



Jaarplan 2018



Inhoudsopgave

Voorwoord – 4

1 Inleiding – 6

- 1.1 Externe ontwikkelingen – 8
- 1.2 Interne ontwikkelingen – 8
- 1.3 Indeling jaarplan – 9

2 Missie, visie en kernwaarden – 10

- 2.1 Missie – 11
- 2.2 Visie – 11
- 2.3 Kernwaarden – 12

3 Strategische overwegingen voor de komende 3 - 5 jaar – 14

- 3.1 Het aangaan van strategische allianties – 15
- 3.2 Samenwerking met partners binnen de gesubsidieerde rechtsbijstand – 15
- 3.3 Positionering naar andere organisaties – 15
- 3.4 Signaleringsfunctie – 16
- 3.5 Het creëren van publiekgericht adequate dienstverlening – 16

4 **Het Juridisch Loket in 2018 – 18**

- 4.1 Plannen voor 2018 – 19
- 4.2 Samenwerking met ketenpartners – 22
- 4.3 Europees Consumenten Centrum – 24
 - 4.3.1 Ontwikkelingen – 24
 - 4.3.2 Capaciteit – 24
 - 4.3.3 Samenwerking – 25
 - 4.3.4 Promotie – 26

5 **Organisatieontwikkeling – 28**

Redactie
Sanne Hazenberg en
Jan Pieter Verkennis

Ontwerp
Studio Dumbar

Fotografie
Els Zweerink

Voorwoord

Het Juridisch Loket is een begrip voor burgers die zoeken naar een oplossing voor hun juridisch probleem. De eerstelijns rechtshulp die het Juridisch Loket biedt, voorkomt vaak een onnodige, meestal kostbare gang naar de rechter en draagt bij aan een dejuridisering van het probleem. Deze belangrijke maatschappelijke bijdrage willen wij ook in 2018 weer gestalte geven.



drs. Jan Albert Waal
Algemeen Directeur

Ondanks de stagnatie in het wetgevingstraject inzake de herstructurering van de Wet op de Rechtsbijstand (verder WRB) zijn er voor 2018 geen verdere bezuinigingen voorzien en kan het Juridisch Loket zich weer gaan richten op datgene wat ons bestaansrecht rechtvaardigt, namelijk de optimale dienstverlening aan de rechtzoekende. Dit jaar richten we ons op een verdere verbetering van de toegankelijkheid van onze dienstverlening op alle kanalen. Hierbij zullen we een aantal pijnlijke maatregelen uit het verleden, die we moesten nemen als gevolg van de bezuinigingen, weer gedeeltelijk kunnen terugdraaien. We kunnen nu ook nieuwe vormen van dienstverlening aanbieden zoals het openen van servicepunten en skypesprekuren. Daarnaast zullen we de projecten die al in de planning stonden voor het programma Herstructurering WRB opnieuw beoordelen en voor zover mogelijk gaan uitvoeren. In dit traject trekken we veelvuldig op samen met de Raad voor Rechtsbijstand.

Hoe de toekomst er voor onze organisatie uit ziet is nog niet duidelijk. Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand is in ontwikkeling en in 2018 moet duidelijk worden wat de effecten zijn van de voorstellen en uitwerkingen van de commissie Wolfsen.

Door het verder ontwikkelen en innoveren van onze dienstverlening dragen wij bij aan de versterking van de eerste lijn, waarbij onze klanten het uitgangspunt zijn. Betrokkenheid bij onze klanten, het leveren van kwaliteit en eenvoudige oplossingen, staan voorop. Ook blijft in 2018 het aangaan van strategische allianties en de uitwisseling van kennis voor het Juridisch Loket van groot belang.

Wij blijven staan voor kwaliteit, innovatie en het verder ontwikkelen van onze dienstverlening waarbij de klant van het Juridisch Loket centraal staat.

1 Inleiding



Voortbouwend op de adviezen van de commissie Wolfsen, de plannen van het ministerie van Veiligheid en Justitie en de reeds in 2017 ingezette koers, zal onze organisatie zich in 2018 volop inzetten op de behoeften van de klanten.

We gaan hierbij uit van onze eigen kracht om iedereen in Nederland te helpen aan een goed juridisch advies. Dit, in combinatie met andere (lokale) netwerkpartners, maakt onze dienstverlening optimaal voor onze klanten. Er is dan ook alle reden om met positieve verwachtingen naar de toekomst te kijken.

1.1 Externe ontwikkelingen

Herstructurering rechtsbestel

Het wetgevingstraject inzake de herstructurering van de Wet op de Rechtsbijstand is gestagneerd. Dit neemt niet weg dat we de projecten die reeds waren voorzien in het kader van deze herstructurering voor zover mogelijk gaan uitvoeren.

Bereikbaarheid

Nu er voor 2018 geen verdere bezuinigingen gepland zijn, kunnen we toekomstgerichte investeringen doen waardoor we onze bereikbaarheid vergroten. We innoveren door bijvoorbeeld vernieuwende oplossingen te vinden waarmee we nog beter kunnen aansluiten bij de wensen van onze klanten.

Samenwerking

In 2017 zijn als pilot door enkele vestigingen verregaande samenwerkingsverbanden aangeknoopt met lokale organisaties (in Bladel, Weert, Roermond en Brunssum). Dit resulteerde in bijvoorbeeld regelmatig uitwisseling van kennis tussen partijen,

maar ook in het aanbieden van inloopsprekuren op externe locaties, de zogenoemde servicepunten. Voor 2018 gaan alle vestigingen deze vormen van coöperatie opteren. Het Juridisch Loket kan immers met haar juridische dienstverlening een aanvullend dienstverleningspakket bieden voor de lokale partners en zo beter aansluiten op de wensen en behoeftes van onze klanten.

Technologie

Veel van onze klanten zoeken online naar informatie over juridische onderwerpen. De online dienstverlening van het Juridisch Loket sluit daarop aan. Onze website levert steeds meer informatie en uitgebreide hulp bij het zelf aan de slag gaan met een juridische vraag en het vinden van een oplossing. De ontwikkelingen op dit gebied gaan snel en vragen ook in 2018 om een continu proces van innovatie. Denk hierbij aan het aanbieden van spreekuren via skype of het beantwoorden van juridische vragen op social media door een webcare team.

1.2 Interne ontwikkelingen

Optimalisering en uitbreiding dienstverlening

Ook in 2018 zijn wij benieuwd naar de behoeften van onze klanten. Het monitoren van het zoekgedrag, de behoeften en verwachtingen van onze klanten gaat onverminderd door. De bevindingen helpen ons bij het aanpassen van onze werkwijze en de interne processen, om een optimale dienstverlening te kunnen garanderen.

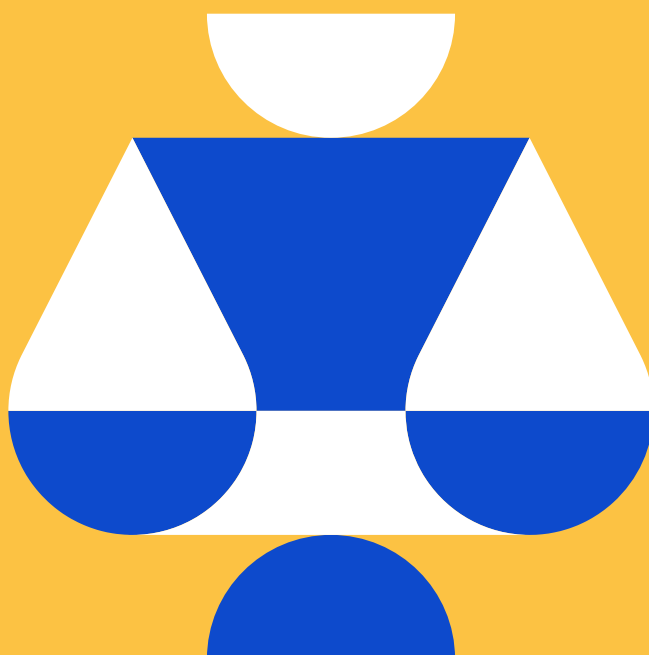
1.3 Indeling jaarplan

In dit jaarplan lichten we in het tweede hoofdstuk de visie van het Juridisch Loket op de maatschappelijke ontwikkelingen toe, aangevuld met de waarden die nodig zijn om de missie te bereiken. Daarna volgt een hoofdstuk over de strategie en het beleid van de organisatie.

In 2018 richt het Juridisch Loket zich op een verdere verbetering van de toegankelijkheid van onze dienstverlening op alle kanalen.

Dit thema vloeit voort uit de externe en interne ontwikkelingen. Ook het komend jaar is er veel creativiteit en daadkracht nodig om op dit thema resultaat te boeken. Die hebben we gelukkig in huis en we hebben er daarom alle vertrouwen in dat we succes gaan halen.

Hoofdstuk vier behandelt de bedrijfsvoering voor 2018 waarin dit thema centraal staat. Het laatste hoofdstuk gaat in op de ontwikkelingen die de organisatie voorziet voor de nabije toekomst. Het sluitstuk is de exploitatie inschatting.



2 Missie, visie en kernwaarden



2.1 Missie

Het Juridisch Loket is de onafhankelijke publieke juridische dienstverlener die actief bijdraagt aan een rechtvaardige maatschappij.

2.2 Visie

Veel mensen worden vroeg of laat geconfronteerd met juridische problemen waar ze zelf niet meer uit komen. Lager opgeleiden, minder draagkrachtigen en senioren lopen vooral tegen juridische problemen aan, die ze niet zonder hulp van buitenaf kunnen oplossen. Ze voelen zich onveilig en overgeleverd aan instanties en organisaties. Ze hebben behoefte aan betrouwbare informatie, verheldering, toelichting en advies.

Het is daarom belangrijk dat er in Nederland een landelijke organisatie is die helpt bij het oplossen van juridische problemen en bijdraagt aan de zelfredzaamheid van burgers: het Juridisch Loket. Het Juridisch Loket helpt en wijst de weg. Bovendien is de organisatie voortdurend bezig om te kijken hoe problemen voorkomen of buiten het recht opgelost kunnen worden. Op deze manier helpt het Juridisch Loket mee bij het terugdringen van de complexiteit en om het recht toegankelijk en betaalbaar te houden.

Het Juridisch Loket richt zich op burgers met juridische vragen. We willen voor iedereen toegankelijk zijn, in het bijzonder voor de sociaal zwakkeren in de samenleving. Het Juridisch Loket geeft juridisch advies en informatie. Onze ruim 250 juristen hebben de kennis in huis om echt te helpen en op te treden als wegwijzer in recht.

We streven naar het continue overtreffen van de verwachtingen die onze klant heeft van onze dienstverlening. Wij bedienen de klant op de juiste tijd, op de juiste plek, en we zijn er als het nodig is.

We doen dit in een samenleving die continue en in hoog tempo verandert, waardoor ook de hulpvraag en servicebehoefte van onze klant telkens anders zijn. Voor ons als organisatie betekent dit dat we voortdurend interactie moeten zoeken met onze omgeving. Alleen dan kunnen we voldoen aan de eisen die de samenleving aan ons stelt. We beschouwen verandering dan ook als een constante factor binnen onze organisatie. Daarnaast willen we worden gezien als een innovatieve en betrouwbare kwaliteitspartner

voor burgers en maatschappelijke partners. Het Juridisch Loket signaleert de volgende maatschappelijke ontwikkelingen waardoor wij continu onze dienstverlening waar mogelijk aanpassen aan de verwachtingen en wensen van de klant:

Juridisering van de samenleving

Er komen steeds meer wetten, regels en bepalingen en de ontwikkelingen gaan steeds sneller.

Terugtrekkende overheid

De overheid treedt steeds verder terug uit allerlei sectoren en burgers zijn vaak overgeleverd aan gehaate verkooptrucs of moeten de strijd aangaan met grote concerns waar iedereen en tegelijkertijd niemand aanspreekbaar en verantwoordelijk is.

Individualisering

De maatschappij ontzuilt en collectiviteiten zijn steeds vaker vooral 'gelegenheidscollectiviteiten' waarbij de calculerende burger er voor kiest zich tijdelijk te verenigen om het individuele doel te bereiken.

Digitalisering

Velen zijn goed in het verwerken van informatie en zijn zelfredzaam. Mensen die minder handig zijn met bijvoorbeeld internet krijgen een steeds grotere achterstand. Dit zijn vaak kwetsbare groepen zoals allochtonen, laaggeletterden en ouderen.

Vergrijzing

Nederland vergrijst en dat heeft gevolgen voor de hele samenleving. Oudere mensen hebben meer zorg nodig, zijn vaak minder mondig en de cognitieve vaardigheden lopen terug.

Multiculturele samenleving

Nederland kent steeds meer inwoners met een migratieachtergrond. Velen beheersen onze taal niet en hebben vaak specifieke vragen over gezinshereniging, inburgering, etc.

Mondige burger

Er is minder ontzag voor organisaties en burgers accepteren het niet wanneer ze niet goed behandeld worden of als er onvoldoende aandacht is voor hun belangen.

Gevoel van onveiligheid

In de globaliserende wereld groeit de afstand tussen burgers en overheid. We zijn hierdoor meer op onszelf aangewezen. Omdat we beter dan ooit op de

hoogte zijn van al het nieuws over de wereld, beïnvloedt dat ook onze 'veiligheidsbeleving'. Dit gevoel wordt extra gevoeld door de supranationale problemen als milieuproblematiek, terrorisme, voedselveiligheid, armoede en de invloed van de economie.

Toenemende complexiteit

Alle hiervoor geschetste trends hebben tot gevolg dat zaken voor burgers steeds ingewikkelder worden.

Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen.

2.3 Kernwaarden

Om de missie te bereiken streven we zes kernwaarden na. Met deze kernwaarden leggen we accenten op zaken die belangrijk zijn om de organisatiedoelstellingen te bereiken.

Onze kernwaarden zijn:

Klant centraal

Het gaat om de klant, die zetten we als publieke dienstverlener op de eerste plaats.

Betrokken

In onze betrokkenheid bij de klanten, de organisatie en de problematiek, proberen we niet alleen problemen op te lossen maar ook te voorkomen.

Kwaliteit

We streven ernaar de beste kwaliteit te bieden. Onze klant heeft recht op het beste advies.

Snel

Als je een probleem hebt, wil je snel geholpen worden. Bij het Juridisch Loket gaat hoge kwaliteit gepaard met snelheid: in een telefonisch consult van 10 minuten, of gesprek van 15 of 30 minuten ben je echt verder geholpen.

Proactief

Wanneer wij een belangrijke misstand of hiaat in de wet- en regelgeving signaleren, treden we proactief op.

Onafhankelijk

We zijn neutraal en onafhankelijk. We kiezen geen partij en doen niet aan belangenbehartiging.

**Een
luisterend oor,
een bruikbaar
advies.**



3 Strategische overwegingen voor de aankomende 3 - 5 jaar



3.1 Het aangaan van strategische allianties

De kerntaak van onze organisatie is het voorkomen en het helpen oplossen van juridische problemen en conflicten. Het Juridisch Loket legt uit, adviseert en biedt daar waar mogelijk een alternatief voor een juridische procedure. Om succesvol te zijn in de dienstverlening is een goede samenwerking met landelijke stakeholders als de Nationale

ombudsman, UWV, Fraudehulpdesk of Autoriteit Consument & Markt cruciaal. Ook de samenwerking met lokale partners speelt hierbij een grote rol. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het Sociaal Raadsliedenwerk, de gemeentes en bibliotheken.

3.2 Samenwerking met partners binnen de gesubsidieerde rechtsbijstand

Het Juridisch Loket versterkt zijn positie midden in de samenleving door strategische allianties en samenwerkingsverbanden aan te gaan met relevante partners. We spelen hiermee in op maatschappelijke ontwikkelingen zoals de ingrijpende wijzigingen in de maatschappelijke sector en op politieke ontwikkelingen op het vlak van de gesubsidieerde

rechtsbijstand. Daar waar het mogelijk en zinvol is, participeert het Juridisch Loket in pilots en onderzoeken op dit gebied.

3.3 Positionering naar andere organisaties

- Binnen de keten van de gesubsidieerde rechtsbijstand besteedt het Juridisch Loket vooral aandacht aan de samenwerking met het ministerie van Veiligheid en Justitie, de Raad voor Rechtsbijstand, de advocatuur en mediators.
- Het Juridisch Loket wil autoriteit zijn op het gebied van gratis juridische dienstverlening. Het Juridisch Loket onderzoekt in welke mate het zijn positionering kan optimaliseren en de profilering kan versterken. Het Juridisch Loket heeft daarbij zicht op het krachtenveld waarin wordt geopereerd.
- Het Juridisch Loket kiest voor een model met beleidskaders dat gericht is op de doelstellingen en prestaties die zijn overeengekomen met de Raad voor Rechtsbijstand. De organisatie kenmerkt zich binnen dit model door autonomie en een sterk gevoel voor maatschappelijk ondernemerschap.
- Eén van de pijlers van de dienstverlening van het Juridisch Loket is een goede samenwerking met partners op landelijk, regionaal en lokaal niveau.

3.4 Signaleringsfunctie

- Het Juridisch Loket werkt aan een rechtvaardige maatschappij. Wij luisteren naar de signalen van de klanten over problemen. Het signaleren van deze misstanden uit de maatschappij, maar ook het voorstellen van verbeteringen, draagt bij aan deze missie.
- Het Juridisch Loket plaatst signaleringen van misstanden direct bij de betrokken instanties of zoekt zo nodig zelf de publiciteit op. Uiteraard laat deze werkwijze onverlet dat ook in samenspraak met partners in het netwerk bepaalde signalen kunnen worden afgegeven over het functioneren van uitvoeringsorganisaties en het ontbreken van bepaalde voorzieningen.
- Het Juridisch Loket geeft ook signalen af aan de betreffende autoriteiten over juridische misstanden, waaronder consumentenrecht.
- Het Juridisch Loket is actief betrokken bij diverse lokale, regionale en landelijke bijeenkomsten en samenwerkingsverbanden. Investeren in het opbouwen en onderhouden van netwerken en communicatielijnen is daarvoor een vereiste.

3.5 Het creëren van publiekgericht adequate dienstverlening

- Het Juridisch Loket draagt bij aan een dejuridisering en een maatschappelijke bewustwording van de diverse mogelijkheden van probleemoplossing. Zo heeft de organisatie een voortrekkersrol bij het vermarkten van nieuwe juridische producten en processen.
- Het Juridisch Loket blijft de dienstverlening bewaken. Aan de balie, tijdens het telefoongesprek, online en tijdens het spreekuur, leveren de juristen hierdoor een steeds betere, kwalitatieve dienstverlening op maat.
- Het Juridisch Loket bekijkt hoe de kwetsbare groepen in de samenleving met een laag inkomen, zoals ouderen, laagopgeleiden, laaggeletterden, mensen met beperkte sociale vaardigheden en personen met een andere culturele achtergrond, beter kunnen worden bereikt. Naast de online focus, blijft het Juridisch Loket daarom ook investeren in de andere dienstverleningskanalen.
- Het Juridisch Loket onderzoekt of een grotere diversificatie in het aanbod wenselijk is. Daarbij gaat het zowel om de dienstverlening aan de huidige klanten (bijvoorbeeld de inhoud van het aanbod, en in te zetten instrumenten) als om een aanbod voor eventuele nieuwe doelgroepen.
- Het Juridisch Loket streeft ernaar onnodige en dure procedures te voorkomen. Het Juridisch Loket is een landelijke organisatie die vanuit zijn expertise zowel een landelijk, regionaal als lokaal netwerk onderhoudt.

**Advies
waarmee
u vooruit
komt.**



4 Het Juridisch Loket in 2018



4.1 Plannen voor 2018

De kerntaak van onze organisatie is het voorkomen en het helpen oplossen van juridische problemen en conflicten. Het Juridisch Loket legt uit, adviseert en biedt daar waar mogelijk een alternatief voor een juridische procedure. Om succesvol te zijn in de dienstverlening is een goede samenwerking

met landelijke stakeholders als de Nationale ombudsman, UWV, Fraudehelpdesk of Autoriteit Consument & Markt cruciaal. Ook de samenwerking met lokale partners speelt hierbij een grote rol. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het Sociaal Raadsliedenwerk, de gemeentes en bibliotheken.

Medewerkers

Onze juristen staan dagelijks met onze klanten in contact. Ze zijn betrokken en gedreven om de klanten te helpen met het best mogelijke antwoord op een juridische vraag. Ze helpen de klanten zodanig dat zij weten waar ze aan toe zijn en hoe ze hun probleem kunnen oplossen. Na een bezoek aan of een telefoontje met het Juridisch Loket zijn ze weer een stap dichterbij de oplossing. Het Juridisch Loket voorziet ze van de juiste middelen, het juiste advies en onderzoekt steeds welke hulp het beste bij hen past.

Deze kennisintensieve dienstverlening kan alleen succesvol zijn dankzij de inzet en professionaliteit van onze medewerkers. Het Juridisch Loket blijft dan ook investeren in hun opleiding en ontwikkeling. De nadruk van het opleidingsprogramma ligt op het inwerken van nieuwe medewerkers, het actualiseren en vergroten van relevante juridische kennis en het ontwikkelen van passende vaardigheden. Het aanbod van opleidingen bestaat uit een mix van regulier en digitaal leren met opleidingsdagen in Utrecht, webinars en lokale scholingen die deels centraal worden gefaciliteerd.

Kwaliteit

De ingeslagen weg om onze klanten te betrekken bij ons kwaliteitszorgsysteem zetten we voort. Ook in 2018 benaderen we klanten met regelmaat om met ons mee te denken over verschillende onderwerpen. Wat zijn bijvoorbeeld hun ideeën over de optimalisatie van onze toegankelijkheid? Wat doen klanten nadat zij contact hebben gehad met een van onze juristen? Volgen zij het advies op, zijn zij verder geholpen met de informatie die wij hen gegeven hebben? We onderzoeken of wij onze klanten daarin nog meer kunnen ondersteunen.

Behalve met onze klanten willen we ook met onze netwerkpartners in gesprek over de toegang tot onze dienstverlening. Als de schakels goed verbonden zijn, helpt dat de klant in zijn zoekproces naar de oplossing voor zijn probleem. Zijn we toegankelijk voor onze partners? En zijn onze partners toegankelijk voor ons?

Intern blijven we onze dienstverlening monitoren met onze interne audits. De auditoren zullen van iedere medewerker een aantal klantgesprekken meeluisteren en de gesprekken beoordelen aan de hand van onze checklist. De medewerker neemt de feedback van de auditor mee in zijn plan voor zijn professionele ontwikkeling.

Kennis

In 2018 blijft onze aandacht gericht op het verder ontwikkelen van de kennisbank. Denk hierbij aan het optimaliseren van de zoekfunctie, zodat de juiste informatie sneller en nog makkelijker gevonden kan worden door onze juristen. Ook de cursus 'zoeken in kennisbronnen' wordt verder ontwikkeld. Hierdoor krijgen onze medewerkers handvatten om de vraag van de klant om te zetten naar een goede zoekvraag. Daarnaast zal aandacht besteed worden aan welke bron is geschikt voor welke soort vragen en voor welk kanaal.

Naast deze technische verbetering zal de focus liggen op het ontwikkelen van een systeem waarmee de kwaliteit van de content continu verbeterd wordt. Onze medewerkers volgen de ontwikkelingen van de diverse rechtsgebieden op de voet en vertalen deze naar de beste antwoorden voor onze klanten. In 2018 starten we met een pilot om in landelijke vakgroepen de kennis en kunde van onze juristen te bundelen. We streven er naar deze op een zo efficiënt mogelijke manier te delen met elkaar en met onze klanten.

HR-beleid

In 2018 ligt de nadruk op het benutten en ontwikkelen van talenten in de organisatie. Daarnaast zullen de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de RI&E een basis vormen voor verdere ontwikkeling van beleid en uitvoering. Hiermee werken we aan een prettige werkomgeving, waarbij voldoende uitdaging aanwezig is in het dagelijkse werk.

In de veranderende arbeidsmarkt is het meer dan voorgaande jaren van belang om een aantrekkelijke werkgever binnen de juridische dienstverlening te zijn. Voor het werven van medewerkers worden dan

ook verschillende wervingskanalen ingezet om meer mensen te kunnen bereiken. Bovendien zullen we ons op een meer actuele wijze positioneren in de markt.

Faciliteiten

In de afgelopen jaren zijn al onze huurcontracten heronderhandeld en geflexibiliseerd. Met het treffen van de voorbereidingen voor de aanvullende rechtshulp worden de spreekkamers ook ingezet als balieruimte. Ook intensiveren wij samenwerkingsrelaties met netwerkpartners waarbij zij gebruik maken van onze faciliteiten en vice versa.

Een pilot in dit kader loopt op dit moment in het zuiden van het land. Op deze manier zijn wij in staat een bezuiniging in de benodigde vierkante meters te realiseren. Tegelijkertijd worden die vestigingen die verbouwd worden voorzien van de nieuwe huisstijl. Zo combineren we meerdere werkzaamheden waardoor zoveel mogelijk middelen voor het primaire proces beschikbaar blijven. Het jaarlijks beoordelen van onze leveranciers op prijs en kwaliteit volgt ook uit deze gedachtegang.

Marketing & Communicatie

In 2018 stellen wij ons ten doel om onze toegankelijkheid te vergroten. We openen extra fysieke servicepunten, we breiden de dienstverlening en de openingstijden uit op de vestigingen en we optimaliseren ons contactcenter om de wachttijden te beperken.

Toegankelijkheid houdt ook in dat we begrijpelijke taal hanteren en dat we onze klanten de juiste informatie aanbieden wanneer zij het nodig hebben. Onze marketing voeren we zoveel mogelijk data-driven uit. We krijgen onze data uit verschillende bronnen zoals onder meer de WebTop (ons klantregistratiesysteem), het online monitoringsysteem en webanalytics. Ook voeren we diverse onderzoeken uit om onze klanten steeds beter te kunnen helpen. We kijken naar slimme manieren om de verschillende data met elkaar te laten communiceren.

Contentmarketing

In een wereld met een overvloed aan informatie is het voor organisaties steeds lastiger om de aandacht van je klant te krijgen. Daarom verleggen we in 2018 de focus nog meer naar contentmarketing voor het vergroten van onze naams- en inhoudsbekendheid. Contentmarketing gaat om het op consistente wijze aanbieden van relevante content binnen de juiste context, waarbij conversatie zorgt voor verbinding met onze relevante klantgroepen.

De inzichten uit ons customer journey onderzoek en de daaruit voortvloeiende klantcontactstrategie vormen de uitgangspunten voor het contentmarketingplan 2018. Naast het aanbieden van de juiste content, op het juiste kanaal, voor de juiste persona

starten we in 2018 met crossmediale campagnes rondom 'live events' zoals bijvoorbeeld voor de onderwerpen 'uit elkaar gaan' of 'ontslag'. Zo helpen we onze klant vooruit en vergroten we onze naamsbekendheid op het gebied van gratis juridische informatie en advies.

Website

De website is voor veel klanten een belangrijke informatiebron en een eerste contactmoment met de dienstverlening. Het Juridisch Loket wil zijn klanten online service bieden die aansluit bij de informatiebehoefte en het zoekproces. Usability onderzoek, A/B-testen, feedback polls, webanalytics en inzicht in het huidige proces van klantinteractie liggen aan de basis van het optimaliseren www.juridischloket.nl. Door het proces van testen, (door) ontwikkelen en uitrollen van functionaliteiten, designs en content te continueren, wordt de online ervaring van de klant steeds beter.

De webredactiesessies zullen in 2018 worden voortgezet, met focus op zoekmachine-optimalisatie (SEO) en conversie-optimalisatie. Online onderzoeken en data geven ons zinvolle inzichten in de navigatieflow, het bezoekersgedrag en in hoeverre de bezoekers zijn geholpen met de content op de website. Zo kunnen we onze klanten online steeds beter online helpen.

In 2018 gaan we de verbinding tussen de website en de kennisbank verder optimaliseren. Door de samenwerking tussen beide redacties te versterken, beogen we een efficiëntere verwerking van de klantvraag te bereiken.

Daarnaast zal de online samenwerking met partners verder worden uitgebouwd. Online samenwerking en linkbuilding met partners draagt bij aan een toename van de online zichtbaarheid, waardoor het bereik wordt vergroot.

Sociale media

Sociale media zoals Facebook en YouTube zijn het afgelopen jaar wereldwijd blijven stijgen in populariteit. Facebook blijft het grootste platform op het gebied van diverse soorten content en YouTube is het grootste online videoplatform geworden op het gebied van video content. Daarom zal in 2018 verder gekeken worden naar het ontwikkelen en aanbieden van verschillende vormen van crossmediale content die aansluiten bij onze doelgroep en de website.

Facebook Live

Halverwege 2017 is het Juridisch Loket gestart met de uitrol van Facebook Live sessies. In plaats van dat de klant naar ons toe komt, komen wij via Facebook Live naar de klant. Per uitzending wordt er door een jurist en een presentator een onderwerp behandeld. Klanten kunnen in het reactieveld onder

de video vragen stellen. Gedurende de live video worden deze vragen behandeld. Mocht de klant verder nog vragen hebben, dan kunnen ze via een (direct) message, telefonisch of via de website hun vraag verder stellen. Van deze video's wordt uiteindelijk per onderwerp en per vraag een samenvatting gemaakt voor YouTube. In 2018, zal deze vorm van informatievoorziening worden voortgezet.

Google Adwords

We hebben in 2017 na uitgebreid onderzoek geconstateerd dat het Juridisch Loket veel online concurrentie ondervindt van commerciële partijen. Als reactie hierop, hebben we via Google adwords campagnes ingezet om de online vindbaarheid en de bescherming van het merk 'het Juridisch Loket' te verbeteren. Ook in 2018 zetten we deze campagnes kosten efficiënt voort.

Webcare

In 2018 starten we met een uitbreiding van onze webcare. Voorheen was Facebook de enige bron voor het online contact via social media met de klant. We beantwoordden de vragen die via een persoonlijk bericht aan ons werden gesteld.

In 2018 starten we met webcare op andere kanalen, zoals fora, openbare berichten op facebook of Twitter. Om dit mogelijk te maken, gebruiken we de applicatie van Obi4Wan. Deze applicatie filtert de gesprekken waarin online het Juridisch Loket wordt genoemd. Binnen Obi4Wan kan worden deze gesprekken uitgelicht en bestaat de mogelijkheid om direct te reageren.

Intranet

In 2018 maken we een analyse van de factoren die een rol spelen bij het gebruik van intranet door onze juristen. Deze analyse helpt ons bij het formuleren van een eisenpakket waarmee we intranet beter kunnen laten aansluiten op de wensen en behoeften van de gebruikers. Denk hierbij aan integratie van verschillende systemen en Single Sign On. Hiermee wordt intranet de deur die toegang geeft tot alle systemen.

ICT

Het Juridisch Loket moet beschikken over een robuuste en wendbare ICT-omgeving. Naast een goede regiefunctie vanuit ICT vergt dit ook een nauwe samenwerking met de interne organisatie en een goed partnerschap met de betrokken leveranciers.

We voorzien een grotere vraag naar functioneel beheer door bijvoorbeeld een grotere toepassing van AFAS Online voor de ondersteunende bedrijfsprocessen. Er moet gezorgd worden voor voldoende ondersteuning op dit gebied. In 2018 starten we een Europees aanbestedingstraject voor onze ICT dienstverleners. In 2017 hebben we een opdracht uitgezet om het

klantregistratiesysteem (de Webtop) te vernieuwen. Doel hiervan is om de complexiteit van de applicatie te reduceren en de afhankelijk van de marktpartijen die de applicatie kunnen aanpassen en beheren te verkleinen. Daarnaast is met een nieuw klantregistratiesysteem het Juridisch Loket beter voorbereid op de plannen die ontwikkeld worden voor het realiseren van een klantvolgsysteem.

Door Microsoft Office 365 heeft het Juridisch Loket de mogelijkheid tot informatie-uitwisseling en online samenwerking binnen de organisatie. Er bestaat de mogelijkheid om met SharePoint Online documenten met elkaar te delen en samen te bewerken. Nieuwe initiatieven om op een gepersonaliseerde manier informatie aan te bieden aan de medewerkers, door gebruik te maken van de beschikbare functionaliteit van SharePoint Online, liggen binnen handbereik. In 2018 wordt de behoefte verder onderzocht en zullen stappen gezet worden om dit doel te bereiken.

Per 25 mei 2018 verandert de privacywetgeving en wordt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht. Dan geldt overal in de Europese Unie dezelfde privacywetgeving. Samen met de Raad voor Rechtsbijstand werkt het Juridisch Loket vanaf 2017 aan het voldoen aan de wetgeving van de AVG. In 2018 zullen deze werkzaamheden worden uitgevoerd en afgerond.

In 2017 zijn pilots gestart voor servicepunten en dienstverlening vanuit bibliotheken. Met deze pilots komt het Juridisch Loket tegemoet aan de wens van de klanten om dichterbij huis geholpen te worden. Deze ontwikkelingen vergen de inzet van mobiele apparatuur en het gebruik van draadloze netwerken. Voor deze ontwikkelingen geldt dat continuïteit en veiligheid belangrijke voorwaarden zijn voor de dienstverlening die gevraagd wordt.

4.2 Samenwerking met ketenpartners

Door de decentrale uitvoering van veel wetgeving, zoals de decentrale toegang tot de maatschappelijke zorg, willen we in 2018 de contacten met gemeentes intensiveren. Ketsamenwerking is belangrijk voor het op de juiste manier helpen van klanten. Vaak gaat een juridisch probleem gepaard met andere problemen of vragen die niet direct op te lossen zijn met

Raad voor Rechtsbijstand / Ministerie van Veiligheid en Justitie

Het Juridisch Loket werkt in het kader van de voorstellen uit de Wet duurzaam stelsel rechtsbijstand intensief samen met de Raad voor Rechtsbijstand en het ministerie van Veiligheid en Justitie. Gezamenlijk zijn we nog steeds druk bezig met de voorbereidingen op de mogelijke invoering van deze Wet. Samen met de Raad voor Rechtsbijstand proberen we vorm te geven aan de invulling van de mogelijke nieuwe vormen van dienstverlening die invoering van de Wet met zich mee zou brengen. We blijven ons hier graag voor inzetten. Daarnaast werken we steeds intensiever samen met de Raad voor Rechtsbijstand. Zo bouwen we bijvoorbeeld aan het opzetten van reguliere overlegstructuren om zo meer van elkaars expertise te leren en elkaar daarmee te versterken.

Rechtspraak

Onze samenwerking met rechtbanken heeft zich de afgelopen jaren via diverse projecten vruchtbaar ontwikkeld, maar wegens gebrek aan financiële middelen ligt doorontwikkeling stil. Intussen wordt het Juridisch Loket in het omvangrijke programma Kwaliteit en Innovatie (KEI-programma) van de Rechtspraak op diverse vlakken betrokken bij onder meer E-kanton, Burenrechter, Spreekuurrechter en de ontwikkeling van Rechtspraak.nl. Voor 2018 zijn verkennende gesprekken over nieuwe vormen van samenwerking.

Advocatuur

Het Juridisch Loket blijft ook bouwen aan een goede relatie met de Orde van Advocaten. Op regelmatige basis vinden constructieve overleggen met elkaar plaats. Samen verkennen we op welke wijze we elkaar nog beter dan nu het geval is zouden kunnen aanvullen en versterken. Het Juridisch Loket blijft in deze prettige samenwerking graag investeren.

een juridisch advies. Om de klanten goed te helpen, verwijzen onze juristen klanten door naar ketenpartners. Ook werken we samen met partners in het kader van innovatie en voor de uitwisseling van kennis.

Met de volgende partners heeft het Juridisch Loket een intensieve samenwerking:

UWV

De samenwerking tussen UWV en het Juridisch Loket wordt in 2018 voorgezet. De bereikbaarheid van directe contactpersonen bij UWV maken het voor de juristen van het Juridisch Loket mogelijk om de klant snel van een gedegen advies over zijn positie te voorzien, waarmee de hulpvraag direct kan worden afgehandeld. Zo kan een verwijzing worden voorkomen.

Sociaal Raadslieden

Samenwerking met de Sociaal Raadslieden bestaat vanaf de oprichting van het Juridisch Loket. Zowel op landelijk als lokaal niveau werken we samen.

Nationale Ombudsman en Kinderombudsman

De samenwerking met de Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman houdt in dat we wederzijds klanten aan elkaar doorverbinden. Zo komen klanten met hun vraag terecht waar ze het beste geholpen kunnen worden. In 2018 verbeteren we op landelijk niveau de uitwisseling van signaleringen door periodiek overleg.

Vluchtelingenwerk Nederland

We voeren regelmatig overleg met Vluchtelingenwerk Nederland over de ontwikkelingen in het Asiel- en Vreemdelingenrecht.

Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

De IND heeft in Nederland zeven loketten waar burgers ook terecht kunnen voor informatie en advies op het gebied van Verblijfsrecht. Toch komen veel vragen ook bij het Juridisch Loket terecht. Beide organisaties kijken hoe ze de samenwerking kunnen verbeteren en overlap kunnen voorkomen.

Opleidingsinstituten

De student van nu is de werknemer van de toekomst. Wij vinden het dan ook van belang dat het onderwijs op de opleidingsinstituten zoveel mogelijk aansluit bij de dagelijkse praktijk van het Juridisch Loket. De contacten met de HBO SJD, HBO Recht en de Faculteit Recht van de universiteiten zijn goed, waarbij goede samenwerkingsafspraken over stageplaatsen en afstudeeropdrachten gemaakt zijn. Tevens verzorgen we regelmatig voorlichting en/of scholing aan studenten.

Stichting de Clinic

Stichting de Clinic is een rechtswinkel in Amsterdam die gespecialiseerd is in intellectueel eigendom en ICT-recht. De samenwerking bestaat uit het wederzijds doorverwijzen van klanten, de vermelding op elkaars website, het neerleggen van folders van de Clinic in de vestigingen van het Juridisch Loket en het bijdragen aan de kennis van medewerkers op deze rechtsgebieden.

Consumentenbond

Om een bijdrage te leveren aan een goede naleving van het consumentenrecht, hebben het Juridisch Loket en de Consumentenbond een convenant getekend. Het partnerschap is gericht op het sneller uitwisselen van informatie over consumentenkwesties. Ook trekken beide organisaties samen op als het gaat om een betere wettelijke regeling op het gebied van collectief actierecht in massa- en strooischade.

Centraal Bureau Rijvaardigheid (CBR)

Het Juridisch Loket en het CBR zetten in 2018 de samenwerking voort op het gebied van warme verwijzing van klanten met bijvoorbeeld vragen over de ontneming van het rijbewijs, hoge boetes en opgelegde cursussen (LEMA, EMA en EMG). De klant komt hierdoor meteen bij de juiste afdeling van het CBR terecht. De afhandeling van vragen of bezwaren verloopt sneller en onze klant wordt optimaal geholpen.

De Fraudehelpdesk

Samen met de Fraudehelpdesk, een landelijk loket voor vragen en meldingen over fraude en oplichting, voert het Juridisch Loket in het komende jaar regelmatig gesprekken en wisselen beide partners informatie en signaleringen uit.

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

Het Juridisch Loket werkt ook in 2018 samen met het CBS door onze (anonieme) klantgegevens te koppelen aan persoonsgegevens in de databank van het CBS. Hiermee voorziet het Juridisch Loket de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand van relevante data. De Raad voor Rechtsbijstand brengt deze monitor jaarlijks uit.

Autoriteit Consument en Markt (ACM)/ConsuWijzer

Het Juridisch Loket maakt deel uit van het Maatschappelijk Overleg van de ACM en geeft input op de beleidsvelden van de ACM. Het Juridisch Loket ontvangt veel klachten van consumenten die van belang zijn voor de toezichhoudende taak van de ACM. Deze klachten gaan vaak over internetaankopen, misleidende verkooptechnieken en energieleveranciers. Periodiek vindt uitwisseling van en terugkoppeling over signaleringen plaats.

Spreekuurvoorziening Terneuzen

Het spreekuur in Terneuzen is een belangrijke voorziening voor Zeeuws-Vlaanderen. Het Juridisch Loket zet deze voorziening in 2018 dan ook graag voort.

Penitentiaire Inrichtingen (PI)

Het Juridisch Loket verzorgt spreekuren in verschillende Penitentiaire Inrichtingen (PI) in Nederland. Een gedetineerde kan op twee manieren in contact komen met het Juridisch Loket. Hij kan het 0900-8020 nummer bellen en een sprekersbriefje inzenden.

Tijdens het spreekuur in de PI geeft de juridisch medewerker de gedetineerde informatie en advies over zijn rechten, maar ook over andere juridische onderwerpen als huurproblemen, ontslag of schulden. Indien noodzakelijk volgt een doorverwijzing naar een advocaat.

In 2018 zetten we de samenwerking met DJI voort. Verder verbeteren we de zichtbaarheid van onze dienstverlening in de PI door daar persoonlijk aanwezig te zijn en door flyers en posters te verspreiden.

Vreemdelingenbewaring

Het spreekuur in detentiecentra in het kader van vreemdelingenbewaring zetten we in 2018 voort op de locaties Zeist, Rotterdam en zo nodig in Amsterdam. Waar nodig verbeteren we deze verder om de kwaliteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket aan vreemdelingen te kunnen blijven waarborgen.

Stichting Lezen en Schrijven

Lezen en schrijven is een basisrecht voor iedereen. Stichting Lezen en Schrijven zet zich in voor het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid. Samen met deze stichting kijkt het Juridisch Loket naar mogelijkheden om laaggeletterdheid terug te dringen. Zo treffen onze juristen geregeld klanten die niet goed kunnen lezen en schrijven en daardoor in juridische problemen raken. Klanten schamen zich hiervoor en proberen het vaak te verbergen. Het Juridisch Loket wijst deze klanten subtiel op de mogelijkheden om de taalvaardigheid te vergroten. Ook in 2018 steunt het Juridisch Loket de jaarlijkse actieweek van de Stichting Lezen en Schrijven.

4.3 Europees Consumenten Centrum

Voor de Europese consument is er het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC-net). In Nederland is de vestiging van het Europees Consumenten Centrum (verder ECC) ondergebracht bij het Juridisch Loket. Dit netwerk zorgt ervoor dat de Europese consument gratis en in zijn eigen taal informatie en advies krijgt over zijn rechtspositie. Daarnaast biedt het ECC de mogelijkheid

tot bemiddeling tussen de consument en de ondernemer uit een andere EU-lidstaat, en doorverwijzing naar andere erkende instanties. Een unieke positie die het vertrouwen van de rechtzoekende in Europa vergroot.

4.3.1 Ontwikkelingen

Het ECC heeft een grote toename van verzoeken om informatie en klachten ontvangen in de afgelopen jaren en deze toename zet naar verwachting in 2018 door (+ 5% per jaar). De groei zit vooral in onderwerpen als online winkelen en toeristische diensten zoals passagiersrechten, (reis) platformen, deeleconomie en geo-blocking. Consumenten zoeken juridisch advies op maat. Het ECC houdt rekening met de volgende ontwikkelingen.

Stijging van online aankopen door de Nederlandse burger

Uit recentelijk big data onderzoek van het CBS en onder andere de Universiteit van Amsterdam, blijkt dat de online uitgaven van de Nederlandse consumenten bij Europese webshops in 2016 ruim 25% gestegen zijn ten opzichte van 2015. Inherent aan deze omvangrijke stijging is de toename van het aantal klachten.

Digitale Interne Markt Strategie en deeleconomie

De Europese Commissie publiceerde in mei 2017 de mid-term review van de Digitale Interne Markt Strategie. Hierin kondigt de Europese Commissie acties aan op het gebied van dataverkeer, cybersecurity en digitale platforms. Wij zien hier ook direct een rol voor het ECC weggelegd. Immers, de opkomst van online platforms, Internet of Things en de stijging van grensoverschrijdende online transacties leidt zonder enige twijfel tot meer vraag van de burger naar juridische, specialistische en praktische bijstand.

Geoblocking

Het voorstel inzake Geoblocking staat momenteel op de agenda in Europa. Het voorstel voorziet in de aanwijzing van een contactpunt voor praktische bijstand wat betreft discriminatie bij aankopen over de grens. Ons standpunt is dat het ECC de meest aangewezen instantie is om deze praktische bijstand te verlenen.

4.3.2 Capaciteit

De beschikbare capaciteit van het ECC om praktische juridische assistentie aan consumenten aan te bieden is 3,5 fte (een manager, twee juridisch medewerkers en een parttime communicatie medewerker). Daarnaast is 2 fte beschikbaar voor het ODR contactpunt. Naar verwachting kan het ECC samen met het ODR contactpunt in 2018 4 fte inzetten voor de directe juridische dienstverlening.

Door de toenemende zichtbaarheid van het Nederlandse ECC is te verwachten dat het aantal klantcontacten blijft toenemen. Hoe groot deze toename precies is, is moeilijk in te schatten.

Een toename van het aantal vragen en klachten is immers afhankelijk van zaken als promotieactiviteiten, ontwikkelingen in wetgeving of rechtspraak, alsmede nieuwe trends op het gebied van (online) aankopen. Gebaseerd op de cijfers die nu aanwezig zijn, verwacht het ECC in 2018 een stijging van 5% van zowel de informatieverzoeken als de klachten.

Aantal vragen en klachten van 2014 – 2016:

	2014	2015	2016
Vragen	2067	2170	3038
Klachten	4134	4793	5859

In het kader van de optimalisering van de dienstverlening zal ook in 2018 een klanttevredenheidonderzoek worden uitgevoerd.

4.3.3 Samenwerking

Het ECC versterkt haar positie door strategische allianties en samenwerkingsverbanden aan te gaan met relevante partners op nationaal en internationaal niveau. Hiervoor worden in 2018 werkbezoeken ingepland. Minstens zo belangrijk is het om samen te werken met andere organisaties in het kader van innovatie en voor de uitwisseling van kennis. Om voorgenoemde redenen gaat het ECC zich in 2018 en de aankomende jaren richten op het intensiveren van de samenwerkingsverbanden met o.a. de Autoriteit Consument en Markt, ConsuWijzer, SGC, Fraudehelpdesk, Omroep Max, Consumentenbond, de media en onderwijsinstellingen.

Het Europees Consumenten Centrum werkt aan een rechtvaardige Europese markt. Het signaleren van misstanden en het voorstellen van verbeteringen, dragen bij aan deze missie. Ook in 2018 meldt

het ECC signaleringen van misstanden direct bij betrokken organisaties, waaronder de autoriteiten, of zoekt zo nodig zelf de publiciteit op. Daarnaast zal het ECC actief betrokken zijn bij diverse lokale, regionale en landelijke bijeenkomsten en samenwerkingsverbanden.

Om buitenlandse collega's en relaties kennis te laten maken met het Nederlandse systeem van zelfregulering en alternatieve geschillenbeslechting worden werkbezoeken –indien mogelijk- gecombineerd met een bezoek aan stakeholders. Andersom bezoeken onze juristen collega's en stakeholders in het buitenland.

Het ECC werkt nauw samen met collega's uit het netwerk. Dit bespaart niet alleen kosten, maar ook aanzienlijk in tijd.



Daarnaast werken de ECC's gezamenlijk aan projecten. Ook zal het ECC in 2018 een bijdrage blijven leveren aan publieke nationale en Europese consultaties over het consumentenrecht.

ECC biedt de juristen van het Juridisch Loket specifieke trainingen bij de inwerkingtreding van nieuwe wetgeving. Bijvoorbeeld over de herziene richtlijn pakketreizen. Ook ten behoeve van de zichtbaarheid van het ECC bij de individuele medewerkers in het hele land.

4.3.4 Promotie

Voor het ECC is het van belang om op zoek te gaan naar de meest efficiënte mediamix om de organisatie bij consumenten in Nederland onder de aandacht te brengen. Wie een probleem heeft met een ondernemer uit een ander land – een conflict waar zij samen niet uitkomen - moet weten dat hij hiervoor bij het ECC terecht kan. Hiervoor is naamsbekendheid en bekendheid met de inhoud van onze dienstverlening van belang.

Persbeleid

In 2018 zet het ECC in op een proactief persbeleid om de autoriteitspositie en inhoudelijke positionering van de organisatie te versterken. Het ECC bereikt hiermee de doelgroepen op basis van inhoud en maakt gebruik van de autoriteit van onafhankelijke journalisten met als gevolg dat het ECC bij zowel de media als doelgroepen in geloofwaardigheid stijgt. Het ECC bereikt hiermee de doelgroepen op basis van inhoud en maakt gebruik van de autoriteit van onafhankelijke journalisten met als gevolg dat het ECC bij zowel de media als doelgroepen in geloofwaardigheid stijgt.

Op deze wijze brengt het ECC ook de behaalde successen van het ECC-Netwerk en de Europese Commissie onder de aandacht. Wij streven ernaar om op eigen initiatief minimaal drie persberichten per jaar te versturen.

Hierbij zijn de persberichten, die in opdracht vanuit de Europese Commissie worden verstuurd, buiten beschouwing gelaten. Daarnaast raadplegen media en organisaties als BNNVARA KASSA, AVRO Tros Radar, Omroep Max, Consumentenbond, ANWB en Opgelicht?!, steeds vaker onze organisatie voor juridisch inhoudelijke vraagstukken.

Columns en blogs

Het ECC onderzoekt in 2018 of het mogelijk is om periodiek een blog of column te schrijven om meer naamsbekendheid te verwerven en om externe doelgroepen te informeren en adviseren over grensoverschrijdende juridische onderwerpen. Hiervoor zullen wij proactief contact opnemen met diverse bladen, kranten en magazines.

Website

De website van het ECC is voor consumenten een informatiebron en het eerste contactmoment met onze dienstverlening. Gebruikersonderzoeken, A/B-testen, webstatistieken vormen de basis van het optimaliseren van de website. Door deze optimalisatieslagen wordt de vindbaarheid van onze website verhoogd in zoekmachines en zal het meer relevante websitebezoekers aantrekken. Punten die voor 2018 op de agenda staan m.b.t. website-optimalisatie: contentmarketing, UX-testen, web-optimalisatie, online vindbaarheid (SEO), zoekmachineoptimalisatie, linkbuilding. De verwachte groei van het aantal unieke websitebezoekers is jaarlijks 10%.

Social media

Het ECC zet social media in om – laagdrempelig - de zichtbaarheid en naamsbekendheid te vergroten. Het is belangrijk om ook in 2018 daar aanwezig te zijn waar de consument zich bevindt zodat wij deze groep mensen kunnen informeren, waarschuwen en om ze van juridische adviezen en tips te voorzien.

Het ECC monitort continu alle social mediakanalen om te analyseren waar, waarover en hoe er over het ECC en consumentenzaken gesproken wordt. Door de activiteiten van de doelgroepen te monitoren en om de ontwikkelingen op de voet te volgen, kunnen wij nu en in de toekomst onze social mediastrategie verrijken. Daarnaast adverteert het ECC in 2018 via social media om een groter publiek te bereiken of om een specifieke doelgroep aan te spreken.

Webcare

Webcare wordt in 2018 een essentieel onderdeel van onze onlinestrategie. Het ECC gaat webcare inzetten om structurele, snelle en laagdrempelige dienstverlening aan consumenten te bieden. De webcare strategie van het ECC uit zich in twee vormen van dienstverlening; proactief en reactief. Proactief zal het ECC het online landschap monitoren om daar aanwezig te zijn waar de consument vragen stelt om ze snel en goed te helpen. Het ingaan op reacties of vragen via social media en fora kan het sentiment van het ECC positief beïnvloeden.

Beurzen en events

Indien het budget toereikend is, zal het ECC in 2018 deelnemen aan relevante beurzen en evenementen. Het draagt bij aan het vergroten van de naamsbekendheid.

E-nieuwsbrief

Door net als in 2017, ook in 2018 regelmatig digitale nieuwsbrieven te versturen, versterkt het ECC de relatie met de consument. Het heeft een hoge attentiewaarde. Consumenten raken vertrouwd met de diensten en expertises van het ECC en weten waarvoor ze bij ons terecht kunnen. Ook blijft het ECC op deze manier op het netvlies van de consument waardoor ze het ECC sneller aanbevelen bij relaties.

Metten, weten en integreren

Het ECC monitort on- en offlinekanalen om inzicht te krijgen in de resultaten van alle PR en communicatieactiviteiten. Maandelijks wordt er een mediarapportage en worden de statistieken van alle uitingen bijgehouden. Het PR en communicatiebeleid zou een toename in het aantal websitebezoekers, volgers op social media en het aantal vragen en klachten vanuit consumenten moeten realiseren. Elk kwartaal wordt de voortgang te gemonitord.

Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek

Om de naamsbekendheid van het ECC in kaart te brengen, zal het ECC in 2018 een naamsbekendheidonderzoek uitvoeren. Er wordt nog onderzocht welke methode hiervoor het meest geschikt is.

ODR

Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft het ECC aangewezen als het Nederlandse contactpunt voor online beslechting van consumentengeschillen. Aangezien het Nederlandse ODR-contactpunt deel van het ECC uitmaakt, is er een nauwe samenwerking tussen de ECC en ODR.

Het ODR-contactpunt kan volledig profiteren van de kennis en ervaring van het ECC in het buitengerechtelijk oplossen van geschillen en in hun ervaring met specifieke bedrijven.

Indien nodig zullen het ECC en ODR zaken aan elkaar overdragen. Bijvoorbeeld als een grensoverschrijdende klacht is gesloten door de ODR-platform kan deze zaak in bepaalde gevallen nog worden overgedragen aan het ECC. Zodra er meer ervaring op het gebied van ODR bestaat, en zodra de ODR activiteiten toenemen, zal het ECC de opties in kaart brengen met betrekking tot een gemeenschappelijke procedure voor het delen en overbrengen van zaken. In 2018 zal het ECC het doorverwijzen naar ADR entiteiten en het gebruik van het ODR-platform blijven promoten onder de consumenten en ondernemers. Bijvoorbeeld door online promotieactiviteiten.

Juridische hulp aan consumenten in Europa



Europees Consumenten Centrum Nederland

5 Organisatie- ontwikkeling



Het Juridisch Loket staat dicht bij de klant en is een innovatieve organisatie die zich voortdurend aanpast aan politieke en maatschappelijke ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen en de vraag naar onze dienstverlening, vragen om een constante focus op de juiste organisatie- en dienstverleningsmodellen. Dit brengt verantwoordelijkheden met zich mee, bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteit en toegankelijkheid.

We hopen in 2018 de focus te kunnen leggen op het verbeteren en vergroten van de toegankelijkheid van onze dienstverlening en op de succesvolle start van de implementatie van de voorstellen die voortvloeien uit het rapport van de Commissie Wolfsen. Doel blijft om met een efficiënte inzet van personeel en middelen zoveel mogelijk klanten te helpen met goede informatie en advies.

Het overtreffen van de klantverwachting is daarbij een mooie uitdaging. Meer nog dan tijdens voorgaande jaren zullen we de klant maar ook de eigen medewerkers actief betrekken bij de ontwikkeling van onze dienstverlening.

