rechtswinkeliers en de Stichting Rechtswinkel Rotterdam. Een goed geüpdatet alumnibestand is hiervoor belangrijk. Oud-rechtswinkeliers kunnen gemakkelijker met elkaar in contact komen. Ook ontstaan mogelijkheden voor stageplekken voor de studenten en vacatures kunnen zich verspreiden onder mede alumni.

Het afgelopen jaar is het alumnibestand zorgvuldig bijgehouden en verder aangevuld. Inmiddels bevat het bestand rond de 290 oud-medewerkers en vormt het een belangrijke basis voor onder andere de verzending van de nieuwsbrief en toekomstige uitnodigingen voor lustrumactiviteiten. Het huidige bestuur zal het alumnibestand dit jaar blijven actualiseren en uitbreiden, met name voor de medewerkers die recent hun werkzaamheden bij de Rechtswinkel hebben beëindigd.

Daarnaast is binnen het bestuur de vraag gerezen of ook voormalige medewerkers die hun volledige termijn van anderhalf jaar niet hebben afgerond, en daardoor geen certificaten hebben ontvangen, aan het alumnibestand moeten worden toegevoegd. Over dit punt zal het bestuur dit jaar nader beraad voeren.

Ten slotte wordt de koppeling tussen het alumnibestand en de mailinglist in Laposta verder benut, zodat alumni eenvoudig op de hoogte kunnen blijven van de activiteiten en ontwikkelingen binnen de Rechtswinkel.

#### 1.5.2 De Nieuwsbrief

Het afgelopen jaar heeft het bestuur de verzending van de nieuwsbrief actief opgepakt. Inmiddels zijn er al meerdere edities verstuurd naar zowel de alumni als de huidige medewerkers van de Rechtswinkel. De nieuwsbrief wordt via het platform Laposta verzonden en dient te verschijnen aan het begin van elk kwartaal. Alumni worden hierdoor op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen de Rechtswinkel en de onderlinge betrokkenheid tussen de huidige en voormalige medewerkers wordt hier ook door versterkt wat tevens kan leiden tot nieuwe vormen van samenwerking tussen hen.

De nieuwsbrief wordt daarnaast gedeeld met externe partijen, waaronder samenwerkende instanties, aangesloten advocaten en relevante stichtingen. Dit draagt bij aan zowel de zichtbaarheid als de naamsbekendheid van de Rechtswinkel. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van de nieuwsbrief ligt bij de secretaris, het algemeen bestuurslid intern verzorgt de opmaak en het algemeen bestuurslid extern ziet toe op de communicatie rondom de verzending. Voor publicatie wordt de nieuwsbrief door alle bestuursleden doorgenomen en goedgekeurd.

## **2. De ICT-voorzieningen van Stichting Rechtswinkel Rotterdam**

### 2.1 Website

Onze website is vaak het eerste contactpunt voor potentiële cliënten. Daarom hechten we veel waarde aan het onderhouden van een actueel, functioneel en professioneel ogende website. Onze website wordt momenteel onderhouden door SKNDAL. Het voorgaande bestuur heeft een groter pakket aangeschaft om de toenemende bezoekersaantallen te accommoderen. Verder is de website afgelopen jaar opgeruimd en zijn oude pagina's verwijderd.

### 2.2 Portaal

Voor het zesde jaar op rij maken we gebruik van het Portaal-systeem, een gestroomlijnde ICT-oplossing verdeeld over twee servers om overbelasting te voorkomen. We maken hier gebruik van om bijvoorbeeld documenten te delen, de gesprekken met cliënten anoniem te coderen en videogesprekken aan te maken.

### 2.3 Telefoonlijn

De telefoontjes van de cliënten krijgen we door in de app Webex, die de medewerkers op hun eigen telefoon installeren. Op het moment dat ze aan het werk zijn, loggen ze in in de app. Zij kunnen op die manier bellen en telefoontjes opnemen via het Rechtswinkel telefoonnummer. Dit telefoonnummer heeft de Rechtswinkel aangeschaft via provider Hello. Af en toe zijn er kleine technische problemen. Gelukkig kan het bestuur dit vaak zelf oplossen. Als er een grote storing is, is de klantenservice van Hello goed bereikbaar.

## 3. Financiën

### 3.1 De algemene financiën

De voornaamste inkomstenbron van de Stichting Rechtswinkel Rotterdam is nog steeds de jaarlijkse subsidie van de Raad voor Rechtsbijstand. Bij de nieuwe regeling wordt het verstrekken van de subsidie op een andere manier opgebouwd. Iedere rechtswinkel krijgt een basissubsidie van. Daarnaast kunnen Rechtswinkels een aanvullende subsidie ontvangen op basis van het aantal rechtszoekenden dat ze helpen. Wij helpen jaarlijks meer dan 1000 rechtzoekende.

Daarnaast ontvangen we een bedrag uit onze nieuwe samenwerking met een groot internationaal advocatenkantoor. Hiernaast ontvangen we een aantal giften. De Rechtswinkel heeft hiermee tot dusver haar activiteiten kunnen uitoefenen. Daarnaast ontvangt de Rechtswinkel rente uit het opgebouwde spaargeld. Voor de verduidelijking van de financiën kan de jaarrekening via onze website worden geraadpleegd.

### 3.2 Reservering lustrum

In het boekjaar 2024–2025 kan de rechtswinkel een financiële reservering maken voor het lustrum in 2028. In dat jaar bestaat Stichting Rechtswinkel Rotterdam 65 jaar. Met deze reservering willen wij toekomstige besturen voldoende financiële ruimte geven om het jubileum op passende wijze te organiseren.

Door nu al middelen apart te zetten, voorkomen we dat de kosten in het jubileumjaar te zwaar drukken op de begroting. De reservering is specifiek bedoeld voor lustrumactiviteiten en wordt alleen daarvoor gebruikt.

### 3.3 Kosten evenementen

De evenementen zijn een belangrijke manier om de medewerkers gemotiveerd te houden voor de Rechtswinkel, daarom willen we dit jaar het organiseren van meerdere evenementen voortzetten. In samenwerking met de evenementencommissie is een budget bepaald. De kosten voor evenementen zijn verdeeld over sociaal educatieve activiteiten en puur sociale activiteiten zoals de voorbeelden die hierboven eerder zijn aangehaald.

## 4. Marketing

### 4.1 Marketingstrategie

Vanuit de omgeving rondom het HefHouse is ons duidelijk geworden dat veel bewoners behoefte hebben aan onze diensten, maar niet van ons bestaan op de hoogte zijn. Met het oog op het verwerven van meer naamsbekendheid wil het bestuur, naast de bestaande online middelen, ook flyers en pennen uitdelen in Rotterdam. Dit past in het beleid om meer bereik te creëren voor de Stichting Rechtswinkel Rotterdam, zowel richting cliënten als onder potentiële nieuwe medewerkers. De flyers en pennen zullen verspreid worden via bibliotheken, buurthuizen en andere locaties waar onze doelgroep zich bevindt. Verder zullen flyers en pennen op de campus verspreid worden gedurende de sollicitatieprocedure. Tevens worden posters opgehangen in de rechtenfaculteit. Ook worden presentaties gegeven bij de hoorcolleges van de tweedejaars rechten studenten. Daarnaast wordt de Erasmus Universiteit Rotterdam benaderd met het verzoek om tijdens de sollicitatieperiode tutores aan het begin van de werkgroepen kort aandacht te laten besteden aan de Rechtswinkel. Als laatste heeft Lawbooks, een organisatie die samenvattingen aanbiedt aan studenten, aangeboden om tijdens de sollicitatieperiode via hun socialmediakanalen berichten te plaatsen over de Rechtswinkel. Dit helpt om de sollicitatie onder de aandacht te brengen bij een brede groep studenten.

### 4.2 Facebook

De marketingcommissie is verantwoordelijk voor het schrijven van juridisch relevante artikelen. De artikelen worden op de Facebook pagina en de website van de Stichting Rechtswinkel Rotterdam gepubliceerd. De artikelen op Facebook worden met regelmaat gepromoot via de Facebook-advertenties om extra naamsbekendheid te creëren. De Facebook pagina van de Stichting Rechtswinkel Rotterdam wordt ook gebruikt om aankondigingen te plaatsen over de sollicitatieprocedures.

### 4.3 Instagram

Om de naamsbekendheid en de zichtbaarheid van de Rechtswinkel te vergroten onder de studenten wil het bestuur het gebruik van de Instagram pagina voortzetten. Door het plaatsen van berichten en verhalen in de vorm van foto's en reels kan inzicht worden gegeven in de leerzame en sociale activiteiten van de Stichting Rechtswinkel Rotterdam. Daarnaast zal de pagina worden gebruikt voor het delen van informatie over sollicitaties, openingstijden en artikelen van de marketingcommissie. Een specifieke doelstelling dit jaar is het voortzetten van de huidige huisstijl van de Instagram pagina.

### 4.4 LinkedIn

De Stichting Rechtswinkel Rotterdam beschikt over een LinkedIn pagina. Het bestuur wil deze pagina inzetten om studenten te informeren over de sollicitatieprocedures om een toename aan sollicitaties te realiseren. Daarnaast zal de pagina het contact onderhouden met oud-rechtswinkeliers en de mogelijkheid bieden tot het sluiten van contacten met andere partijen.

## 5. Samenwerking

Voor de Stichting Rechtswinkel Rotterdam zijn samenwerkingen van groot belang. Door de samenwerkingen die de Rechtswinkel is aangegaan wordt het bereik vergroot en de kwaliteit van onze werkzaamheden verbeterd. Op deze manier is de Rechtswinkel in staat om cliënten op de best mogelijke manier te hulp te staan. Deze samenwerkingen bestaan in verschillende vormen, waarvan de samenwerking met de aangesloten advocaten het grootste deel van onze samenwerkingen omvat.

### 5.1 Verbinding met de aangesloten advocaten

De advocaten die bij de Rechtswinkel zijn aangesloten, zijn van groot belang. De aangesloten kantoren ondersteunen de medewerkers op meerdere facetten. Zij werken vrijwel allemaal in de sociale advocatuur. Dit sluit goed aan bij missie en de waarden van de Stichting Rechtswinkel Rotterdam. Hieronder wordt uitgelegd op welke wijze de aangesloten advocaten bijdragen aan de Stichting Rechtswinkel Rotterdam.

Het is mogelijk om cliënten die bellen naar de Stichting Rechtswinkel Rotterdam door te verwijzen naar een aangesloten advocaat. Dit gebeurt meestal als het om een juridische vraag gaat die te complex is om aan de telefoon op te lossen. Ook verwijst de Rechtswinkel cliënten door naar een aangesloten advocaten als het geldbedrag dat bij het belang van de cliënt is betrokken €2500.- overschrijdt. Bij het doorverwijzen naar een advocaat krijgt de cliënt bijna altijd een intakegesprek, waarbij gratis en vrijblijvend de zaak met de advocaat kan worden doorgenomen. De advocaat zal tijdens dit gesprek kijken wat er met de zaak moet gebeuren en of hij/zij de zaak wil aannemen. Dit gratis eerste gesprek bij een advocaat is van groot belang. Op deze manier wordt namelijk ons belangrijkste doel gewaarborgd: gratis juridisch advies voor degenen die dit het hardst nodig hebben. Vóór een doorverwijzing wordt bekeken of de zaak zich hiertoe leent. De Rechtswinkel verwijst enkel door naar advocaten die gespecialiseerd zijn in het betreffende rechtsgebied. Daarnaast ondersteunen de advocaten de medewerkers van de Rechtswinkel bij het spreekuur. Ook kunnen advocaten door de medewerkers worden gebeld tijdens de telefoondiensten. Dit wordt vooral gedaan om korte en wat simpelere vragen voor te kunnen leggen aan een advocaat.

Op dit moment werken we samen met zestien advocatenkantoren. Om onze dienstverlening te verbeteren, willen we graag nieuwe advocaten aantrekken. Dit willen we doen door middel van het inspelen op pro bono programma's van kantoren. Dit zou kunnen bijdragen aan het tillen van de Rechtswinkel naar een hoger niveau, doordat zaken ook effectiever aangevlogen kunnen worden door een breder netwerk. Ook zou dit ons in staat stellen om effectiever door te verwijzen en een flexibeler rooster op te stellen voor de spreekuren.

### 5.2 Samenwerkingen met andere partijen

Voor de Rechtswinkel is het belangrijk om ook andere samenwerkingen aan te gaan. In Rotterdam bestaan veel andere stichtingen en organisaties die gelijkwaardig werk doen. Daarom is het van belang om duidelijk te hebben wat andere organisaties doen en op welke manier. Zo kan de Rechtswinkel mogelijk leren van andere partijen, waarbij het tevens mogelijk is om door te verwijzen naar deze organisaties indien dit wenselijk is. Daarnaast kan de Rechtswinkel zich dan onderscheiden van andere organisaties en stichtingen. Om deze samenwerking ook bruikbaar te maken voor onze medewerkers heeft het bestuur een sociale kaart gemaakt. Deze sociale kaart brengt het groot aantal sociaal

maatschappelijk organisaties in kaart. Medewerkers kunnen deze kaart vervolgens tijdens de telefoondienst gebruiken.

#### *De Erasmus Universiteit Rotterdam*

Er is al een lange tijd contact met de Erasmus Universiteit Rotterdam. Vanaf augustus 2025 heeft het bestuur echter intensief contact met de Erasmus Universiteit Rotterdam omtrent de Cultuur & Campus. Deze locatie zal voor de Rechtswinkel als nieuwe locatie dienen.

De Cultuur & Campus voert haar werkzaamheden uit vanuit een locatie op de Putselaan. Via de Erasmus Universiteit Rotterdam is ons hier een kantoorruimte aangeboden om onze spreekuren en telefoondiensten te houden. Deze locatie past goed bij de Rechtswinkel omdat de Cultuur & Campus is gelegen in Rotterdam-Zuid, een wijk waar veel sociaal-maatschappelijke en juridische problemen zich voordoen. Ons doel is uiteindelijk om samen met de Cultuur & Campus deze wijk te bereiken en een gevestigde naam in de wijk te worden zodat de mensen uit deze wijk met hun juridische problemen naar ons toe kunnen komen. Gezien het feit dat de Cultuur & Campus in de opstartende fase zit, zijn wij op dit moment met de Cultuur & Campus aan het kijken hoe wij onze functie binnen de wijk zo effectief mogelijk kunnen vormgeven. Op deze manier is het mogelijk om meer mensen te helpen dan dat de Rechtswinkel voorheen deed. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat onze focus niet uitsluitend op Rotterdam-Zuid is gericht. Iedereen die ons belt tijdens een telefoondienst kan een afspraak inplannen voor het spreekuur op deze locatie.

#### *Gemeente*

Op 4 september, heeft een deel van het bestuur van Stichting Rechtswinkel Rotterdam, op uitnodiging van GroenLinks, deelgenomen aan de expertmeeting 'Toegang tot het recht' van de Rotterdamse gemeenteraad. Tijdens deze bijeenkomst hebben leden van het bestuur uiteengezet wie Stichting Rechtswinkel Rotterdam is en wat haar activiteiten zijn. Bij deze bijeenkomst waren diverse organisaties aanwezig die zich inzetten voor sociaal rechtzoekenden in Rotterdam.

Tijdens de expertmeeting is uitgebreid gesproken over manieren om de toegang tot het recht voor Rotterdammers te vergroten en over de rol die de gemeenteraad hierin kan spelen. De bijeenkomst bood ruimte voor het delen van ervaringen, knelpunten en goede praktijken uit de dagelijkse rechtsbijstand.

Daarnaast zijn waardevolle contacten gelegd met de aanwezige organisaties en is verkend hoe in de toekomst mogelijk kan worden samengewerkt om de ondersteuning van sociaal rechtzoekenden verder te versterken.

## 6. Rol en positie in Rotterdam

De Stichting Rechtswinkel Rotterdam vervult een onmisbare rol als juridisch adviseur in Rotterdam omdat de Rechtswinkel gratis rechtshulp biedt aan alle inwoners van de stad. Dit maakt de Rechtswinkel een cruciale toegangspoort tot het juridische systeem voor diegenen die mogelijk niet over de financiële middelen beschikken om professionele juridische bijstand te krijgen. Onze toegankelijkheid wordt versterkt door onze telefonische bereikbaarheid. Door middel van het flyeren op verschillende plekken in Rotterdam, zorgen wij ervoor dat onze naamsbekendheid groeit. Zo zullen wij steeds meer Rotterdammers kunnen helpen met juridische vraagstukken.

De Rechtswinkel fungeert als een brug tussen de maatschappij en het juridische systeem. Daarmee zet de Rechtswinkel zich in voor rechtvaardigheid. Verder bevordert de Rechtswinkel de kennis over wet- en regelgeving bij de cliënten. De Rechtswinkel streeft actief naar samenwerkingen met andere maatschappelijke partijen. Daarnaast helpt onze 'sociale kaart van Rotterdam' bij het navigeren van de verschillende sociale diensten in Rotterdam.

Er wordt geïnvesteerd in trainingen en scholingen voor de medewerkers en het waarborgen van de kwaliteit van het advies. Verder worden nieuwe technologieën en digitale platforms omarmd om de diensten te leveren, waardoor aan de behoeften van de cliënten voldaan kan worden en de diensten toegankelijk en relevant blijven.

Kortom, de Stichting Rechtswinkel Rotterdam draagt direct bij aan de toegang tot het recht in Rotterdam.