

Kwaliteitsrichtlijn voor Rechtswinkels in Nederland

Dit document is ontwikkeld door de Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels op basis van wetenschappelijk en beroepsvergelijkend onderzoek in het voorjaar van 2025. In bijvoorbeeld de medische sector werken professionals met een richtlijn die de dienstverlening standaardiseert en verbetert. Hierdoor wordt de dienstverlening beter voorspelbaar en van consistente kwaliteit. Omdat rechtswinkels in Nederland gevarieerd werken is dit document ontwikkeld om alle best practices van rechtswinkels samen te brengen. De richtlijn bevat 9 hoofdstukken met aandachtspunten voor een kwalitatief goede dienstverlening bij rechtswinkels. Dit document geldt alleen als richtlijn en is geen bindende afspraak. Leden van de Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels kunnen zich op vrijwillige basis aansluiten bij de 'NVR Kwaliteitsrichtlijn'.

Missie van de richtlijn

De richtlijn beoogt rechtswinkels te ondersteunen in het verstrekken van toegankelijke, kwalitatieve juridische ondersteuning en advies, met speciale aandacht voor diegenen in kwetsbare posities en/of die beperkte toegang hebben tot reguliere juridische diensten.

1. Organisatorische Structuur

- 1.1. Definieer duidelijke vaardigheden en rollen voor de medewerkers.
 - a. Medewerkers die juridische dienstverlening aan cliënten verlenen, dienen de volgende vaardigheden te bezitten of daarin getraind worden: Actief luisteren, het vaststellen van de juridische vraag, juridisch analyseren, wetgeving en uitspraken begrijpen en toepassen, juridisch adviseren, begrijpelijk communiceren.
 - b. Rechtswinkels moeten minimaal de volgende rollen verdelen binnen de organisatorische structuren:
 - Toezichthoudende of bestuurlijke rol: een verantwoordelijke voor de organisatorische- en inhoudelijke kwaliteit.
 - Juridisch adviseursrol: inhoudelijk geschoolde jurist, of jurist in opleiding (MBO Rechten niveau 3, HBO Sociaaljuridische Dienstverlening, Rechten of andere juridische opleiding, WO Fiscaal Recht, Notarieel Recht, Rechten of andere juridische opleiding).
 - Adviesrol: van een professioneel, vakinhoudelijk expert, minstens een keer per maand op casusniveau.

- 1.2. Stel een (meerjarig) beleidsplan op waarin verantwoordelijkheid over rollen duidelijk is, of spreek op af verantwoordelijken aan te stellen voor:
- a. Organisatie en beleid, waarbij de verantwoordelijkheden zijn:
 - Verantwoordelijkheid werkprocessen, waarbij de dienstverlening soepel verloopt (zoals roosters, intakeprocedures en dossiervorming).
 - Kwaliteitsbewaking, bijvoorbeeld via collegiale toetsing of gespreksverslagen, waarbij wordt toegezien op de juridische kwaliteit van dienstverlening.
 - Toezien op strategie en doelstellingen van de rechtswinkel.
 - b. Personeel- en/of vrijwilligersbeleid, waarbij de verantwoordelijkheden zijn:
 - Werving en selectie van medewerkers, van juridisch adviseurs met geschikte scholing.
 - Scholing, training en begeleiding, zodat medewerkers zich inhoudelijk en praktisch blijven ontwikkelen, er voldoende inhoudelijke begeleiding, en toezicht op goed functioneren is.
 - c. Financiën en administratie, waarbij de verantwoordelijkheden zijn:
 - Beheren van financiële middelen, een jaarlijkse begroting opstellen, en subsidieverantwoording afleggen.
 - Zorgen voor voldoende financiële middelen, bijvoorbeeld door het aanvragen van lokale subsidies (van gemeenten en onderwijsinstellingen) en de nationale subsidie van de Raad voor Rechtsbijstand.
 - Waar nodig geacht, regelen van aansprakelijkheidsverzekeringen en andere verzekeringen voor medewerkers en/of bestuurders.
 - d. Inhoudelijke dienstverlening, waarbij de verantwoordelijkheden zijn:
 - Uitvoeren van adviezen, waarbij wordt gekeken naar juridisch correctheid en kwaliteit van geschreven- en of verbale communicatie.
 - Zorg dragen voor goede dossiervorming en beschermen van privacy en vertrouwelijkheid.
 - e. Vertegenwoordiging en extern contact, waarbij de verantwoordelijkheden zijn:
 - Vertegenwoordiging van de rechtswinkel in media, onderzoeken en evenementen.
 - Contact onderhouden met de Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels, lokale onderwijsinstellingen en relevante overheidsinstellingen.
 - Contact onderhouden met ketenpartners in de dienstverlening, zoals gemeenten, advocatenkantoren, juridisch loket, sociaal raadslieden, rechtswinkels en andere relevante maatschappelijke organisaties.

- Continuïteit waarborgen van het contact met alle derden en ketenpartners.
- 1.3. Organiseer regelmatige vergaderingen ter controle en verbetering van de rechtswinkel.

2. Dienstverlening

- 2.1. De rechtswinkel waarborgt goede toegankelijkheid voor cliënten.
 - a. Offline toegankelijkheid: zorg voor duidelijk gecommuniceerde openingstijden en goede bereikbaarheid voor cliënten.
 - b. Creëer goede toegankelijkheid, ook online. Bijvoorbeeld (optionele) online intake of diagnosestelling, of het goed vastleggen van afspraken en voorlichting.
- 2.2. Zorg voor data waarmee verbetering kan worden doorgevoerd, zoals klantwaarderingen of ervaringen van medewerkers.
- 2.3. Zorg voor voldoende technologische ondersteuning, zodat de dienstverlening optimaal kan verlopen. Denk hierbij aan:
 - a. Casusmanagementsystemen.
 - b. Kennisbanken.
 - c. Communicatieplatforms.
 - d. Bedrijfsvoeringsoftware.
- 2.4. Werk met duidelijk gecommuniceerde termijnen, waarbij interne deadlines voor adviezen en andere vervolgstappen voor de cliënt worden afgesproken.
- 2.5. Organiseer regelmatige vergaderingen ter controle en verbetering van de rechtswinkel.

3. Privacy en vertrouwelijkheid

- 3.1. Ontwikkel en handhaaf privacyrichtlijnen conform AVG, waarbij de rechtswinkel privacybeleid opstelt, waarin de rechtswinkel uitlegt:
 - Welke gegevens worden verwerkt en waarom
 - Hoe toestemming voor verwerking van gegevens wordt gevraagd
 - Hoe lang gegevens worden bewaard
 - Hoe gegevens zijn beveiligd
 - Rechten van cliënten, zoals inzien en verwijdering van gegevens
- 3.2. Wees transparant over hoe klantgegevens worden verzameld, gebruikt, en bewaard.
- 3.3. Cliënten geven expliciet en aantoonbaar toestemming middels een door de rechtswinkel vervaardigde toestemmingsverklaring, tijdens de intake of eerste contactmoment.

- 3.4. Rechtswinkels beperken en beschermen toegang tot gegevens door te werken met adequate dossiersystemen en door niet op persoonlijke apparaten dossiers op te slaan.
- 3.5. Medewerkers worden aan het begin van de indiensttreding voorafgaand of bij aanvang van werkzaamheden getraind in privacy, waarbij:
 - a. Men over beveiliging, datalekken en vertrouwelijke informatie leert
 - b. Men een verklaring omtrent goed gedrag aanlevert en/of geheimhoudingsverklaring ondertekent

4. Klantinteractie en communicatie

- 4.1. Zorg voor duidelijke en tijdige communicatie met cliënten.
 - a. Spreek- en inloopuren worden tijdig afgezegd wanneer deze geen doorgang kunnen vinden.
 - b. De rechtswinkel hanteert duidelijke openingstijden, en communiceert (aangepaste) openingstijden op feestdagen.
- 4.2. Zorg voor duidelijke, toegankelijke taal, waarbij:
 - a. De leefwereld en de zelfredzaamheid van de cliënt in acht wordt genomen,
 - b. Vakjargon wordt vermeden,
 - c. Structuur wordt gehouden,
 - d. Extra toelichting wordt gegeven bij complexe adviezen.
- 4.3. Stimuleer begrijpelijke communicatie. Waar nodig en mogelijk kan dit via tweetalige vrijwilligers of (in overleg) via een tolktelefoon.
- 4.4. De rechtswinkel zorgt dat bij het eerste contactmoment of intake duidelijke uitleg wordt gegeven over verwachtingen, waarbij de rechtswinkel:
 - a. Duidelijk uitlegt wat de rechtswinkel wel en niet doet.
 - b. Duidelijk uitlegt hoe lang het ontvangen van advies of informatie duurt, of wanneer het volgende contactmoment is.
 - c. Duidelijk uitlegt hoe de cliënt de rechtswinkel kan bereiken voor vragen, klachten en opmerkingen.
 - d. Gewenste ervaringen van de cliënt en of de dienstverlening heeft geholpen bij hun vraag of situatie, test of deze behaald worden of deze door communiceert naar andere hulpverleners in geval van doorverwijzing.

5. Professionaliteit en training

- 5.1. Zorg voor duidelijke toelatingseisen van medewerkers.
- 5.2. Organiseer structurele trainingen, of sluit structureel aan bij trainingen van de Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels. Deze trainingen moeten relevant zijn en aansluiten bij de dienstverlening van de rechtswinkels.

5.3. Zorg voor een inwerkprogramma en scholing

6. Ethiek, gedragscode, diversiteit, inclusie en sociale veiligheid

- 6.1. Benoem één of meerdere vertrouwenspersonen (intern of extern) waar medewerkers en cliënten naartoe kunnen in geval van grensoverschrijdend gedrag en zorgen over veiligheid.
- 6.2. Zorg voor een cultuur waarin verschillen (in achtergrond, gender, leeftijd, religie, seksuele voorkeur) worden gewaardeerd.
- 6.3. Het bestuur zorgt voor een veilige werkomgeving en vervult een voorbeeldrol waar het gaat om sociale veiligheid.
- 6.4. Creëer een veilige omgeving voor medewerkers en cliënten door:
 - a. Zo veel mogelijk in tweetallen te werken.
 - b. Waar mogelijk, spreekuren in ruimtes te houden waar anderen in de buurt zijn, zonder vertrouwelijkheid te schenden (bijvoorbeeld een dichte ruimte met ramen).
- 6.5. Ontwikkel waar mogelijk een laagdrempelige klachtenprocedure, met een zorgvuldige afhandeling van klachten.

7. Samenwerking, betrokkenheid bij de gemeenschap en signalering

- 7.1. Zorg dat relevante ketenpartners bekend zijn bij de rechtswinkel. Maak daarbij indien gewenst gebruik van www.sociaaljuridischekaart.nl. Kijk naar:
 - a. Advocatenkantoren
 - b. Juridisch loketten
 - c. Gemeentelijke loketten
 - d. Sociaal raadslieden
 - e. Schuldhelpverlening
 - f. Buurteams/ wijkteams
 - g. Ombudsmannen/-vrouwen
 - h. Wijkrechters
 - i. Vluchtelingenwerk
 - j. Stichting WOON
 - k. Andere rechtswinkels in de buurt
- 7.2. Bevorder netwerken met ketenpartners in de buurt, ter bevordering van warme doorverwijzing in twee richtingen, door bijvoorbeeld:
 - a. Samenwerkingen te sluiten met ketenpartners voor doorverwijzing met afsprakenkaders
 - b. Netwerkbijeenkomsten bij te wonen in de buurt
 - c. De Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels in te schakelen.
- 7.3. Verwijs cliënten warm door naar ketenpartners, door:

- a. Afspraken met ketenpartners te maken over wie, waar en hoe er naar elkaar wordt doorverwezen.
 - b. Duidelijk aan cliënt en ketenpartner uit te leggen waarom de rechtswinkel doorverwijst.
 - c. Duidelijk en volledig te communiceren, met gewenste uitkomsten in plaats van probleemstellingen.
 - d. Volg indien mogelijk op wat er met de verwijzing gebeurt.
- 7.4. Neem actief deel aan evenementen en algemene ledenvergaderingen van de Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels.
- 7.5. Rechtswinkels zijn zich bewust van de signaleringsfunctie en dragen deze ook uit, door:
- a. Samenwerkingen aan te gaan met relevante juridische- en sociale partners (denk aan gemeenten, wijk- of buurtteams, Veilig Thuis, schuldhulpverlening, GGD, Vrouwenopvang).
 - b. Zo veel mogelijk warme doorverwijzingen te creëren.
 - c. Signalering uit te dragen, bijvoorbeeld via rapportages aan beleidsmakers of maatschappelijke organisaties over trends in hulpvragen.

8. Beoordeling en verbetering

- 8.1. Probeer waar mogelijk feedbackmechanismen in de dienstverlening in te bouwen, door bijvoorbeeld:
- a. Een cultuur van openheid en continue verbetering te bevorderen.
 - b. Korte enquêtes bij cliënten uit te voeren.
 - c. Klanttevredenheid te meten bij cliënten.
 - d. Teamreflecties te organiseren.
 - e. Geregeld casussen te bespreken.
 - f. Bij te houden of problemen van klanten dankzij rechtswinkel worden opgelost.
 - g. Jaarrapportages op te stellen.

9. Gebruik van technologie

- 9.1. Pas technologische hulpmiddelen toe om efficiëntie te verbeteren waar nodig, bijvoorbeeld met:
- a. Administratie: Microsoft 365 wordt aanbevolen. Google Workspace kan ook gebruikt worden.
 - b. Projectmanagement: bijvoorbeeld Trello, Notion of Craft.
 - c. Digitale casemanagementsystemen: Cotembo of VOVS worden aanbevolen.



Nederlandse Vereniging
van Rechtswinkels

- d. Veilige communicatie: two factor authenticatie, passwordmanagers als 1Password worden aanbevolen, voor mobiele communicatie wordt Signal aanbevolen.
- e. Juridische kennis: WoltersKluwer, SDU, Recht.nl en Boom Uitgevers.
- f. Ai: gebruik ai nooit als vervanger van de adviseur, gebruik nooit echte cliëntgegevens en gebruik het niet als bron van waarheid.