

BEDRIJFSECONOMISCHE WETENSCHAPPEN

*master in de toegepaste economische wetenschappen:  
beleidsmanagement*

2010  
2011

## Masterproef

*Gratis Juridische Bijstand (pro deo)*

Promotor :  
Prof. dr. Marie-Antoinette TORFS

Anouk Craenen

*Masterproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van master in de toegepaste  
economische wetenschappen, afstudeerrichting beleidsmanagement*

universiteit  
hasselt

UNIVERSITEIT VAN DE TOEKOMST

Universiteit Hasselt | Campus Diepenbeek | Agoralaan Gebouw D | BE-3590 Diepenbeek  
Universiteit Hasselt | Campus Hasselt | Martelarenlaan 42 | BE-3500 Hasselt

universiteit  
hasselt

UNIVERSITEIT VAN DE TOEKOMST

2 0 1 0  
2 0 1 1

# BEDRIJFSECONOMISCHE WETENSCHAPPEN

*master in de toegepaste economische wetenschappen:  
beleidsmanagement*

## Masterproef

*Gratis Juridische Bijstand (pro deo)*

Promotor :  
Prof. dr. Marie-Antoinette TORFS

Anouk Craenen

*Masterproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van master in de toegepaste  
economische wetenschappen , afstudeerrichting beleidsmanagement*



## **Voorwoord**

Deze eindverhandeling is het sluitstuk van mijn opleiding Toegepaste Economische Wetenschappen aan de Universiteit Hasselt. Dit werk sluit een periode af die velen bestempelen als de mooiste tijd uit je leven.

Aan een eindverhandeling werk je natuurlijk niet alleen. Ik zou dan ook graag van deze gelegenheid gebruik willen maken om een aantal mensen te bedanken die rechtstreeks of onrechtstreeks een hulp voor mij zijn geweest.

In de eerste plaats richt ik mij tot mijn promotor, prof. dr. N. Torfs die steeds beschikbaar was om mij te helpen. Ik wil haar in het bijzonder bedanken voor haar deskundige uitleg en advies bij de totstandkoming van dit werk.

Daarnaast wil ik de mensen bedanken die hun medewerking hebben verleend aan de interviews. Ik denk hierbij in het bijzonder aan mevr. Masja Vossen (OCMW Stokkem), mevr. Marie-Paule Clerinx (OCMW Bilzen), mevr. Marie-Louise Hellemans (OCMW Meeuwen), mevr. Karen Kelchtermans (advocaat), mevr. Joke Sannen (Justitiehuis Hasselt) en dhr. Bart Cools (voorzitter Commissie Juridische Bijstand).

Ten slotte wil ik nog een woord van dank richten aan mijn ouders die mij de kans boden om een universitaire studie aan te gaan en mij tijdens de afgelopen 4 jaren altijd moreel en financieel gesteund hebben.



## Samenvatting

Voorwerp van analyse binnen deze meesterproef was de gratis juridische bijstand, een weergave van de actuele stand van zaken en een evaluatie.

Elke burger wordt geacht de wet te kennen, een basisbeginsel van het Belgische juridische stelsel, maar voor de meeste burgers geen evidentie in de praktijk. Nochtans wordt men dagdagelijks met juridische vraagstukken geconfronteerd. Zo onder meer bij het afsluiten van een huurovereenkomst, welke zijn mijn rechten en plichten als huurder? Men gaat trouwen, later blijkt een echtscheiding noodzakelijk. Wat met het onderhoud en de opvoeding van de kinderen? Deze en zoveel meer vragen stellen burgers zich dagelijks.

Door de beter begoede burger wordt bij vragen en onduidelijkheden beroep gedaan op de juridische kennis van een advocaat. Een advies dat reeds snel 50 tot 150 euro per uur kan kosten en bijgevolg niet voor iedereen is weggelegd. Voor de gemiddelde of minder begoede burger is dit geen optie. *Quid?*

De toegang tot de wereld van het recht voor de burger vormt reeds decennialang voorwerp van debat. Verschillende initiatieven werden reeds genomen om deze toegang voor de burger te verbeteren. Om tegemoet te komen aan deze problematiek werd de juridische bijstand tot stand gebracht. Deze juridische bijstand vormt meer nog vandaag de dag een grondrecht.

Juridische bijstand kan verschillende vormen aannemen, wordt door verschillende instanties verleend, maar komt er samengevat op neer dat juridisch advies op alle niveaus aan de burger wordt verleend. Deze juridische bijstand werd in deze meesterproef geanalyseerd. In het bijzonder ging de aandacht uit naar de gratis juridische bijstand.

Een onderscheid moet gemaakt worden tussen de eerste- en tweedelijnsbijstand. Eerstelijnsbijstand wordt gedefinieerd als de juridische bijstand die verleend wordt in de vorm van praktische inlichtingen, juridische informatie, een eerste juridisch advies of de verwijzing naar een gespecialiseerde instantie of organisatie (art. 508/1, 1<sup>o</sup>, Ger.W., BS 31 oktober 1967). Men kan hier in feite stellen dat er sprake is van een oriënteringsfunctie en een preventieve functie. Er wordt hier geen concrete procedure voor een rechtbank gevoerd. Een dergelijke eerstelijnsbijstand kan door verschillende actoren geboden worden. Hierbij wordt in eerste instantie gedacht aan de advocatuur. Aangezien de kostprijs van een advocaat heel hoog ligt, verkiest de burger over het algemeen om voor de eerstelijnsbijstand geen beroep te doen op een advocaat. Door de wetgever werden alternatieven naar voor geschoven, zoals onder meer de organisaties voor juridische bijstand (art. 508/5, §1, lid 1, 1<sup>ste</sup> zinsdeel Ger.W.).

De juridische tweedelijnsbijstand kan omschreven worden als de juridische bijstand die wordt verleend aan een natuurlijke persoon in de vorm van een omstandig juridisch advies, bijstand al dan niet in het kader van een procedure of bijstand bij een geding met inbegrip van de vertegenwoordiging in de zin van artikel 728 Ger. W. (art. 508/1, 2<sup>o</sup>, Ger. W.). De wetgever stelt dat er sprake is van tweedelijnsbijstand van zodra er een grondige dossierstudie vereist is. Deze bijstand wordt verleend al dan niet in het kader van een procedure. Hierbij doelt de wetgever onder meer ook op de procedurele fases van overleg, bemiddeling of minnelijke schikking bedoeld. Hier kan bijna exclusief aan de advocatuur gedacht worden.

Binnen de meesterproef werden de activiteiten van deze verschillende organisaties die gratis juridische bijstand verlenen grondig geanalyseerd. We stelden ons hierbij de vraag hoe deze dienstverlening kan geëvalueerd worden en welke aanbevelingen naar de toekomst toe kunnen worden gemaakt. We besloten in onze meesterproef tot de volgende knelpunten.

Een eerste grote probleem betreft de toegankelijkheid van de juridische bijstand. Deze is tot op heden onvoldoende gekend bij de burger. De burger is zich ten eerste niet bewust van de verschillende vormen die de juridische bijstand kan aannemen. Eveneens is de burger onvoldoende op de hoogte van de diensten waarbij hij terecht kan en voor welke problemen. Ten slotte blijft, éénmaal de burger van dit alles op de hoogte is, de drempel hoog voor de burger om op deze bijstand beroep te doen. Bijgevolg dient aan communicatie en verspreiding van informatie belangrijke aandacht besteed te worden. Sensibilisering is hierbij een absolute noodzaak. Sensibiliseringscampagnes (aan de hand van affiches op straat, informatiebrochures in de bus ...) dienen de burger te wijzen op de verschillende mogelijkheden van juridische bijstand die bestaan.

Eveneens in het licht hiervan, maar ook met het oog op het verbeteren van de efficiëntie van de juridische dienstverlening, dient de communicatie tussen de verschillende verstrekkers van juridische bijstand verbeterd te worden. Een dergelijke samenwerking kan een efficiëntere sensibiliseringscampagne, maar eveneens een efficiëntere dienstverlening tot stand brengen, waarbij gewerkt wordt aan specialisatie binnen de verschillende diensten. Op deze manier kan voorkomen worden dat dubbel werk wordt geleverd, maar kan gewaarborgd worden dat de verschillende verstrekkers van juridische bijstand complementaire activiteiten vervullen.

Ook wordt zowel binnen de literatuur als binnen de gesprekken met de betrokken actoren onderlijnd dat het pro Deo systeem nog een aantal belangrijke veranderingen noodzaakt. Eerst en vooral dienen de voorwaarden voor gratis tweedelijns juridische bijstand versoepeld te worden. Indien men België vergelijkt met de buurlanden, dan kan men vaststellen dat in België de inkomensvoorwaarden hoger liggen dan in naburige landen waardoor slechts 20% van de bevolking in aanmerking komt voor gratis juridische bijstand. Ten tweede dient wat betreft het pro Deo systeem eveneens aandacht te worden besteed aan een correctere verloning van de pro Deo advocaat. Waar voorheen de pro Deo advocaat haar diensten gratis verleende, als vorm van liefdadigheid, is dit sinds 1980 niet langer het geval. Echter stelt



zich nog steeds het probleem van het systeem van het gesloten budget op basis waarvan de pro Deo advocaten vergoed worden. Dit systeem waarborgt een onvoldoende hoge verloning om een efficiënte dienstverlening door de advocaten mogelijk te maken.

Men kan met andere woorden besluiten dat de gratis juridische bijstand in België reeds haar voordelen op het terrein toont en voor de burger een welgekomen grondrecht is. Echter blijkt deze bijstand in de praktijk nog steeds onvoldoende haar doelstellingen te realiseren. Een verder wetgevend optreden is bijgevolg noodzakelijk op bepaalde domeinen (onder meer voor wat betreft de verloning van de pro Deo advocaat). Bepaalde knelpunten kunnen echter een oplossing vinden louter door bepaalde werkzaamheden op het terrein aan te passen. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan de samenwerking en communicatie tussen de verschillende dienstverleners. Maar vooraleer al deze aanpassingen de nodige positieve gevolgen met zich mee kunnen brengen, noodzaakt zich in eerste instantie uitermate dringend een sensibilisering naar de burger toe, om deze uit haar onwetendheid te halen.

# Inhoudstafel

## VOORWOORD

## SAMENVATTING

## INHOUDSTAFEL

## LIJST VAN AFKORTINGEN

## LIJST VAN FIGUREN EN TABELLEN

<b>INLEIDING</b> .....	- 1 -
------------------------	-------

<b>HOOFDSTUK 1: DE KERNVRAAG EN DE KADERING VAN HET ONDERZOEK</b> .....	- 5 -
---	-------

1.1 De problematiek van de toegang tot de wereld van het recht voor de burger.....	- 5 -
1.2 Het grondrecht op juridische bijstand.....	- 6 -
1.3 Formulering van de onderzoeksvraag.....	- 7 -

<b>HOOFDSTUK 2: METHODOLOGIE</b> .....	- 9 -
--	-------

2.1 Onderzoeksstrategieën.....	- 9 -
2.2 Beperkingen van het onderzoek.....	- 10 -

<b>DEEL I: LITERATUURSTUDIE</b> .....	- 11 -
---------------------------------------	--------

<b>HOOFDSTUK 3: DE HUIDIGE GRATIS JURIDISCHE BIJSTAND</b> .....	- 11 -
---	--------

3.1 Het recht op juridische bijstand binnen het nationale en internationale regelgevende kader .....	- 11 -
3.1.1 Art. 23 GW en andere relevante nationale regelgeving .....	- 11 -
3.1.2 Regionaal en internationaal wetgevend kader.....	- 12 -
3.2 De concrete invulling van het begrip juridische bijstand .....	- 14 -
3.2.1 Juridische bijstand vs. Rechtsbijstand vs. Rechtshulp .....	- 14 -
3.2.2 Concrete invulling en organisatie van het recht op juridische bijstand: algemene inleidende omkadering .....	- 15 -
3.3 De dienstverleners van juridische bijstand, in het bijzonder gratis juridische bijstand .....	- 16 -
3.3.1 Eerstelijns- versus tweedelijnsbijstand .....	- 17 -
3.3.1.1 <i>Eerstelijnsbijstand</i> .....	- 17 -
3.3.1.2 <i>Juridische tweedelijnsbijstand</i> .....	- 20 -
3.3.1.3 <i>Brug tussen eerstelijns- en tweedelijns juridische bijstand: de ambtshalve toevoeging van een advocaat en de rechtsbijstand</i> .....	- 22 -
3.3.2 Analyse van de gratis juridische bijstand door een aantal concrete dienstverleners .....	- 24 -
3.3.2.1 <i>Federale Overheidsdienst Justitie</i> .....	- 24 -
3.3.2.2 <i>Openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW's)</i> .....	- 26 -

3.3.2.3 Justitiehuizen: permanentie door advocatuur .....	26 -
3.3.2.4 Pro Deo advocaat .....	27 -
a. Voorwaarden voor de gratis juridische bijstand door een pro Deo advocaat ..	27 -
b. Onderwerpen waarvoor de bijstand door een pro Deo advocaat wordt gezocht.....	30 -
c. De verloning van de advocaat voor deze pro Deo bijstand .....	31 -
d. Grafische illustratie van het puntensysteem en de eraan gekoppelde vergoeding .....	34 -
3.3.2.5 Commissie voor juridische bijstand.....	35 -
3.4 Evaluatie van de huidige gratis juridische bijstand binnen de literatuur .....	35 -
3.4.1 Uitbreiding van het pro Deo systeem en hogere verloning van de pro Deo advocaten.....	35 -
3.4.1.1 Uitbreiding wat betreft het aantal begunstigde burgers .....	35 -
3.4.1.2 Hogere verloning van de pro Deo advocaat .....	36 -
3.4.2 De werkzaamheden van de commissie voor juridische bijstand.....	36 -

## **DEEL II: VELDONDERZOEK .....**

### **HOOFDSTUK 4: EVALUATIE VAN DE KOSTELOZE JURIDISCHE BIJSTAND DOOR DE**

#### **BIJSTANDSVERLENERS .....**

4.1 Opzet van het veldonderzoek .....	39 -
4.2 Analyse van de interviews .....	40 -
4.2.1 Eerstelijnsbijstand .....	40 -
4.2.1.1 Dienstverleners van de eerstelijnsbijstand .....	40 -
4.2.1.2 Voorwaarden voor gratis eerstelijnsbijstand .....	42 -
4.2.1.3 Door wie wordt beroep gedaan op de eerstelijnsbijstand?.....	42 -
4.2.1.4 Inhoudelijke invulling van de eerstelijnsbijstand .....	44 -
a. OCMW en CJB.....	44 -
b. JH .....	45 -
4.2.1.5 Vorm van dienstverlening .....	46 -
4.2.1.6 Frequentie waarbij beroep wordt gedaan op juridische bijstand .....	47 -
4.2.1.7 Hoe komen burgers bij de betrokken instanties terecht? .....	49 -
4.2.1.8 Evaluatie van de juridische bijstandsverlening door de dienstverlener zelf.....	50 -
4.2.1.9 Evaluatie van de dienstverlening door de burger.....	51 -
4.2.2 Tweedelijnsbijstand .....	52 -
4.2.2.1 Inhoudelijke invulling van de tweedelijns juridische bijstand .....	53 -
4.2.2.2 Frequentie van de tweedelijns juridische bijstand.....	53 -
4.2.2.3 Door wie wordt beroep gedaan op deze juridische bijstand .....	54 -
4.2.2.4 Hoe zijn deze mensen bij uw diensten terechtgekomen? .....	54 -
4.2.2.5 Evaluatie van de efficiëntie van de juridische bijstand.....	55 -

### **HOOFDSTUK 5: BESLUIT: EVALUATIE EN REFLECTIE NAAR DE TOEKOMST TOE -**

#### **LIJST VAN GERAADPLEEGDE WERKEN .....**

#### **BIJLAGEN.....**

## Lijst van afkortingen

Art.	Artikel
BUPO	Internationaal Verdrag van 19 december 1966 inzake burgerrechten en politieke rechten, <i>BS</i> 6 juli 1983.
BJB	Bureau voor Juridische Bijstand
CJB	Commissie voor Juridische Bijstand
EVRM	Europees verdrag van 4 november 1950 tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, <i>BS</i> 9 augustus 1955, err. <i>BS</i> 29 juni 1961.
FOD	Federale Overheidsdienst
Ger.W.	Gerechtigd Wetboek, <i>BS</i> 31 oktober 1967.
GW	Gecoördineerde Grondwet, <i>BS</i> 17 februari 1994.
Handvest	Handvest van de Grondrecht van de Europese Unie van 12 december 2007, <i>Pb.C.</i> 14 december 2007, nr. 303 en <i>Pb.C.</i> 30 maart 2010, nr. 83, <i>BS</i> 27 november 2009.
JH	Justitiehuis
KB	Koninklijk Besluit.
MB	Ministerieel Besluit
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn.



## **Lijst van figuren en tabellen**

### **Figuren**

- Figuur 1: Budget juridische tweedelijnsbijstand: 1998 tot 2010
- Figuur 2: Begunstigden van de kosteloze juridische bijstand: 2002-2008
- Figuur 3: Aard van het aangehaalde probleem
- Figuur 4: Totaal aantal punten: 1998 tot 2008
- Figuur 5: Nettowaarde van een punt: 2000 tot 2008

### **Tabellen**

- Tabel 1: Inkomensgrenzen voor tweedelijns juridische bijstand



## **Inleiding**

Voorwerp van analyse binnen deze meesterproef is de gratis juridische bijstand, een weergave van de actuele stand van zaken en een evaluatie.

Elke burger wordt geacht de wet te kennen, een basisbeginsel van het Belgische juridische stelsel, maar voor de meeste burgers geen evidentie in de praktijk. Nochtans wordt men dagdagelijks met juridische vraagstukken geconfronteerd. Zo onder meer bij het afsluiten van een huurovereenkomst. Welke zijn mijn rechten en plichten als huurder? Men gaat trouwen, later blijkt een echtscheiding noodzakelijk. Wat met het onderhoud en de opvoeding van de kinderen? Deze en zoveel meer vragen stellen burgers zich dagelijks.

Door de beter begoede burger wordt bij vragen en onduidelijkheden beroep gedaan op de juridische kennis van een advocaat. Een advies dat reeds snel een 50 euro tot 150 euro per uur kan kosten en bijgevolg niet voor iedereen is weggelegd. Voor de gemiddelde of minder begoede burger is dit geen optie. *Quid?*

De toegang tot de wereld van het recht voor de burger vormt reeds decennialang voorwerp van debat. Verschillende initiatieven werden reeds genomen om deze toegang voor de burger te verbeteren. Om tegemoet te komen aan deze problematiek werd de juridische bijstand tot stand gebracht. Een term die men moet onderscheiden van de rechtsbijstand, een puur pecuniaire maatregel. Juridische bijstand kan verschillende vormen aannemen en wordt door verschillende instanties verleend maar het komt er samengevat op neer dat juridisch advies op alle niveaus aan de burger wordt verleend. Deze juridische bijstand zal in deze meesterproef geanalyseerd worden. Men zal kunnen vaststellen dat ondanks de goede wil en de goede intenties, deze juridische bijstand nog niet in perfecte banen loopt. Men kan een gebrek aan communicatie vaststellen tussen de verschillende verstrekkers van juridische bijstand. Dit is slechts één van de knelpunten waarop gewezen zal worden binnen deze



meesterproef. Bijgevolg zal deze meesterproef afgesloten worden met een aantal aanbevelingen naar de toekomst toe.

De meesterproef werd voor een eerste deel opgebouwd op basis van een literatuurstudie. Vervolgens vond eveneens een veldonderzoek plaats, waarbij interviews werden afgenomen met de belangrijkste actoren op het terrein.

In een eerste hoofdstuk wordt ter algemene omkadering de problematiek geschetst en de onderzoeksvraag met subonderzoeksvragen gedefinieerd. In het tweede hoofdstuk wordt de aanpak van deze meesterproef nader besproken. Eerst wordt er een verantwoording gegeven van de gebruikte onderzoeksstrategieën en vervolgens worden de beperkingen van het onderzoek toegelicht. In het derde hoofdstuk wordt vervolgens dieper ingegaan op de omkadering van de problematiek binnen de rechtsgeleerdheid. Eerst en vooral worden de gehanteerde begrippen nader gedefinieerd. Wat dient men te verstaan onder juridische bijstand? Deze term dient onderscheiden te worden van rechtsbijstand. Vervolgens maken we een onderscheid tussen eerstelijns en tweedelijns juridische bijstand. Ten derde wordt in dit derde hoofdstuk dieper ingegaan op de verstrekkers van juridische bijstand en de voorwaarden waaraan men moet voldoen om op deze juridische bijstand beroep te kunnen doen. Hierbij gaat een belangrijke aandacht uit naar de gratis juridische bijstand, aangezien het juist deze gratis bijstand is die voorwerp van analyse vormt binnen deze meesterproef. Ten slotte wordt ook dieper ingegaan op de evaluatie van deze juridische bijstand binnen de rechtsgeleerdheid.

In een vierde hoofdstuk volgt een analyse van de werkzaamheden van de verstrekkers van juridische bijstand op het terrein. Deze analyse vond plaats op basis van interviews met de betrokken actoren. Hierbij werd een interview afgenomen met een vertegenwoordiger van de juridische dienst van een OCMW, de voorzitter van de Commissie van Juridische bijstand, een medewerker binnen het Justitiehuis van Hasselt en ten slotte een pro Deo advocaat. Om een volledig beeld te kunnen verkrijgen van de huidige stand van zaken en van de efficiëntie

van de juridische bijstand op het terrein, werd nagestreefd ook bij de doelgroep van deze juridische bijstand interviews af te nemen. Dit bleek echter in de praktijk niet zo haalbaar.

In een laatste hoofdstuk worden ten slotte de resultaten van de analyse geëvalueerd en voorstellen naar de toekomst toe geformuleerd.



## **Hoofdstuk 1: De kernvraag en de kadering van het onderzoek**

### **1.1 De problematiek van de toegang tot de wereld van het recht voor de burger**

Er zijn heel veel wetten en regels die iedere dag ingrijpen in het leven van de burger. Mensen ervaren de werking van het recht vooral als zich een probleem of conflict voordoet. Hierbij kan men onder meer denken aan de situatie waarbij men als burger wordt geconfronteerd met een huurconflict, een echtscheiding, een sociaal arbeidsgeschil. Men kon op herhaaldelijke voet vaststellen dat de burger in tal van deze situaties onwetend was over zijn rechten, maar ook zijn plichten. De burger verloor zijn weg in het labirint van wetten en regels. Dit bracht het debat over de toegang tot de wereld van het recht voor de burger tot stand (Commissie Burger, Recht en Samenleving, 2001).

Dit debat over de toegang tot de wereld van het recht werd evenzeer versterkt door de vaststelling dat meer en meer burgers beroep deden op de rechterlijke macht om een einde te stellen aan hun juridische knelpunten. Dit kon zowel vastgesteld worden binnen het burgerlijk, als binnen het strafrecht. Er is sprake van een systematische verbreding van de toegang tot de rechtsbedeling, dit zowel voor wat betreft de individuele burger als voor private organisaties (ondernemingen en dergelijke). Eveneens werd de roep naar niet-gerechtigde vormen van juridische tussenkomst groter.

De afgelopen 25 jaar werd dan ook uitgebreid over deze problematiek geschreven binnen de literatuur. Er kan gewezen worden op een aantal belangrijke stappen in de geschiedenis van de organisatie van de rechtshulp en rechtsbijstand (definitie van deze begrippen, infra 3.2). Door Hubeau wordt in het licht hiervan op twee ernstige crisismomenten in de geschiedenis gewezen. Hij wijst hierbij enerzijds op het einde van de jaren zestig en het begin van de jaren zeventig met de opkomst van de alternatieve rechtshulpbeweging en anderzijds op het einde van de jaren negentig, het post-Dutroux-tijdperk. Op deze verschillende

crisismomenten en op de evolutie van het debat zelf zal, omwille van de beperkte omvang van deze meesterproef, niet dieper worden ingegaan. Voor een grondige analyse van deze evolutie kan echter onder meer verwezen worden naar de bijdrage van B. Hubeau , “Van rechtshulp naar juridische bijstand: over de instellingen en de mensen van het recht” in Cuypers en Hubeau (2001).

Hierbij werd onder meer onderzocht hoe de drempels weggewerkt konden worden die de burgers ondervonden bij hun zoektocht naar de toegang tot de rechter of bij hun zoektocht naar deskundig juridisch advies. Echter werd reeds door de Commissie Burger, Recht en Samenleving in haar rapport aan de Koning Boudewijnstichting in 2001 erop gewezen dat men de notie van toegang tot het recht veel ruimer dient te interpreteren. Deze toegang tot het recht omvat de volgende aspecten: naast de gerechtelijke, ook de buitengerechtelijke vormen van conflictregeling, eveneens de andere vormen van rechtshulp waarover de burger kan beschikken, de algemene informatie over het recht en rechtsbedeling. Spreken over de toegang tot de wereld van het recht, is dus spreken over al deze aspecten (Commissie Burger, Recht en Samenleving, 2001).

## **1.2 Het grondrecht op juridische bijstand**

Binnen bovenvermeld debat kwam het grondrecht op juridische bijstand tot stand. Juridische bijstand is voor de rechtsonderhorige een recht. Een grondrecht zelfs. Zo luidt artikel 23 van de Gecoördineerde Grondwet (GW, BS 17 februari 1994): *“Ieder heeft het recht een menswaardig leven te leiden. Daartoe waarborgen de wet, het decreet of de in artikel 134 bedoelde regel, rekening houdend met de overeenkomstige plichten, de economische, sociale en culturele rechten, waarvan ze de voorwaarden voor de uitoefening bepalen. Die rechten omvatten inzonderheid: ... 2° het recht op sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid en sociale, geneeskundige en juridische bijstand;...”*

Juridische bijstand is een échte dienstverlening en bestaat uit het ter beschikking stellen van juridische expertise. Het gaat dus om het aanbieden van die informatie en die handelingsvaardigheden die een burger nodig heeft om rechtsproblemen te kunnen onderkennen, vermijden en indien nodig op te lossen. Juridische bijstand beslaat een ruim terrein en kan gaan van het verschaffen van toegankelijke informatie over het recht tot echte procedurebijstand (Schollen, 2005).

Talrijke organisaties focussen zich op het verschaffen van juridische informatie, waaronder overheidsdiensten, verenigingen, justitiehuizen,... De burger blijkt echter in de praktijk niet steeds op de hoogte zijn van het bestaan van deze diensten, laat staan dat de burger een zicht heeft op hun werkdomein en de werkwijze. Bijgevolg is het nuttig om te onderzoeken of de werking van deze organisaties al dan niet efficiënt is. Vinden alle burgers die juridische bijstand nodig hebben hun weg naar de juiste instantie? Indien niet, welke alternatieven of mogelijke pistes tot verbetering zijn er?

### **1.3 Formulering van de onderzoeksvraag**

Samenvattend bestaat het doel van deze meesterproef erin om te onderzoeken welke instanties gratis juridische bijstand verlenen en aan wie. Vervolgens is het de bedoeling om bij deze instanties na te gaan welke problemen er zich voordoen op organisatorisch vlak alsook te kijken naar hoe men deze problemen zou kunnen aanpakken en oplossen.

Uit voorgaande kom ik tot de kernvraag van het onderzoek en de bijhorende deelvragen:

**Verloopt de organisatie van gratis juridische bijstand efficiënt?**

1. Welke instanties verlenen gratis juridische bijstand?
2. Hoe verloopt de organisatie van gratis juridische bijstand bij de verschillende instanties?
  - 2.1. Federale Overheidsdienst Justitie: juridische informatie op de website en de informatie-ambtenaar
  - 2.2. OCMW's
  - 2.3. Justitiehuisen: permanentie door de advocatuur
  - 2.4. Pro Deo advocaat
  - 2.5. Commissie voor juridische bijstand
3. Hoe kan deze gratis juridische bijstand geëvalueerd worden?
  - 3.1. Evaluatie binnen de huidige literatuur
  - 3.2. Evaluatie door de betrokkenen zelf: wat vinden de instanties die juridische bijstand verlenen zelf van de organisatie?
4. Welke mogelijke hervormingen noodzaken zich om een optimale efficiënte juridische bijstand te waarborgen?
  - 4.1. Voorstellen op grond van de evaluatie door de betrokkenen zelf
  - 4.2. Uitbreiding van het pro Deo systeem?
  - 4.3. Uitbreiding van de bevoegdheden van de commissie voor juridische bijstand?

## **Hoofdstuk 2: Methodologie**

### **2.1 Onderzoeksstrategieën**

Allereerst ben ik via een verkennend onderzoek op zoek gegaan naar informatie over wat juridische bijstand is en welke organisaties juridische bijstand verlenen. Aan de hand van een eerste verkenning van de literatuur heb ik de probleemstelling geformuleerd. Hierbij heb ik gebruik gemaakt van relevante websites die ik via zoekrobots op het internet ben tegengekomen. Daarnaast heb ik ook gebruik gemaakt van een aantal wetenschappelijke artikels uit tijdschriften.

Aangezien ik de efficiëntie wil onderzoeken van de organisatie van gratis juridische bijstand, is dit onderzoek kwalitatief van aard. Bij kwalitatief onderzoek is de informatieverzameling immers open en flexibel, en is er ruimte voor onvoorziene en ongeplande verschijnselen en gebeurtenissen. Kwalitatieve onderzoeksmethoden zijn onder meer geschikt in praktijkgericht onderzoek. Enkele voorbeelden van kwalitatieve verzamelingsmethoden zijn het open interview, participerende observatie en documentverzameling (Maso & Smaling, 1998). Kwantitatief onderzoek staat dus niet centraal, omdat dit soort onderzoek gebruik maakt van cijfergegevens en statistische methodes en gebaseerd is op numerieke metingen (King, Keohane & Verba, 1996). In mijn onderzoek komen af en toe wel resultaten aan bod die uitgedrukt zijn in cijfers maar die vormen niet de belangrijkste doelstelling.

Het eerste deel van het eigenlijke onderzoek betreft de literatuurstudie. Op deze manier wil ik bestaande informatie verwerven om zo inzicht te krijgen in de huidige kosteloze juridische bijstand. Hierbij ga ik in de literatuur op zoek naar de noodzaak en het recht op gratis juridische bijstand, de concrete invulling van het begrip juridische bijstand alsook de dienstverleners van gratis juridische bijstand. Tot slot wil ik de huidige gratis juridische bijstand evalueren binnen de literatuur.



Een analyse van de evaluatie van de kosteloze juridische bijstand binnen de literatuur volstaat niet om een grondig antwoord te bieden op de onderzoeksvraag binnen deze meesterproef, namelijk of de juridische bijstand efficiënt verloopt. Het tweede deel van het eigenlijke onderzoek is dan ook een veldonderzoek. Hierbij is gebruik gemaakt van de bevraging van bevoorrechte getuigen.

## **2.2 Beperkingen van het onderzoek**

Uit het verkennend onderzoek kwam naar voor dat er heel wat organisaties gratis juridische bijstand verlenen. In deze meesterproef beperk ik mij tot een aantal, naar mijn mening, belangrijke organisaties omdat het onmogelijk is om tijdens deze meesterproef een onderzoek te doen naar alle instanties.

Een tweede beperking heeft te maken met het feit dat het onderzoek kwalitatief van aard is. De diepgaande informatie en meningen die uit de interviews naar voor komen, zijn statistisch niet representatief. Ze geven wel een beeld van wat er leeft bij de dienstverleners van gratis juridische bijstand. De kwaliteit van de resultaten hangt bovendien ook af van de kwaliteit van de respondenten.

## **DEEL I: Literatuurstudie**

### **Hoofdstuk 3: De huidige gratis juridische bijstand**

#### **3.1 Het recht op juridische bijstand binnen het nationale en internationale regelgevende kader**

Zoals reeds in de inleiding werd opgemerkt, wordt men als burger geconfronteerd met een kluwen van rechtsregels waarbij men niet steeds het bos door de bomen ziet. Hierbij kan men onder meer denken aan de burger die zich in een huurconflict bevindt met de verhuurder en zich de vraag stelt of zijn huurcontract wel in overeenstemming is met het gemeen recht ter zake. Eveneens kan men denken aan de burger die uit het echt wenst te scheiden. *Quid?* Men wordt echter als burger verondersteld deze rechtsregels te kennen en evenzeer concreet toe te passen (*nemo censetur ignorare legem*), een algemeen rechtsbeginsel dat door de burger dient in acht genomen te worden (Hens, 1995). Bijgevolg stelt zich een absolute noodzaak tot gratis juridische bijstand. Elke burger met een rechtsprobleem dient namelijk over de mogelijkheid te beschikken om een beroep te kunnen doen op juridische bijstand.

##### **3.1.1 Art. 23 GW en andere relevante nationale regelgeving**

Bijgevolg kwam het besef tot stand dat dit recht op juridische bijstand een nationale en internationale erkenning noodzaakt binnen het wetgevende kader. Dit recht op juridische bijstand wordt erkend als een grondrecht en mensenrecht binnen zowel de grondwet als internationale verdragen. Hierbij kan, zoals in de inleiding reeds werd opgemerkt, ten eerste verwezen worden naar art. 23 GW. Dit artikel bepaalt: *"Ieder heeft het recht een menswaardig leven te leiden. Daartoe waarborgen de wet, het decreet of de in artikel 134*

*bedoelde regel, rekening houdend met de overeenkomstige plichten, de economische, sociale en culturele rechten, waarvan ze de voorwaarden voor de uitoefening bepalen. Die rechten omvatten inzonderheid: ... 2° het recht op sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid en sociale, geneeskundige en juridische bijstand;...”*

Dit artikel kwam tot stand in 1994 en zorgde ervoor dat het recht op juridische bijstand als een sociaal grondrecht werd erkend. Uit de parlementaire voorbereiding bij art. 23 GW blijkt duidelijk dat het organiseren van een caritatieve pro Deo niet langer volstond. Dit pro Deo systeem, waarover verder meer, kon in haar eerste vorm eerder gekwalificeerd worden als een liefdadigheidsinstelling. De advocaten werden amper of niet vergoed voor hun prestaties (ex art. 455 Ger.W.). Het is pas sinds 1980 dat er door de wetgever werd voorzien in een beperkte vergoeding van de advocaten-stagiairs voor het verlenen van pro Deo bijstand (voormalige art. 455*bis* Ger.W., Wet van 9 april 1980 houdende een deeloplossing van het probleem van de rechtshulp, *BS* 30 april 1980) (Gibens). Er dient hier echter bij opgemerkt te worden dat door de tableau-advocaten deze diensten nog gratis werden geleverd tot aan de Wet van 1995 (art. 1 Wet van 13 april 1995, *BS* 2 juni 1995). Deze nieuwe regelgeving kwam tot stand kort na de integratie van art. 23 in de GW. Door de opname van art. 23 in de GW kreeg de wetgever namelijk de plicht om deze bijstand te wijzigen van een gunstregime naar een afdwingbaar recht (Gibens, 2008). Verschillende wetgevingen kwamen tot stand naar aanleiding van art. 23 GW. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan de Wet op de juridische bijstand, waarover verder meer.

### **3.1.2 Regionaal en internationaal wetgevend kader**

Evenzeer kan verwezen worden naar bepaalde bepalingen van het Europees verdrag van 4 november 1950 tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden

(art. 6 EVRM<sup>1</sup>, BS 9 augustus 1955) en het Internationaal Verdrag van 19 december 1966 inzake burgerrechten en politieke rechten (art. 14 BUPO<sup>2</sup>, BS 6 juli 1983). Deze bepalingen hebben een rechtstreekse werking in de Belgische interne rechtsorde en hebben voorrang op de minder gunstige bepalingen van het interne recht (Cass. 18 oktober 2001, AR P.98.0861, [www.cass.be](http://www.cass.be)). Hun belang mag met andere woorden niet onderschat worden.

Eveneens dient verwezen te worden naar het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie van 12 december 2007 (*Pb.C.* 14 december 2007, nr. 303 en *Pb.C.* 30 maart 2010, nr. 83)<sup>3</sup>. Dit Handvest trad in België in 2009 in werking (BS 27 november 2009). Art. 47 van dit Handvest stelt dat het een fundamenteel recht is om zich te laten adviseren, verdedigen en vertegenwoordigen voor de rechtbank. Dit artikel bepaalt evenzeer dat er rechtsbijstand moet verleend worden aan degenen die niet over toereikende financiële middelen beschikken, zodat daadwerkelijke toegang tot het gerecht verzekerd wordt.

---

<sup>1</sup> Dit artikel behandelt het recht op een eerlijk proces, waar onder meer het recht op juridische bijstand onder valt. In het licht hiervan bepaalt art. 6 EVRM (lid 3): Eenieder die wegens een strafbaar feit wordt vervolgd, heeft minstens de volgende rechten: c. zichzelf te verdedigen of bijstand te hebben van een raadsman naar zijn keuze of, indien hij niet over voldoende middelen beschikt om een raadsman te bekostigen, kosteloos door een toegevoegd advocaat te kunnen worden bijgestaan, indien het belang van de rechtspraak dit eist. Hier wordt de juridische tweedelijnsbijstand, het recht op een pro Deo advocaat, cfr. supra, wettelijk vastgelegd.

<sup>2</sup> Dit artikel behandelt net zoals art. 6 EVRM het recht op een eerlijk proces. Art. 14 BUPO bepaalt in het licht hiervan: lid 3. Bij het bepalen van de gegrondheid van een tegen hem ingestelde strafvervolgning heeft een ieder, in volle gelijkheid, recht op de volgende minimumgaranties: d. in zijn tegenwoordigheid te worden berecht, zichzelf te verdedigen of de bijstand te hebben van een raadsman naar eigen keuze; ingeval hij geen rechtsbijstand heeft, van dat recht op de hoogte te worden gebracht; rechtsbijstand toegewezen te krijgen, indien het belang van de rechtspraak dit eist en zonder dat daarvoor betaling van hem kan worden verlangd, indien hij niet over voldoende middelen beschikt ...". Ook hier wordt in het bijzonder de juridische tweedelijnsbijstand en het recht op een pro Deo advocaat onderlijnd, cfr. supra.

<sup>3</sup> Dit Handvest trad in werking op 1 december 2009.

## **3.2 De concrete invulling van het begrip juridische bijstand**

### **3.2.1 Juridische bijstand vs. Rechtsbijstand vs. Rechtshulp**

Door de wetgever wordt nergens gedefinieerd wat men exact onder de bovenvermelde termen dient te begrijpen. Men kan echter vaststellen dat binnen het Gerechtelijk Wetboek een onderscheid wordt gemaakt tussen juridische bijstand en rechtsbijstand.

Rechtsbijstand is een essentieel financiële dienstverlening en wordt georganiseerd in de bepalingen 664 tot en met 699 van het Ger.W.. De rechtsbijstand houdt de vrijstelling van gerechtskosten in en beperkt zich tot deze burger die over een onvoldoende inkomen beschikt. Eveneens valt hier onder de kosteloze tussenkomst van openbare en ministeriële ambtenaren. Het gaat hier met andere woorden om een puur pecuniaire maatregel (Schollen, 2005). Deze vorm van bijstand zal niet geanalyseerd worden binnen deze meesterproef.

Juridische bijstand verwijst daarentegen naar de bijstand van een advocaat of een andere rechtshulpverlener. Deze bijstand kan verschillende vormen aannemen, waarover verder meer. Deze meesterproef beperkt zich tot de analyse van de juridische bijstand.

Verder kan men eveneens nog binnen de literatuur de term rechtshulp terugvinden. Deze wordt over het algemeen gehanteerd als een verzamelterm, waaronder zowel de rechtsbijstand als de juridische bijstand valt (Gibens, 2008).

### **3.2.2 Concrete invulling en organisatie van het recht op juridische bijstand: algemene inleidende omkadering**

De concrete invulling van deze juridische bijstand wordt echter door de GW of internationale verdragen niet bepaald. Een lidstaat beschikt over de mogelijkheid dit vrij in te vullen, dit naar haar opportuun oordeel.

Indien men de voorbereidende werkzaamheden bij de GW consulteert, dan werd onder meer door senator Stroobant opgemerkt dat het recht op juridische bijstand dient gelijkgesteld te worden met het recht op bijstand van de burger bij zijn juridische noden (Senaat, 1993). Deze bijstand dient de burger de mogelijkheid te geven om zijn rechtmatige belangen te verdedigen.

Men dient naar onze mening, een mening evenzeer verdedigd binnen de rechtsgeleerdheid (Schollen, 2005), deze invulling van de juridische bijstand niet *sensu stricto* te interpreteren. Juridische bijstand betreft niet enkel een tegemoetkoming aan juridische noden wanneer er reeds sprake is van een juridisch conflict maar ook een juridische voorlichting. Het gaat om het aanbieden van die informatie en die handelingsvaardigheden die een burger nodig heeft om rechtsproblemen te kunnen onderkennen, vermijden en indien nodig op te lossen (Schollen, 2005). Indien de burger voldoende kennis heeft van zijn rechten en plichten kan de burger problemen in de praktijk voorkomen. Op deze manier zal de burger ook een miskennis van zijn rechten kunnen voorkomen (Schollen en Vangeebergen, 2000-2001). Juridische bijstand beslaat een ruim terrein en kan gaan van het verschaffen van toegankelijke informatie over het recht tot echte procedurebijstand.

De vraag stelt zich hoe deze juridische bijstand dient verleend te worden door de overheid? In het licht hiervan is het belangrijk te onderlijnen dat eerst en vooral deze bijstand niet gratis moet zijn. Men zal kunnen vaststellen bij verdere analyse dat deze bijstand over het algemeen enkel gratis wordt aangeboden aan deze burgers die niet over voldoende middelen

beschikken. Hier bestaan echter uitzonderingen op (zoals uit verdere analyse zal blijken) voor wat betreft de eerstelijns juridische bijstand. Onder meer door het OCMW en de Commissie voor Juridische Bijstand worden eerstelijnsbijstand aan elke burger verschaft, ongeacht het inkomen.

De overheid dient er vooral voor te zorgen dat er mogelijkheid is tot juridische bijstand. Er rust met andere woorden op de overheid een institutieverplichting. Er geldt echter wel als concrete voorwaarde voor de verlening van de juridische bijstand dat deze steeds dient open te staan voor iedereen. Er mag geen sprake zijn van financiële, culturele of sociale belemmeringen. Concreet heeft dit als gevolg dat de overheid de burgers moet informeren over waar ze voor hun rechtshulp terecht kunnen. Bovendien moet de juridische bijstand gratis zijn voor de burgers die het anders niet kunnen betalen.

In deze meesterproef zullen we ons echter omwille van de beperkte omvang van het onderzoek, beperken tot de gratis juridische bijstand.

### **3.3 De dienstverleners van juridische bijstand, in het bijzonder gratis juridische bijstand**

Voorwerp van analyse vormt binnen deze meesterproef de dienstverlening van juridische bijstand die gratis aangeboden wordt. Tot op dit ogenblik hebben we ons geconcentreerd op juridische bijstand in het algemeen. Verder wordt nu dieper ingegaan op de gratis juridische bijstand, zoals relevant in het licht van onze onderzoeksvraag.

Het verlenen van de gratis juridische bijstand kan de overheid in concreto toevertrouwen aan gespecialiseerde organisaties en groepen. Zo kan onder meer gedacht worden aan de advocatuur, bijvoorbeeld de pro Deo bijstand door een advocaat. Eveneens kan het verlenen van deze gratis juridische bijstand door de overheid zelf plaatsvinden. Zoals hierboven reeds

vermeld, dient het begrip juridische bijstand namelijk niet strikt geïnterpreteerd te worden, maar valt evenzeer het verlenen van juridische voorlichting hieronder.

Vooraleer echter dieper wordt ingegaan op de concrete dienstverleners van de gratis juridische bijstand, wordt nader het onderscheid tussen eerste- en tweedelijnsbijstand toegelicht.

### **3.3.1 Eerstelijns- versus tweedelijnsbijstand**

#### ***3.3.1.1 Eerstelijnsbijstand***

Vooraleer dieper in te gaan op de concrete invulling van de termen eerstelijnsbijstand en tweedelijnsbijstand dient opgemerkt te worden, dat voor de concrete invulling van deze termen over het algemeen verwezen wordt naar het Gerechtelijk Wetboek (Ger.W.). Uit contact met de actoren op het terrein kwam echter duidelijk naar voor dat deze invulling op herhaaldelijke voet in vraag gesteld wordt. Naar aanleiding van een parlementaire vraag werd door de wetgever verdedigd dat de definitie zoals gehanteerd wordt in het Ger.W. enkel haar toepassing kent op de advocatuur. Niettemin wordt vanuit deze definitie vertrokken om een werkdefinitie van eerstelijnsbijstand en tweedelijnsbijstand in deze meesterproef te bepalen.

Eerstelijnsbijstand wordt gedefinieerd als de juridische bijstand die verleend wordt in de vorm van praktische inlichtingen, juridische informatie, een eerste juridisch advies of de verwijzing naar een gespecialiseerde instantie of organisatie (art. 508/1, 1<sup>o</sup>, Ger.W., BS 31 oktober 1967). Men kan hier in feite stellen dat er eerder sprake is van een oriënteringsfunctie en een preventieve functie. Er wordt hier geen concrete procedure voor een rechtbank gevoerd.



Een dergelijke eerstelijnsbijstand kan door verschillende actoren geboden worden. Men kan hiervoor, evenals voor alle andere juridische hulp, terecht bij de betaalde advocatuur. Aangezien de kostprijs van een advocaat heel hoog ligt, verkiest de burger over het algemeen om voor de eerstelijnsbijstand geen beroep te doen op een advocaat. Door de wetgever werd, naast de betaalde advocatuur, nog een ander aanbod van eerstelijnsbijstand naar voor geschoven (Schollen en Vangeebergen, 2000-2001)

De burgers kunnen hiervoor namelijk terecht bij de organisaties voor juridische bijstand (art. 508/5, §1, lid 1, 1<sup>ste</sup> zinsdeel Ger.W.). Hierbij verwijst de wetgever in feite naar de particuliere en openbare organisaties die reeds actief zijn op het terrein van het verlenen van juridische bijstand. Voorbeelden hiervan zijn onder meer de wetswinkels, de huurdersbonden, de vakbonden, OCMW's enz. Deze organisaties verstrekken gratis of tegen een kleine vergoeding eerstelijnsbijstand (Schollen en Vangeebergen, 2000-2001). Bij de concrete bespreking van de juridische bijstandsverleners zal dieper ingegaan worden op de werkzaamheden van de OCMW's. De juridische bijstand door de wetswinkels zal niet dieper behandeld worden aangezien er geen sprake is van gratis juridische bijstand. Er wordt namelijk een bijdrage verzocht van 15 euro per consultatie bij de wetswinkels. Ondanks het feit dat men dit een verwaarloosbaar bedrag kan noemen, is er geen sprake van gratis juridische bijstand. Dit bedrag kan voor vele kansarmen namelijk nog steeds een te grote drempel vormen.

Ten derde kan de burger terecht op de zitdagen voor juridische bijstand, gehouden door de advocaten. Deze permanentie vindt plaats binnen de justitiehuizen. Oorspronkelijk was een kleine bijdrage verschuldigd voor de eerstelijnsbijstand (KB van 20 december 1999 tot vaststelling van de vaste bijdrage verschuldigd door de aanvrager aan wie juridische eerstelijnsbijstand is verleend). Sinds de programmawet van 22 december 2003 is een bijdrage niet langer verplicht.

Om deze verschillende vormen van juridische eerstelijnsbijstand in goede banen te leiden, werd een commissie voor juridische bijstand opgericht in elk gerechtelijk arrondissement. De commissie voor juridische bijstand zou haar bestaan te danken hebben aan het feit dat organisaties voor juridische bijstand weliswaar al jarenlang op het werkerrein rechtshulp verleenden, vaak als onderdeel van een multidisciplinaire aanpak (Schollen en Vangeebergen, 2000-2001), maar hun aanbod vaak diffuus was, of slechts op een bepaalde doelgroep of een bepaald rechtsdomein gericht (Gibens, 2008). Deze commissie bestaat aan de ene kant uit vertegenwoordigers van de advocatuur, namelijk van de balie, en anderzijds uit vertegenwoordigers van andere organisaties actief op het vlak van de juridische bijstand. Enkel de organisaties voor juridische bijstand die conform de wet op de VZW zijn opgericht kunnen een vertegenwoordiger afvaardigen in de commissie voor juridische bijstand (art. 2, 1°, KB van 20 december 1999<sup>4</sup>). Hierbij kan onder meer dus verwezen worden naar de bovenvermelde OCMW's en wetswinkels. Voor de concrete samenstelling van de commissie kan verwezen worden naar het Koninklijk Besluit van 20 december 1999. Het belang van deze commissie mag, rekening houdend met de concrete onderzoeksvraag van deze meesterproef, namelijk een evaluatie van de gratis juridische bijstandsverlening, niet uit het oog verloren worden. De commissie voor juridische bijstand heeft verschillende informatie- en coördinatieverantwoordelijkheden. De commissie is ten eerste verantwoordelijk voor het verspreiden van informatie over het bestaan van en de toegangsvoorwaarden voor juridische bijstand. Deze informatie dient in het bijzonder verspreid te worden bij de meest kwetsbare bevolkingsgroepen. Ten tweede is de commissie verantwoordelijk voor het bevorderen van het overleg en de coördinatie tussen de organisaties voor juridische bijstand en het vergemakkelijken van het doorverwijzen naar gespecialiseerde organisaties. De commissie dient namelijk te vermijden dat de burger verloren loopt in de talrijke initiatieven die bestaan op het vlak van het verlenen van gratis juridische bijstand. Ten slotte dient de commissie

---

<sup>4</sup> Koninklijk Besluit van 20 december 1999 tot bepaling van de nadere regels inzake erkenning van de organisaties voor juridische bijstand, alsook betreffende de samenstelling en de werking van de Commissie voor juridische bijstand en tot vaststelling van de objectieve criteria van subsidiëring van de Commissies voor juridische bijstand overeenkomstig de art. 508/2, § 3, tweede lid en 508/4 van het Gerechtelijk Wetboek, BS 30 december 1999, zoals gewijzigd bij Koninklijk Besluit van 4 september 2002, BS 11 oktober 2002.

eveneens aanbevelingen te formuleren aan de Minister van Justitie met betrekking tot eerstelijns juridische bijstand. Dit kunnen onder meer aanbevelingen zijn over op welke domeinen het nuttig zou zijn om preventieve overheidscampagnes op te zetten. De commissie kan evenzeer aanduiden welke wets- of beleidswijzigingen zich noodzaken (Schollen en Vangeebergen, 2000-2001).

Ten slotte wordt deze vorm van bijstand eveneens geboden aan de hand van informatie en voorlichting op websites. Hierbij kan onder meer verwezen worden naar de website van het Ministerie van Justitie ([www.fgov.be](http://www.fgov.be)).

### ***3.3.1.2 Juridische tweedelijnsbijstand***

De juridische tweedelijnsbijstand kan omschreven worden als de juridische bijstand die wordt verleend aan een natuurlijke persoon in de vorm van een omstandig juridisch advies, bijstand al dan niet in het kader van een procedure of bijstand bij een geding met inbegrip van de vertegenwoordiging in de zin van artikel 728 Ger. W. (art. 508/1, 2<sup>o</sup>, Ger. W.). De wetgever stelt dat er sprake is van tweedelijnsbijstand van zodra er een grondige dossierstudie vereist is. Deze bijstand wordt al dan niet verleend in het kader van een procedure. Hierbij doelt de wetgever onder meer ook op de procedurele fases van overleg, bemiddeling of minnelijke schikking (Schollen en Vangeebergen, 2000-2001).

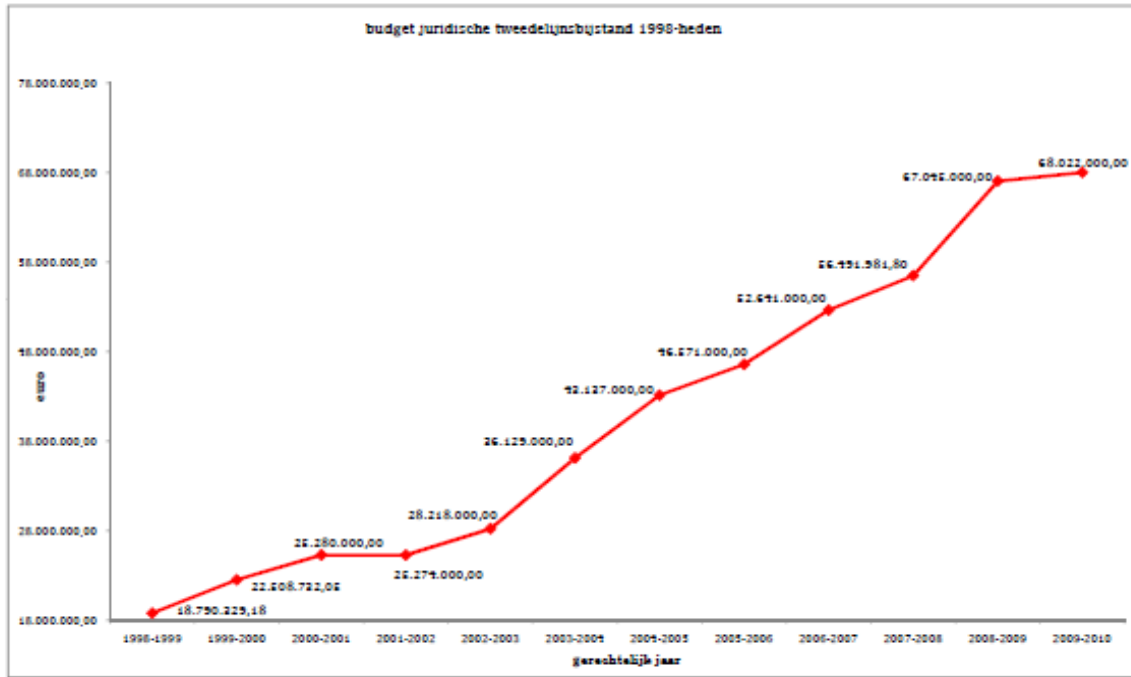
In eerste instantie kan hier opnieuw en bijna exclusief aan de advocatuur gedacht worden. In het bijzonder voor wat betreft het optreden in procedures, aangezien de advocaat hier over een monopolie beschikt. Art. 439 Ger.W. bepaalt namelijk dat enkel de advocaat de bevoegdheid heeft om voor alle gerechten te pleiten. Hij alleen kan als gevolmachtigde van de partij verschijnen zonder dat hij van enige volmacht moet doen blijken, behalve wanneer de wet een bijzondere lastgeving eist (art. 440 Ger.W.) (Laenens et al., 2004). Dit zal echter dienen genuanceerd te worden voor wat betreft de bevoegdheid van de representatieve

organisaties van werknemers en werkgevers in bepaalde gevallen. De representatieve organisaties van werknemers en werkgevers kunnen namelijk in rechte optreden in de geschillen in verband met de CAO-wet (art. 4, lid 1, CAO-wet); in de geschillen nopens de gelijke behandeling van mannen en vrouwen (art. 20, 1°, Wet gelijkheid mannen en vrouwen van 1999; art. 132, lid 1, 1°, zelfde wet van 1978) en in alle geschillen betreffende rassendiscriminatie in arbeidsrechtelijke geschillen (art. 2bis en 5, lid 2, wet 30 juli 1981) (Petit, 2000).

We beperken ons hier echter opnieuw tot de gratis tweedelijns juridische bijstand. Een aantal mogelijkheden werden opnieuw door de wetgever gecreëerd. Deze mogelijkheden beperken zich echter, voor wat de tweedelijns juridische bijstand betreft, tot de advocatuur. Door de wetgever wordt er blijkbaar vanuit gegaan dat enkel de advocatuur deze tweedelijns juridische bijstand kan verlenen. Echter dient dit zich niet noodzakelijk tot de advocatuur te beperken. Ook andere juridische bijstandsorganisaties zouden kunnen tussenkomen voor wat betreft het verlenen van juridische bijstand met betrekking tot onder meer overleg, bemiddeling of minnelijke schikking (Schollen en Vangeebergen, 2000-2001). Dit vindt in de praktijk steeds meer plaats. Zoals zal blijken uit de analyse van de juridische bijstand door OCMW's, wordt door deze laatste ook steeds meer tweedelijns juridische bijstand verleend onder meer voor wat betreft de bemiddeling. Enkel voor wat betreft het pleiten voor de hoven en rechtbanken, bestaat er in navolging van art. 440 Ger.W. een pleitmonopolie in hoofde van de advocatuur (met uitzondering van de representatieve organisaties van werknemers en werkgevers, cfr. infa). De wetgever heeft voor wat betreft de tweedelijns juridische bijstand voorzien in gratis juridische bijstand voor minvermogenden, het pro Deosysteem (art. 508/7 - 508/18 Ger. W.). Hierop wordt dieper ingegaan in een volgend hoofdstuk waarin de concrete voorwaarden voor gratis juridische bijstand bij een aantal instanties worden behandeld.

Ter illustratie wordt in onderstaande grafiek het budget dat aan de juridische tweedelijnsbijstand wordt besteed, weergegeven van 1998 tot en met heden. Uit

onderstaande grafiek blijkt een duidelijke toename van deze juridische tweedelijnsbijstand het voorbije decennium.



Figuur 1: Budget juridische tweedelijnsbijstand: 1998 tot 2010

Bron: Statistieken bezorgd door de Voorzitter van de Commissie voor Juridische Bijstand (Bart Cools)

### **3.3.1.3 Brug tussen eerstelijns- en tweedelijns juridische bijstand: de ambtshalve toevoeging van een advocaat en de rechtsbijstand**

Ten slotte is er nog sprake van een brug gecreëerd door de wetgever tussen de juridische tweedelijnsbijstand en twee andere 'juridische bijstands-regelingen', namelijk de ambtshalve toevoeging van een advocaat en de rechtsbijstand. De ambtshalve toevoeging (art. 508/21 - 508/23 Ger.W.) houdt in dat aan bepaalde

zwakke rechtzoekenden (minderjarigen bij procedures inzake jeugdbescherming, geesteszieken bij procedures aangaande hun persoon, beklaagden voor het Assisenhof) die zelf geen advocaat hebben, een advocaat wordt toegewezen zelfs zonder dat zij hier om vragen. Op deze vorm van juridische bijstand zal in deze meesterproef niet dieper worden ingegaan.

De rechtsbijstand (art. 664 Ger.W.) houdt in dat wie niet over de nodige inkomsten beschikt om de kosten van rechtspleging zelf te dragen, geheel of ten dele wordt ontslagen van de betaling van de zegel-, registratie-, griffie- en uitgifterrechten en alle andere kosten die het gevolg zijn van de rechtspleging, alsook van de kosten voor de tussenkomst van openbare en ministeriële ambtenaren (bijvoorbeeld notarissen en gerechtsdeurwaarders, maar ook advocaten bij het Hof van Cassatie). Deze bijstand wordt slechts toegekend voor een bepaalde procedure. Artikel 665 Ger.W. geeft op limitatieve wijze aan voor welke procedures rechtsbijstand kan gevraagd worden. De opsomming is echter zo ruim dat dit amper een beperking vormt. De gevraagde rechtsbijstand omvat in principe alle noodzakelijke kosten van de procedure. De procedure tot het bekomen van rechtsbijstand werd vereenvoudigd in 2006 door de wet van 1 juli 2006 tot wijziging van het gerechtelijk wetboek met betrekking tot de rechtsbijstand (*BS* 10 augustus 2006). Het verzoek tot rechtsbijstand werd volledig gedeformaliseerd. In het verleden werden de partijen opgeroepen, ook de tegenpartij. Dat bracht met zich mee dat de verzoeker zijn onvermogen diende uiteen te zetten in aanzewigheid van de tegenpartij. Eveneens was de procedure te omslachtig en duurde deze te lang. Nu volstaat een eenvoudig schriftelijk of zelfs mondeling verzoek op de griffie. Er is geen verschijning van de partijen meer vereist. De rechter oordeelt op basis van de stukken. De rechter kan hierbij wel de verzoeker oproepen (Scheers, 2006).

### **3.3.2 Analyse van de gratis juridische bijstand door een aantal concrete dienstverleners**

Binnen deze meesterproef zal de gratis juridische bijstand door een aantal concrete instanties dieper in detail uitgewerkt worden. Hierbij zal de aandacht uitgaan naar de hoofdrolspelers voor wat betreft het verlenen van gratis juridische bijstand, maar evenzeer naar de rol die op heden gespeeld wordt door de overheid. Hierbij kan ten eerste gedacht worden aan het Federale overheidsdienst Justitie, vervolgens de OCMW's, de justitiehuizen en de advocatuur (het pro Deo systeem, de rechtsbijstand) en de werkzaamheden van de commissie voor juridische bijstand. De werkzaamheden van deze instanties zullen nader geanalyseerd worden alsook de concrete voorwaarden voor het bekomen van gratis juridische bijstand door deze instanties. Vervolgens zal dieper ingegaan worden op de evaluatie van deze dienstverlening binnen de literatuur om ten slotte over te gaan tot een evaluatie in de praktijk aan de hand van interviews in deel II van de meesterproef. Op deze manier beoogt deze meesterproef eventuele voorstellen tot verbetering van het verlenen van gratis juridische bijstand te formuleren.

#### ***3.3.2.1 Federale Overheidsdienst Justitie***

Zoals reeds onderlijnd werd, dient eerstelijns juridische bijstand niet strikt te worden geïnterpreteerd. Elke vorm van juridische voorlichting valt hier onder. Algemene juridische voorlichting wordt eveneens door de overheid geboden en beperkt zich niet tot de verder behandelde instellingen.

In het licht hiervan dient verwezen te worden naar de website van de Federale Overheidsdienst Justitie ([www.fgov.be](http://www.fgov.be)). Op deze website wordt ten eerste algemene informatie aangeboden aan de burger, onder de rubriek "Justitie van A tot Z" ([http://www.just.fgov.be/index\\_nl.htm](http://www.just.fgov.be/index_nl.htm)). Gezien het toenemend belang van het internet als

eerste bron van informatie voor de burger, kan de Federale Overheidsdienst Justitie aan de hand van deze website een belangrijke rol spelen wat betreft voorlichting van de burger. Deze belangrijke rol blijkt echter op heden niet volledig benut. Onder de rubriek "Justitie van A tot Z" kan de burger juridische informatie terugvinden met betrekking tot bepaalde onderwerpen, zoals afstamming, adoptie, huur enz. Deze informatie laat echter in bepaalde gevallen te wensen over. Bij adoptie kan men vaststellen dat voldoende informatie geboden wordt aan de burger met betrekking tot de procedure, de reglementering, de voorwaarden ... Indien men daarentegen het onderwerp afstamming aanklikt, dan kan men vaststellen dat daar slechts heel gebrekkige informatie kan teruggevonden worden, namelijk een loutere verwijzing naar de nieuwe regelgeving in werking getreden op 1 juli 2007.

Ten tweede wordt op deze website verwezen naar de "informatieambtenaar". Tot deze ambtenaar kan de burger zich wenden indien de burger met een vraag zit, de informatie niet terug vindt op de website van de Federale Overheidsdienst Justitie of niet weet tot welke dienst hij zich het best wendt. De Federale Overheidsdienst Justitie wijst er echter op niet over de bevoegdheid te beschikken om individueel juridisch advies te verlenen omwille van het principe van de scheiding der machten. Er wordt door hen daarentegen wel verwezen naar de website van de Orde van Vlaamse Balies ([www.advocaat.be](http://www.advocaat.be)), waar de burger de contactgegevens kan terugvinden van de plaatselijke Commissie voor Juridische Bijstand, cfr. infra.

Ten slotte worden op de website van de Federale Overheidsdienst Justitie een aantal publicaties aangeboden over bepaalde juridische problemen, zoals onder meer de minnelijke schikking, de vzw's, legalisatie, veranderen van naam, de huurwet... Het betreft echter informatie over een beperkt aantal onderwerpen en biedt met andere woorden onvoldoende voorlichting omtrent de verscheidenheid aan juridische problemen waarmee de burger kan geconfronteerd worden.



### **3.3.2.2 Openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW's)**

Elk OCMW beschikt over een juridische dienst waar de burger terecht kan voor gratis juridisch advies en eventuele verdere begeleiding. De werkzaamheden van de juridische dienst beperken zich niet enkel tot het verlenen van eerstelijns juridische bijstand maar evenzeer wordt tweedelijns juridische bijstand verschaft, onder meer voor wat betreft de bemiddeling. Deze bijstand wordt enkel verleend aan "kansarmen", wie over voldoende middelen beschikt, wordt doorverwezen.

Er bestaan geen concrete voorwaarden voor het bekomen van juridische bijstand door een OCMW. Elke burger kan in principe in eerste instantie bij het OCMW terecht. Vervolgens vindt een in concreto een beoordeling door het OCMW plaats om te besluiten wie al dan niet doorverwezen wordt of wie van gratis juridische bijstand kan genieten.

### **3.3.2.3 Justitiehuizen: permanentie door advocatuur**

Zoals reeds eerder vermeld, is er ook sprake van een eerstelijns juridische bijstand op permanentiedagen binnen de justitiehuizen georganiseerd door de advocatuur. Deze dienstverlening staat open voor elke burger of professioneel die in aanraking komt met de gerechtelijke wereld en op zoek is naar informatie. Hierbij kan men onder meer denken aan de nood naar informatie over huurovereenkomsten, faillissement van een onderneming, echtscheiding ...

Waar oorspronkelijk door de burger een kleine bijdrage diende betaald te worden, is sinds de programmawet van 22 december 2003 niet langer een bijdrage verplicht in hoofde van de burger (art. 373 Programmawet van 22 december 2003, BS 31 januari 2003). Men stelde namelijk vast in de praktijk dat deze bijdrage de *ratio legis* van de zitdagen tegenwerkte. De burger verkoos om op andere gratis vormen van dienstverlening beroep te doen. Voor veel

burgers was namelijk de oorspronkelijke bijdrage van 500 BEF nog steeds te hoog, gezien financiële problemen (Schollen, 2005).

Er zijn een aantal beperkingen verbonden aan de juridische bijstand op deze permanentiedagen. Men mag enkel een antwoord verwachten op een eenvoudige juridische vraag. Hierbij kan men bijvoorbeeld denken aan de volgende vragen: zit u op het juiste spoor? Is er een dienst die u kan helpen? Loont het eventueel de moeite om een advocaat te nemen? Je kan echter geen langdurige bespreking van je probleem, een onderzoek van je dossier of een behandeling van je zaak verwachten. Er wordt geen advies verleend in een ingewikkelde zaak. Er wordt evenmin geholpen bij de opstelling van een akte of van een brief. Je wordt ten slotte evenmin doorverwezen naar een advocaat (Federale Overheidsdienst Justitie).

### **3.3.2.4 Pro Deo advocaat**

#### **a. Voorwaarden voor de gratis juridische bijstand door een pro Deo advocaat**

De meest gekende vorm van gratis juridische bijstand vormt deze door een pro Deo advocaat. Er zijn echter een aantal voorwaarden om volledige of gedeeltelijke kosteloosheid van tweedelijns juridische bijstand te bekomen door een pro Deo advocaat. Deze voorwaarden worden bepaald in het KB van 18 december 2003 tot vaststelling van de voorwaarden van de volledige of gedeeltelijke kosteloosheid van de juridische tweedelijnsbijstand en de rechtsbijstand (*BS* 24 december 2003).

De voorwaarden worden bepaald in art. 1, § 1 van het KB van 18 december 2003 en houden in eerste instantie in het bijzonder verband met het inkomen van de burger. Een inkomensgrens wordt bepaald voor wie beroep kan doen op gratis tweedelijns juridische

bijstand. In volgend schema wordt een overzicht gegeven van de inkomensgrenzen die geldig zijn vanaf 1 september 2010.

Tabel 1: Inkomensgrenzen voor tweedelijns juridische bijstand

Bron: www.advocaat.be (2010)

<b>ALLEENSTAAND</b>
volledige kosteloosheid <b>max. € 878,00 netto/maand</b>
gedeeltelijke kosteloosheid <b>tussen € 878,00 en € 1128,00 netto/maand</b>
<b>GEHUWD, SAMENWONEND OF ALLEENSTAAND MET PERSOON TEN LASTE</b>
volledige kosteloosheid <b>max. € 1128,00 netto/maand</b> (=gezinsinkomen) + € 148,06 per persoon ten laste ↓
1 persoon = € 1276,06 2 personen = € 1424,12 3 personen = € 1572,18
gedeeltelijke kosteloosheid <b>tussen € 1128,00 en € 1377,00 netto/maand</b> (=gezinsinkomen) + € 148,06 per persoon ten laste ↓
1 persoon = € 1525,06 2 personen = € 1673,12 3 personen = € 1821,18

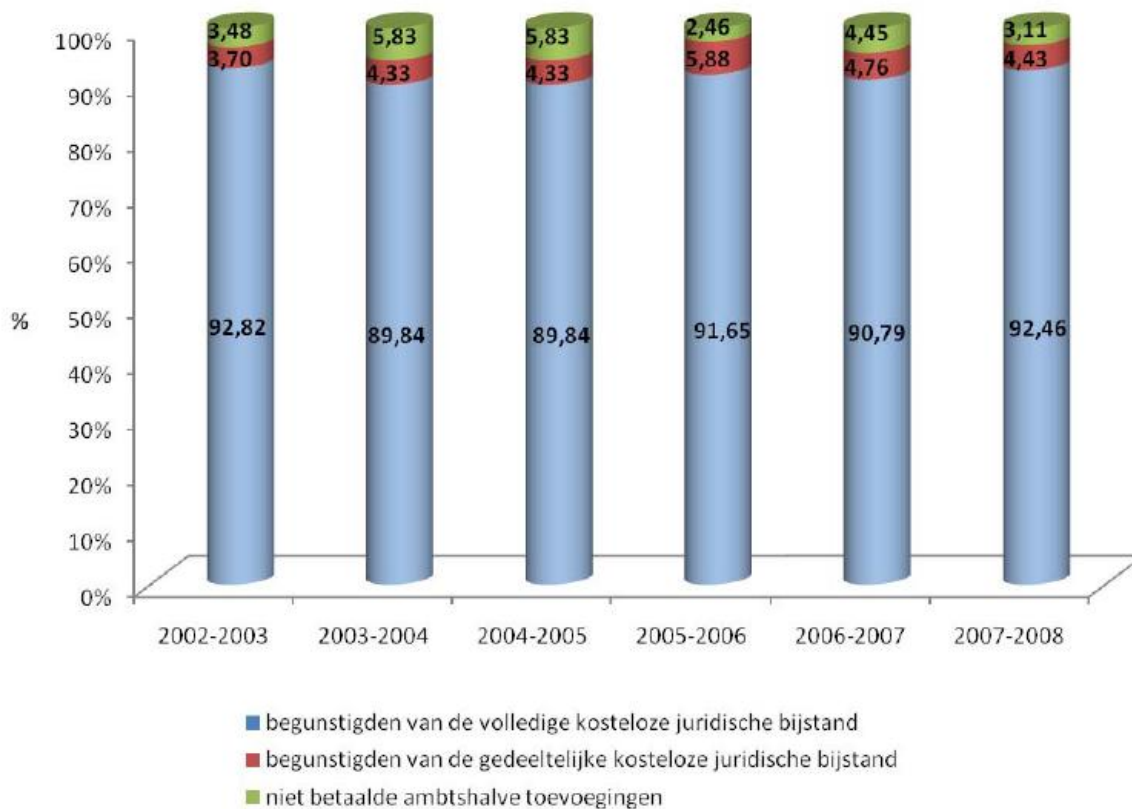
Naast bovenvermelde inkomensgrens, zijn er een aantal categorieën van personen die in aanmerking komen voor volledige kosteloosheid. Het betreft categorieën 3<sup>o</sup> tot en met 10<sup>o</sup> van art. 1, §1 van het KB van 18 december 2003:

- Degene die bedragen geniet uitgekeerd als leefloon of als maatschappelijke bijstand;
- Degene die bedragen geniet uitgekeerd als gewaarborgd inkomen voor bejaarden;
- Degene die een vervangingsinkomen voor gehandicapten geniet;
- De persoon die een kind ten laste heeft dat gewaarborgde kinderbijslag geniet;
- De huurder van een sociale woning die in het Vlaams Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een huur betaalt die overeenkomt met de helft van de basishuurprijs of die in het Waals Gewest een minimumhuur betaalt;
- De minderjarige;
- De vreemdeling, voor wat betreft de indiening van het verzoek tot machtiging van verblijf, of van een administratief of rechterlijk beroep tegen een beslissing die genomen werd met toepassing van de wetten betreffende de toegang, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen;
- De asielaanvrager, of de persoon die verklaart of vraagt om als vluchteling te worden erkend of de persoon die een aanvraag indient van het statuut van ontheemde.

Ook moet opgemerkt worden dat in art. 1, §2 van het KB van 18 december 2003, de gedetineerde, de beklaagde bedoeld in de wet betreffende onmiddellijke verschijning of de geesteszieke die het voorwerp heeft uitgemaakt van een maatregel voorzien in de wet van 26 juni 1990 betreffende de bescherming van de persoon van de geesteszieke, wordt, behoudens tegenbewijs, beschouwd als een persoon wiens inkomsten onvoldoende zijn.

Uit onderzoek blijkt dat de overgrote meerderheid van de rechtzoekenden die een aanvraag indienen voor juridische bijstand over een volledig kosteloze juridische bijstand kunnen beschikken (Verstrepen, 2009). Slechts een beperkte categorie dient een bijdrage te betalen. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat wellicht door deze personen een aanvraag wordt

ingediend, die er reeds van op de hoogte zijn dat een kosteloze juridische bijstand mogelijk is.



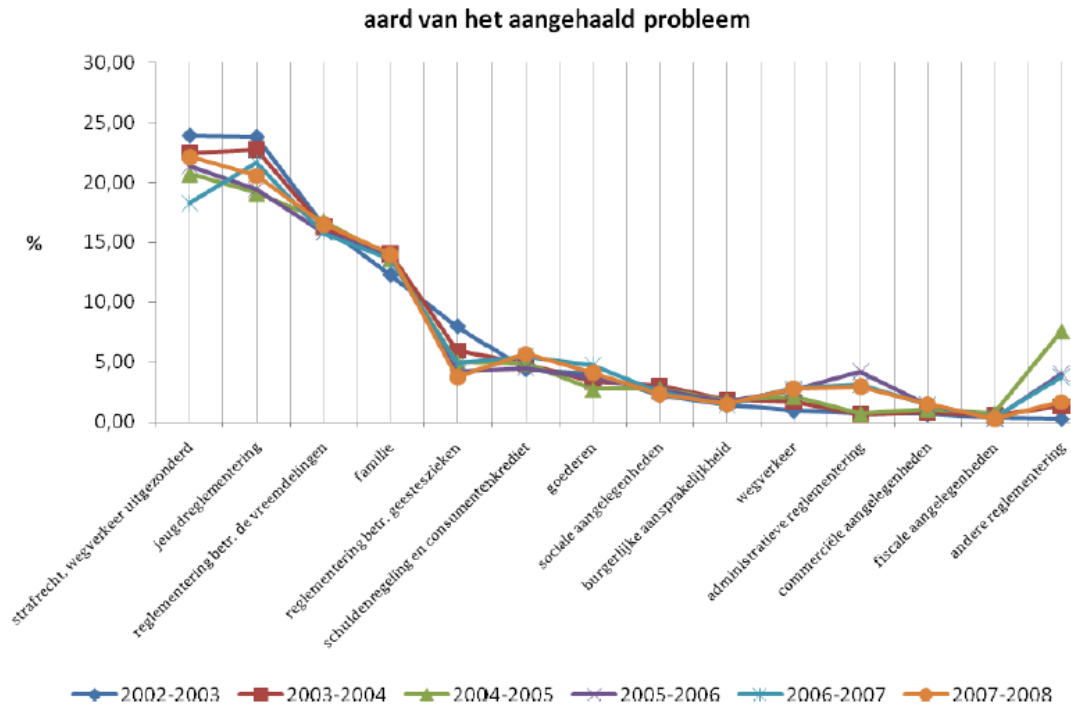
Figuur 2: Begunstigden van de kosteloze juridische bijstand: 2002-2008

Bron: Verstrepen, K. (2009).

### **b. Onderwerpen waarvoor de bijstand door een pro Deo advocaat wordt gezocht**

Uit analyse blijkt dat in het bijzonder voor de volgende onderwerpen de bijstand door een pro Deo advocaat wordt gevraagd. Het grootste aantal dossiers betreffen strafrechtelijke dossiers, jeugdbeschermingsrecht komt op de tweede plaats. Op de derde plaats komen de

dossiers met betrekking tot vreemdelingen, op de vierde plaats komt slechts het familierecht.



Figuur 3: Aard van het aangehaalde probleem

Bron: Verstrepen, K. (2009)

### c. De verloning van de advocaat voor deze pro Deo bijstand

In de inleiding werd reeds opgemerkt dat oorspronkelijk de advocaat voor de pro Deo bijstand niet werd vergoed. Oorspronkelijk werd deze pro Deo bijstand als een vorm van liefdadigheid beschouwd. Pas in 1980 werd voor het eerst voorzien in een vergoeding van de pro Deo advocaat.

De vergoeding van pro Deo advocaten wordt op dit ogenblik als volgt georganiseerd. De advocaten die belast zijn met de gedeeltelijke en volledige kosteloze juridische bijstand doen

verslag aan het bureau voor juridische bijstand over elke behandelde zaak waarvoor zij in dit raam prestaties hebben verricht. Hierbij doet de advocaat beroep op een bij ministerieel besluit uitgewerkte puntenlijst (MB 2 juni 2008 tot vaststelling van de lijst met punten voor prestaties verricht door advocaten belast met gedeeltelijk of volledig kosteloze juridische tweedelijnsbijstand, *BS* 9 juni 2008). Afhankelijk van de prestaties per rechtsdomein kan de advocaat een welbepaalde hoeveelheid aan punten verdienen.

Het is namelijk zo dat het bureau voor juridische bijstand aan de advocaten punten verleend voor iedere aanwijziging of ambtshalve toevoeging in navolging van de artikelen 508/9 en 508/21 Ger.W. waarvoor de advocaten aantonen dat zij tijdens het afgelopen gerechtelijk jaar of tijdens de voorgaande jaren werkelijk prestaties hebben verricht. Het bureau beslist in alle onafhankelijkheid over het aantal punten die worden toegekend. Bij twijfel consulteert het bureau de advocaat en vindt er een overleg plaats met de advocaat.

Vervolgens dient over gegaan te worden tot de uitbetaling van de advocaten. Deze uitbetaling verloopt als volgt. Na een controle van de gegevens afkomstig van de respectievelijke overkoepelende Ordes van advocaten bepaalt de Minister het totale bedrag van de vergoedingen en stelt hij de waarde van één punt vast. Vervolgens worden door de Minister de Orde van Vlaamse Balies en de Ordre des barreaux francophones et germanophone van deze beslissing op de hoogte gebracht. Het bedrag van deze vergoeding wordt door de Minister aan deze Ordes uitbetaald. Vervolgens worden door de Orde van Vlaamse Balies en de Ordre des barreaux francophones et germanophone de bedragen overgemaakt op een bijzondere rekening die elke balie opent. Ten slotte verdeelt elke balie deze bedragen onder de advocaten (Gibens, 2008).

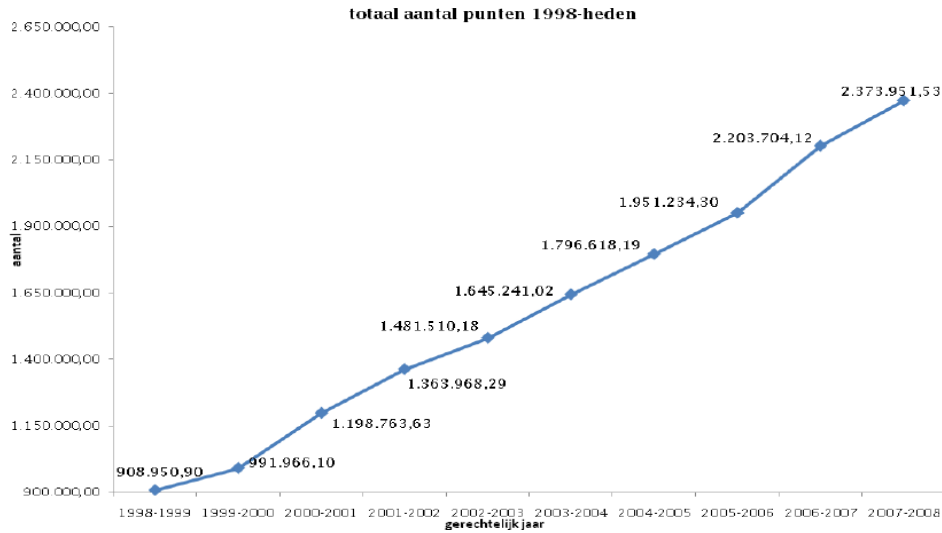
De verloning van de pro Deo advocaat vormde de voorbije jaren talrijke keren voorwerp van een ruim maatschappelijk debat. Op herhaaldelijke voet wordt binnen de advocatuur onderlijnd dat de vergoeding op dit ogenblik te laag is. Ondanks het feit dat het budget voor de juridische bijstand jaar na jaar verhoogd wordt, dient vastgesteld te worden dat dit

budget niet volstaat om de advocaten die de prestaties leveren in het kader van dit pro Deo systeem, een behoorlijke vergoeding toe te kennen. Er wordt namelijk gebudgetteerd met een gesloten portefeuille. Het is immers zo dat het bedrag voorzien voor de juridische bijstand wordt vastgelegd op het ogenblik dat het aantal prestaties nog niet gekend is. Dit brengt met zich mee dat de vergoeding die de advocaten krijgen kleiner wordt naarmate ze meer werken. Het spreekt voor zich dat een dergelijk systeem, zeker wanneer het overbevraagd wordt, snel onder druk komt te staan (Verstrepen, 2009)

Dit zorgt er voor dat de advocaat ook minder tijd in deze pro Deo zaken zal stoppen wegens een gebrekkige vergoeding. De vraag werd reeds herhaaldelijk gesteld of dit vergoedingssysteem van de pro Deo advocaat niet grondig moet worden herzien (Orde van Vlaamse Balies, 2003).

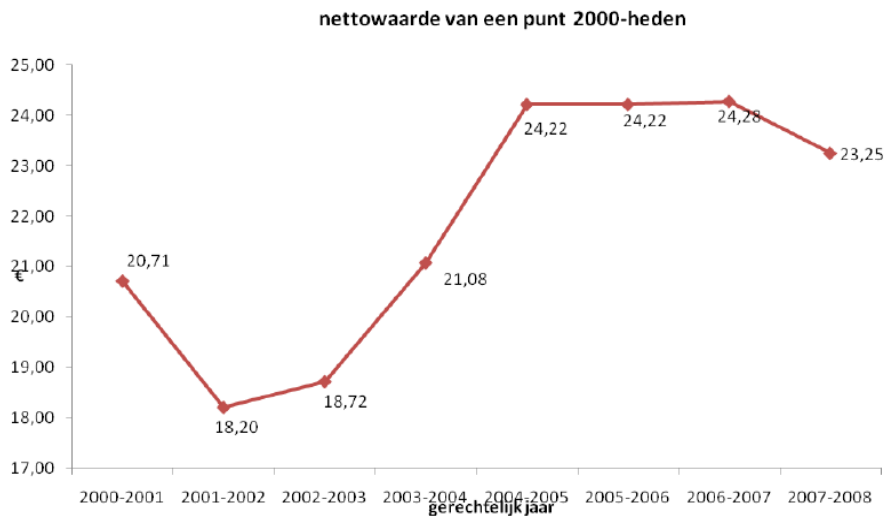


### d. Grafische illustratie van het puntensysteem en de eraan gekoppelde vergoeding



Figuur 4: Totaal aantal punten: 1998-2008

Bron: Verstrepen, K. (2009).



Figuur 5: Nettowaarde van een punt: 2000 tot 2008

Bron: Statistieken bezorgd door de Voorzitter van de Commissie voor Juridische Bijstand (Bart Cools)

### **3.3.2.5 Commissie voor juridische bijstand**

Deze commissie verleent zelf geen gratis juridische bijstand, maar vormt echter een belangrijke, meer nog cruciale actor met betrekking tot de gratis juridische bijstandsverlening. Evenzeer zal echter op het terrein met deze commissie contact opgenomen worden om te peilen naar haar evaluatie van de huidige gratis juridische bijstandsverlening en eventuele voorstellen ter verbetering naar de toekomst toe.

## **3.4 Evaluatie van de huidig gratis juridische bijstand binnen de literatuur**

### **3.4.1 Uitbreiding van het pro Deo systeem en hogere verloning van de pro Deo advocaten**

#### **3.4.1.1 Uitbreiding wat betreft het aantal begunstigde burgers**

Door bepaalde auteurs wordt een uitbreiding van het pro Deo systeem voorgesteld. Bepaalde advocaten verdedigen dat dringend meer mensen moeten kunnen gebruik maken van de tweedelijnsrechtsbijstand. Men kan reeds een positieve evolutie vaststellen. Waar vroeger het pro Deo werk vrij beperkt was en uitsluitend door stagiairs kon worden afgehandeld naast de vele dossiers die stagiairs reeds voor hun "patron" dienden af te ronden, kan men nu vaststellen dat er sprake is van een uitbreiding van het aantal begunstigden, aangezien niet langer enkel stagiairs optreden als pro Deo advocaat. Met andere woorden kunnen nu ook tableau-advocaten als pro Deo advocaat werken (Verstrepen, 2009).

Doordat nu ook tableau-advocaten als pro Deo kunnen werken, betekent dit dat meer burgers beroep kunnen doen op deze tweedelijns juridische bijstand. Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat de burgers nog steeds aan de voorwaarden van tweedelijns

juridische bijstand moeten voldoen. Dus opnieuw spelen hier dan ook de inkomensvoorwaarden zoals voorheen reeds behandeld.

Op dit vlak wordt binnen de literatuur verdedigd dat het Belgische systeem te strenge voorwaarden stelt voor de tweedelijns juridische bijstand. Indien men dit vergelijkt met onze buurlanden, kunnen we vaststellen dat heel weinig mensen in België in aanmerking komen voor juridische bijstand. Cijfers van 2009 tonen aan dat in België slechts 20% van de bevolking in aanmerking komt voor rechtshulp. In Frankrijk is dit 73%, in Nederland 47% en in Engeland 48% (Verstrepen, 2009).

#### **3.4.1.2 Hogere verloning van de pro Deo advocaat**

Om onder meer een uitbreiding van het aantal begunstigden mogelijk te maken, maar evenzeer om een betere dienstverlening te waarborgen, dient, zoals hierboven reeds vermeld, het budget en de inkomensgrens voor pro-deorechtsbijstand opgetrokken te worden. (Dereymaeker en Van den Broeck, 2008; Verstrepen, 2009). Op dit ogenblik zorgt het werken met een gesloten budget ervoor dat de advocaten minder vergoed worden wanneer ze meer werken, wat uiteraard de motivatie van pro Deo advocaten niet in positieve zin beïnvloedt.

#### **3.4.2 De werkzaamheden van de commissie voor juridische bijstand**

Zoals hierboven reeds werd vermeld, werd om de verschillende vormen van juridische eerstelijnsbijstand in goede banen te leiden, de commissie voor juridische bijstand opgericht in elk gerechtelijk arrondissement. Het belang van deze commissie mag, rekening houdend met de concrete onderzoeksvraag van deze meesterproef, namelijk een evaluatie van de gratis juridische bijstandsverlening, niet uit het oog verloren worden. De commissie voor

juridische bijstand heeft verschillende informatie en coördinatieverantwoordelijkheden. De commissie is ten eerste verantwoordelijk voor het verspreiden van informatie over het bestaan van en de toegangsvoorwaarden voor juridische bijstand. Ten tweede is de commissie verantwoordelijk voor het bevorderen van het overleg en de coördinatie tussen de organisatie voor juridische bijstand en het vergemakkelijken van het doorverwijzen naar gespecialiseerde organisaties. Ten slotte dient de commissie eveneens aanbevelingen te formuleren aan de Minister van Justitie met betrekking tot eerstelijns juridische bijstand. De commissie kan evenzeer aanduiden welke wets- of beleidswijzigingen zich noodzaken.

Men kan zich de vraag stellen of niet evenmin dient aanbevolen te worden om de commissies voor juridische bijstand ook algemene juridische informatie te laten verspreiden om de bevolking voor te lichten. Hierover werd nagedacht in de parlementaire commissies aan de basis van de wetsonderhandelingen ter oprichting van de commissies voor juridische bijstand. Uiteindelijk werd ervoor gekozen om deze opdracht niet te weerhouden. Men wou vermijden dat de commissies voor juridische bijstand dan de taak van de organisaties voor juridische bijstand zou overnemen.

Door bepaalde onderzoekers wordt dit echter betreurd. Hierbij kan onder meer verwezen worden naar de studie van Schollen en Vangeebergen (2000-2001). De auteurs wijzen erop dat het inderdaad zo is dat de organisaties voor juridische bijstand inspanningen leveren om de burgers actief te informeren over hun rechten en plichten, bijvoorbeeld door de steeds toenemende en complexer wordende wetgeving duidelijk en eenvoudig neer te schrijven in publicaties. Echter wijzen de auteurs erop, zoals ook reeds onderlijnd werd in deze literatuurstudie, dat de organisaties voor juridische bijstand over het algemeen meestal gespecialiseerd zijn. Deze organisaties nemen vaak slechts enkele aspecten van de wetgeving onder de loep. Bovendien zijn vele van hen gericht op een specifieke doelgroep. Bijgevolg wijzen Schollen en Vangeebergen erop dat ze wensen dat ze in de commissie toch hun krachten zullen bundelen en dat de commissie een doorgeefluik wordt voor allerhande

particuliere en overheidspublicaties die nu erg verspreid aan de burger ter beschikking worden gesteld.

## **DEEL II: Veldonderzoek**

### **Hoofdstuk 4: Evaluatie van de kosteloze juridische bijstand door de bijstandsverleners**

#### **4.1 Opzet van het veldonderzoek**

Zoals reeds gezegd volstaat een analyse van de evaluatie van de kosteloze juridische bijstand binnen de literatuur niet om een grondig antwoord te bieden op de onderzoeksvraag binnen deze meesterproef, namelijk of de juridische bijstand efficiënt verloopt. Daarom vindt er in het tweede deel een onderzoek op het terrein plaats aan de hand van interviews met verschillende dienstverleners van juridische bijstand. Onder meer werden de volgende interviews afgenomen:

- OCMW Meeuwen – Gruitrode: Marie-Louise Hellemans, OCMW Stokkem: Masja Vossen en OCMW Bilzen: Marie-Paul Clerinx (in de analyse wordt naar deze interviews verwezen als volgt: OCMW)
- Voorzitter Commissie voor Juridische Bijstand Bart Cools (in de analyse wordt naar dit interview verwezen als volgt: CJB)
- Justitiehuis van Hasselt: Joke Sannen (in de analyse wordt naar dit interview als volgt verwezen: JH)
- Pro-deoadvocaat Karen Kelchtermans (in de analyse wordt naar dit interview als volgt verwezen: PRO DEO)

Bij het afnemen van de interviews, ging een bijzondere aandacht uit naar de volgende vragen: (1) Welke vorm van bijstand door de dienstverlener wordt verleend, eerste of tweedelijnsbijstand?; (2) Zijn er concrete voorwaarden voor het bekomen van de gratis juridische bijstand?; (3) De inhoudelijke invulling van de bijstand ( huurrecht / familierecht (echtscheiding, hoederecht over de kinderen) / sociaal recht (arbeidsgeschillen, sociale

zekerheid) ...; (4) De vorm van de bijstand: individueel advies / gespreksavonden omtrent bepaalde thema / het verspreiden van brochures ... (5) De frequentie waarbij beroep wordt gedaan op de diensten voor juridische bijstand?; (6) Het publiek dat beroep doet op de juridische bijstand: man / vrouw, oudere / jongere bevolking, gezinnen met kinderen / alleenstaanden, migranten ...; (7) Hoe de mensen bij de dienst voor juridische bijstand terecht komen: mond aan mond verspreiding, websites, affiches op publieke plaatsen, informatiebrochures (vb. door verspreiding via de post), doorverwijzing door centra (vb. OCMW) / advocatuur; (8) Evaluatie door de dienstverlener van de juridische bijstand; (9) Evaluatie door de burger zelf van de juridische bijstand.

## **4.2 Analyse van de interviews**

### **4.2.1 Eerstelijnsbijstand**

#### ***4.2.1.1 Dienstverleners van de eerstelijnsbijstand***

Volgende dienstverleners van eerstelijnsbijstand werden geïnterviewd:

- OCMW Meeuwen – Gruitrode: Marie-Louise Hellemans, OCMW Stokkem: Masja Vossen, OCMW Bilzen: Marie-Paul Clerinx
- Voorzitter Commissie voor Juridische Bijstand Bart Cools
- Justitiehuis van Hasselt: Joke Sannen
- Pro-deo advocaat Karen Kelchtermans

De dienstverlening door bovenvermelde dienstverleners beperkt zich niet tot eerstelijnsbijstand in de strikte betekenis van het woord, in tegenstelling tot de dienstverlening door de commissie voor juridische bijstand. In bepaalde omstandigheden kan er zelfs van tweedelijnsbijstand door het OCMW en het Justitiehuis worden gesproken. Hetzelfde geldt voor een pro Deo advocaat. De dienstverlening door een pro Deo advocaat is

meer nog grotendeels tweedelijns juridische bijstand. In bepaalde omstandigheden is er echter eveneens ook sprake van eerstelijns juridische bijstand, zoals uit onderstaande analyse duidelijk zal blijken. Dergelijke eerstelijns juridische bijstand door een advocaat is echter meestal niet gratis (PRO DEO Q1).

Door de dienstverleners werd er echter, en dit terecht, op gewezen dat het onderscheid tussen eerstelijnsbijstand en tweedelijnsbijstand, zoals bepaald in het Ger.W., niet zo eenduidig te maken valt. *Quid* met betrekking tot het opstellen van een brief in het kader van een huuropzeg? Valt dit onder eerstelijns- of tweedelijnsbijstand? *Quid* met procedures met betrekking tot bewindvoering? De wetgeving biedt hieromtrent geen sluitende duidelijkheid. De meningen zijn dan ook verdeeld bij de gesprekspartners. Zo wees het OCMW (OCMW Q1) er onder meer op dat *"de definities die in het gerechtelijk wetboek daaromtrent zijn geformuleerd, eigenlijk bedoeld zijn voor advocaten. Wij zeiden vroeger dat wij eerstelijns rechtshulp gaven maar onze eerstelijnsbijstand gaat veel verder dan de eerstelijnsbijstand verleend door de advocaten. De advocaten hun eerstelijnsbijstand is advies geven. ... Vanaf het moment dat een cliënt zegt dat ze zelf geen brief kunnen schrijven, worden ze doorverwezen naar de tweedelijnsrechtshulp. Terwijl wij hen dan gewoon zouden helpen met het opstellen van die brief. ... Onze eerstelijnsbijstand gaat veel verder dan die voor advocaten."*

De gesprekspartners wezen erop dat er niet enkel onduidelijkheid is met betrekking tot de afbakening van de termen eerstelijns- en tweedelijnsbijstand. Meer nog er is sprake van een discussie tussen de verschillende dienstverleners omtrent hoe ver de dienstverlening door de betrokken actoren mag gaan. Door de advocatuur wordt er onder meer op gewezen dat de juridische bijstand verleend door de diensten rechtshulp van OCMW's te ver reikt (OCMW Q1). Door de gesprekspartners werd echter onderlijnd dat de gehanteerde definitie binnen het Ger.W. enkel haar toepassing kent op advocaten, dit zoals bevestigd werd door een parlementaire vraag. Bijgevolg heeft het geen relevantie hun activiteiten onder te brengen onder eerste – of tweedelijnsbijstand, aangezien de bijstand inhoudelijk verder mag reiken



dan eerstelijns, ook al hanteren de betrokken diensten voor deze bijstand de term eerstelijnsbijstand (OCMW Q1).

#### **4.2.1.2 Voorwaarden voor gratis eerstelijnsbijstand**

Zowel door het OCMW als de Commissie voor Juridische Bijstand als het Justitiehuis, wordt het juridisch advies gratis verleend, ondanks de intentie van de CJB om hiervoor in eerste instantie een beperkte bijdrage te vragen (CJB Q2).

Wat betreft eerstelijnsbijstand door het OCMW, maar evenzeer door de CJB en Justitiehuis van Hasselt, gelden evenmin andere concrete voorwaarden. De dienst staat open voor iedereen zowel bij de CJB als het OCMW, rekening houdend met de doelstellingen zoals bepaald door de OCMW-wet (OCMW Q1). De CJB wijst erop dat zelfs juridisch advies verleend wordt aan vennootschappen.

Slechts bij doorverwijzing voor diepere tweedelijnsbijstand, onder meer binnen het kader van een juridische procedure, wordt binnen een OCMW overgegaan tot een analyse van het salaris van de verzoekende burger, aangezien bepaalde inkomensgrenzen bepaald zijn voor gratis tweedelijnsbijstand door een pro Deo advocaat (OCMW Q2).

#### **4.2.1.3 Door wie wordt beroep gedaan op de eerstelijnsbijstand?**

In het bijzonder de volgende mensen doen een beroep op juridische bijstand: de burger met een laag inkomen, steuntrekkers, werklozen, gepensioneerden en mindervaliden. Het niveau van vorming speelt hierbij een belangrijke rol. De vorming bepaalt mede de intensiteit van de dienstverlening die geboden moet worden. Bij de lager gevormde burger reikt deze dienstverlening veel verder (OCMW Q6).

Er wordt evenveel beroep gedaan op de dienstverlening door mannen en vrouwen, naar mening van het OCMW en het Justitiehuis (JH Q6). De CJB deelt hier echter een andere mening over. *"Het is opvallend dat als je de gegevens bekijkt, mannen vooral naar Hasselt trekken voor eerstelijnsbijstand en vrouwen rond de kerktoren blijven en naar de OCMW's trekken"* (CJB Q6).

De leeftijd speelt naar mening van het OCMW geen rol (OCMW Q6). Het CJB oordeelt hier echter anders over. *"Qua leeftijd kan je zien dat er een curve is. De eerste achttien jaar heb je meestal geen problemen. Die curve gaat eigenlijk van dertig tot vijftig met een piek op veertig. De mensen tussen dertig en vijftig zijn de mensen die op dit moment eerstelijnsbijstand vragen. En ik denk ook dat dat de groep is die procedures voert. Vanaf vijftig is het eigenlijk opmerkelijk dat dat echt stopvalt en voor dertig is dat ook praktisch niks."* (CJB Q6). Het Justitiehuis van Hasselt stelt vast dat de burger die het meest langskomt voor bijstand tussen de dertig en zestig jaar oud is (JH Q6).

Ten slotte stelt het OCMW het volgende: *"Echter dient onderlijnd te worden dat, in tegenstelling tot wat velen denken, er heel weinig beroep gedaan wordt op juridische bijstand door migranten"* (OCMW Q6). Met betrekking tot de vraag naar eerstelijns juridische bijstand door migranten, merkt het Justitiehuis van Hasselt op dat er voorheen een behoorlijk aantal vluchtelingen of migranten voor advies met betrekking tot vreemdelingenrecht langskwamen. Deze werden echter steeds automatisch doorverwezen naar het PRIC (Provinciaal Integratie Centrum) (JH Q6).

#### **4.2.1.4 Inhoudelijke invulling van de eerstelijnsbijstand**

##### **a. OCMW en CJB**

Alle takken van het recht kunnen aan bod komen bij het OCMW en de CJB (CJB Q3). Naar mening van de CJB kan echter een duidelijk verschil vastgesteld worden tussen de verschillende materies die door de verschillende dienstverleners behandeld worden. De CJB wijst erop meer met handelsrecht, fiscaal recht en sociaal recht geconfronteerd te worden, de *"moeilijkere materies, terwijl in de lokale vrederechten en OCMW's veel meer personen- en familierecht aan bod komt. Voor moeilijker materies hebben mensen dus de indruk dat ze verder moeten gaan."* (CJB Q6).

Dit wordt gedeeltelijk bevestigd door het interview met het OCMW. Uit het interview komt duidelijk naar voor dat de burger in het bijzonder beroep doet op eerstelijns juridische bijstand ten eerste met betrekking tot het contractenrecht. In het bijzonder bestaat een grote vraag naar juridisch advies met betrekking tot het huurrecht. Om een optimale juridische bijstand te waarborgen, wordt door bepaalde OCMW's samengewerkt met het huurderssyndicaat. In het licht hiervan wordt door het OCMW echter opgemerkt dat een dergelijk huurderssyndicaat niet steeds aan objectieve dienstverlening doet, waardoor men als huurder niet steeds voldoende oog heeft voor de eigen juridische verplichtingen. In het bijzonder dient erop gewezen te worden dat de eerstelijnsbijstand door OCMW's ver kan reiken, waarbij eveneens bemiddeling beoogd wordt in concrete conflictsituaties (OCMW Q3).

Vervolgens wordt er eveneens beroep gedaan op juridische bijstand voor wat betreft relatieproblemen in het algemeen (omgangsrecht voor wat betreft de kinderen, onderhoudsgeld ... ) en echtscheidingen in het bijzonder (OCMW Q3).

## **b. JH**

Voor de inhoudelijke invulling van de dienstverlening door het Justitiehuis van Hasselt kan verwezen worden naar de volgende dossiers: strafrechtelijke opdrachten, burgerrechtelijke opdrachten, hoe een pro Deo advocaat kan worden aangevraagd, ook slachtofferhulp, het statuut van benadeelde personen en burgerlijke partijen. Het is namelijk zo dat slachtoffers bij een uitnodiging door de rechtbank tot verschijning voor de rechtbank, er eveneens op gewezen worden dat ze bij het Justitiehuis van Hasselt terecht kunnen voor informatie over het verdere verloop van de procedure. In het licht hiervan wees het Justitiehuis op het volgende: *"Dan geven wij korte uitleg over hoe ze op de rechtbank komen. Ook veel mensen zijn in de veronderstelling dat ze naar de rechtbank moeten gaan, ook al willen ze geen burgerlijke partijstelling, willen ze geen schade-eis of willen ze niet op de hoogte gehouden worden."* (JH Q1).

Men dient namelijk in gedachten te houden dat de bevoegdheden van het Justitiehuis van Hasselt beperkt zijn (dit in tegenstelling tot het OCMW en de CJB voor wat betreft eerstelijns juridische bijstand). Op een aantal vragen mag het Justitiehuis van Hasselt geen antwoord geven. Hierbij kan onder meer verwezen worden naar huurgeschillen, contractenrecht, consumentenrecht en personen- en familierecht (in het bijzonder echtscheidingen, voor wat betreft onderhoudsgeld). Voor deze materies is een doorverwijzing door het Justitiehuis van Hasselt noodzakelijk (JH Q1). Het Justitiehuis verwijst onder meer door naar het OCMW en de CJB. De doorverwijzing hangt af van de concrete noden van de burger.

Algemene vragen met betrekking tot echtscheiding worden door het Justitiehuis van Hasselt daarentegen wel beantwoord. De meeste vragen gesteld aan het Justitiehuis van Hasselt betreffen meer nog echtscheiding door onderlinge toestemming (EOTs). Binnen het personen- en familierecht worden ook talrijke vragen gesteld rond omgangsrecht, bezoekrecht van de kinderen en onderhoudsgeld. Wat betreft onderhoudsgeld, is de eerstelijnsbijstand door het Justitiehuis van Hasselt eerder beperkt. *"Vroeger waren we echt*

*volledig eerstelijns. Iedereen kon hier terecht. Wij deden echt de oriëntatie en hadden toen ook een ruimere vooropleiding. We kregen dan ook huurwetgeving, contractenrecht,... Dan ging onze uitleg ook veel verder. Onze vragen waren toen op jaarbasis ook wel het dubbel. Dan heeft onze dienst op een bepaald moment besloten dat we ons gaan beperken tot thema's die verbonden zijn met het Justitiehuis van Hasselt, hetzij direct, hetzij indirect. Daardoor is ook een beetje die niche ontstaan dat mensen vooral naar hier komen voor informatie over echtscheidingen omdat dit intussen wel duidelijk geweten is dat mensen daarvoor naar hier kunnen komen.” (JH Q3).*

#### **4.2.1.5 Vorm van dienstverlening**

Door OCMW's, de CJB en het Justitiehuis van Hasselt wordt vooral aan individuele adviesverlening gedaan (OCMW Q4; CJB Q4). Deze adviesverlening kan voor wat betreft het Justitiehuis rechtstreeks door personeelsleden, juristen binnen het Justitiehuis gebeuren. Er worden vier zitdagen per week georganiseerd voor individuele adviesverlening door het Justitiehuis van Hasselt. Hierbij moet echter opgemerkt worden dat dit verschilt van Justitiehuis tot Justitiehuis. Niet door alle Justitiehuizen wordt individueel juridisch advies verleend gedurende 4 dagen per week (JH Q7). Eveneens organiseert het Justitiehuis zitdagen door advocaten op het Justitiehuis van Hasselt. Op deze zitdagen kan de burger bij een advocaat op het Justitiehuis van Hasselt terecht. Advocaten zetelen niet enkel op zitdagen van het Justitiehuis om eerstelijns juridische bijstand te verlenen. Onder meer dienen stagiairs-advocaten eveneens permanentie te houden bij OCMW's en vrederegerechten om eerstelijns juridische bijstand te verlenen.

Ten tweede werken bepaalde dienstverleners slechts beperkt met gespreksavonden. Bij OCMW's is dit eerder sporadisch, wegens een chronisch gebrek aan tijd (OCMW Q4). De CJB organiseert geen gespreksavonden, ondanks hun juridische mogelijkheid hiertoe. Door het Justitiehuis van Hasselt worden wel specifieke informatievoordrachten georganiseerd, dit

echter op uitdrukkelijk verzoek van dienstverleners. Dit zijn met andere woorden geen voordrachten voor de rechtzoekenden maar wel voordrachten voor de diensten die de rechtzoekenden naar het Justitiehuis doorverwijzen. Deze voordrachten bieden de mogelijkheid aan de verschillende diensten tot een beter begrip van welke instellingen bestaan en tot wie een burger zich finaal dient te richten in conflictsituaties.

Brochures zijn beschikbaar binnen een OCMW, maar de verspreiding gebeurt onvoldoende (OCMW Q4). Brochures werden in het verleden verspreid door de CJB, maar de gesprekspartner twijfelde aan de efficiëntie van deze brochures (CJB Q4). Voor wat betreft het Justitiehuis van Hasselt, dient verwezen te worden naar de brochure '*Een betere toegang tot justitie*'. Deze folder is de officiële folder van het Justitiehuis van Hasselt en kan op talrijke plaatsen teruggevonden worden, zoals onder meer bij de OCMW's en gerechtelijke diensten. Hier is er met andere woorden wel sprake van een degelijke verspreiding van de brochure. Verder worden er binnen het Justitiehuis van Hasselt eveneens folders opgesteld met betrekking tot diverse thema's, bijvoorbeeld "U bent slachtoffer", "U bent dader", "U bent getuige",.... Verder worden ook folders opgesteld met betrekking tot "U wil scheiden", "U wil kopen", "U wil lenen" ... Deze folders worden vooral verspreid bij advocaten aangezien deze informatie daar ook het meest gezocht wordt.

#### **4.2.1.6 Frequentie waarbij beroep wordt gedaan op juridische bijstand**

De OCMW's wijzen erop dat het niet langer verantwoordelijk zijn voor schuldbemiddeling, meer ruimte heeft gecreëerd voor de juridische bijstand, zowel juridische bijstand naar maatschappelijk assistenten toe (interne rechtshulp) als juridische bijstand voor de burger.

Echter stelt het OCMW dat er sprake is van een stagnatie in de vraag naar juridische bijstand. Het internet en de ontwikkeling van juridisch advies op het net spelen hierbij een belangrijke rol volgens het OCMW. Burgers zijn meer voorbereid. Ze komen voor advies

terwijl ze reeds over een zekere basiskennis beschikken. Echter toont de praktijk aan dat de burger nog steeds meer vertrouwen heeft in adviesverlening door een concrete dienstverlener, dan in informatie beschikbaar op het internet (OCMW Q5). De CJB deelt echter niet volledig de mening van het OCMW en stelt meer nog dat er sprake is van een groei in de vraag. De CJB merkt echter op dat dit niet als uitzonderlijk dient beschouwd te worden. Er is sprake van een algemene groei in de vraag naar de tertiaire sector (CJB Q9).

De organisaties zoals OCMW's wijzen erop dat de grote nood aan juridische bijstand door het OCMW mede bepaald wordt door bepaalde tekortkomingen binnen de dienstverlening door de advocatuur. Eerst en vooral stelt zich het probleem van de hoge honoraria. Een half uur advies zonder enige schriftelijke dienstverlening kost de burger bij een advocaat reeds snel 50 euro tot 150 euro. Hier verschilt de advocatuur van de adviesverlening door de notaris. Door een notaris wordt sneller over gegaan tot gratis dienstverlening. *"Alle mensen die gaan voor een advies, waarvoor de notaris niet direct een secretaresse moeten aanstellen of achter zijn computer moet gaan zitten, moeten niets betalen. Dat is heel duidelijk en op voorhand afgesproken bij de notarissen. Bij de advocaten is dat niet het geval. Ik krijg dan cliënten over de vloer die bij een advocaat zijn geweest voor advies en dan achteraf een factuur krijgen van vijftig euro. En dan bel ik hen met de vraag of ze iets hebben moeten doen. Hun antwoord is dan negatief. Ze vertellen mij dan dat ze toch advies hebben moeten geven en dat het een half uur geduurd heeft. Zolang de advocaten niet officieel allemaal zeggen dat ze gratis advies gaan geven zoals de notarissen reeds doen, gaan we altijd tussenstappen nodig hebben. En dan zullen het toch altijd een stuk de OCMW's blijven die dit doen alsook de CAW's die een dienst rechtshulp hebben. Met het huurderssyndicaat is het hetzelfde verhaal. Die zouden ook niet bestaan moesten de advocaten willen bemiddelen en daar niet zoveel voor vragen."* (OCMW Q8).

Ten tweede stelt zich het probleem van te strenge voorwaarden vooraleer men recht heeft op een pro Deo advocaat. Het OCMW wijst erop dat in Nederland, Frankrijk en Duitsland de loonsgrenzen om op een pro Deo advocaat beroep te kunnen doen veel hoger liggen.

Bijgevolg komen ook veel meer mensen uit de middenklasse in aanmerking voor een pro Deo advocaat. OCMW's proberen mensen, die geen recht hebben op een pro Deo advocaat en onvoldoende middelen hebben om zelf een advocaat te kunnen betalen, reeds zoveel mogelijk juridisch vooruit te helpen (OCMW Q8).

#### **4.2.1.7 Hoe komen burgers bij de betrokken instanties terecht?**

De OCMW's, het Justitiehuis en ook de CJB wijzen erop dat vooral mond aan mond reclame een belangrijke rol speelt (JH Q7).

Evenzeer worden mensen doorverwezen door het vreedegerecht naar de OCMW's, het Justitiehuis van Hasselt en de CJB en eveneens door het OCMW naar de CJB en het Justitiehuis van Hasselt (CJBQ Q7, JH Q7). Het Justitiehuis van Hasselt wijst er bovendien op dat burgers eveneens naar hun doorverwezen worden door 1207 en teleonthaal.

Naar het Justitiehuis van Hasselt worden ook burgers doorverwezen door de Vlaamse ombudsdienst. Dit wordt niet steeds positief onthaald. *"Zij verwijzen naar ons door omdat ze soms geen antwoord weten. Het loopt daar soms mis. We hebben daar ook al herhaaldelijk geprobeerd om duidelijk te maken dat het geen zin heeft wat ze doen. Wij geven ook maar eerstelijnsbijstand dus proberen we hen duidelijk te maken dat ze gericht moeten doorverwijzen. Het probleem is vooral dat mensen het gevoel krijgen dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd en dat hun probleem niet opgelost wordt. Als die mensen dan bij ons terecht komen proberen wij er wel voor de zorgen dat wij hen helpen of dat we ze doorverwijzen naar een dienst waarvan we zeker zijn dat hun probleem daar opgelost wordt."*

OCMW's wijzen erop dat hun website geen bron van informatie biedt en evenmin de mensen aanmoedigt om op consultatie te komen (OCMW Q7). Dit wordt eveneens door het



Justitiehuis van Hasselt bevestigd. Het Justitiehuis onderlijnt dat de website vooral wordt gebruikt om de uren op te zoeken van openingen, maar de mensen komen niet bij het Justitiehuis van Hasselt terecht op basis van de website (JH Q7).

Evenmin worden affiches verspreid door het OCMW (OCMW Q7). Het Justitiehuis van Hasselt maakt hier echter wel gebruik van om de burger te bereiken.

Het Justitiehuis van Hasselt focust zich op dit ogenblik op een betere kennisgeving naar de burger toe van de mogelijke eerstelijns juridische bijstand door het Justitiehuis van Hasselt. *"We gaan starten met een outreaching. We gaan diensten terug aanschrijven zoals rechtbanken, politiediensten, OCMW's om zo terug een kennisgeving te doen naar zowel de nieuwe uren (die zijn gewijzigd sinds januari) alsook naar welke materies bij ons behandeld worden. In dat kader worden er dus momenteel affiches gedrukt. Zo willen we de mensen zelf ook een duidelijker beeld proberen te geven voor welke dingen ze bij wie moeten zijn. Als mensen zich dan hier aanmelden weten ze onmiddellijk of ze bij de advocaat moeten zijn of bij de justitie-assistenten."*

#### **4.2.1.8 Evaluatie van de juridische bijstandsverlening door de dienstverlener zelf**

Door de CJB werd deze vraag niet beantwoord. Het OCMW bleef heel beknopt in haar antwoord. Binnen de OCMW's wordt de dienstverlening geëvalueerd aan de hand van de jaarverslagen.

Deze vraag werd uitgebreider beantwoord door het Justitiehuis. Hierbij werden verschillende deelaspecten van de eerstelijns juridische bijstand door het Justitiehuis van Hasselt geëvalueerd. Met betrekking tot de inhoudelijke efficiëntie werd het volgende opgemerkt door de gesprekspersoon: *"Ik denk dat het voor een grote groep mensen efficiënt is omdat*

*het heel gericht is. Mensen die hier komen voor echtscheiding door onderlinge toestemming en die op voorhand nog niks weten, komen hier buiten met een tevreden gevoel omdat ze toch de basisinformatie hebben meegekregen die ze nodig hebben.” Het Justitiehuis beoogt de inhoudelijke efficiëntie hoog te houden door een permanente bijscholing.*

Eveneens werd het werk van het Justitiehuis van Hasselt geëvalueerd voor wat betreft de toegankelijkheid voor de burger. *“Wat betreft bereikbaarheid durf ik zeggen dat we een basisgroep nooit gaan bereiken. Ik denk dat de drempel om naar hier te komen er zeker is. We blijven een juridische dienst. We merken ook wel dat de mensen liever eerst bellen. De drempel is minder groot als ze eerst telefonisch contact kunnen hebben. Vaak moeten wij hen dan toch vragen om langs te komen omdat hun vraag een te uitgebreid antwoord omvat. Dan is het ijs voor hen wel al gebroken omdat de mensen dan weten dat ze een antwoord gaan krijgen op hun vragen en dan zullen ze sneller langskomen. Dat telefonisch contact is mogelijk bij ons, bij de advocaten niet. Bij de advocaten moet je je persoonlijk aanmelden op de zitdag.”*

#### **4.2.1.9 Evaluatie van de dienstverlening door de burger**

Hierover is onvoldoende informatie beschikbaar.

Door het OCMW wordt erop gewezen dat bepaalde burgers een specifiek advies zoeken en het verleende advies bijgevolg niet steeds met hun verlangens strookt. Het advies blijkt niet hetgeen te zijn waarop ze gehoopt hebben. *“Daar moet je dan op dat moment regelrecht tegenin gaan en die mensen dus direct tegenspreken. Zij zijn daar dan niet altijd blij mee. Ik denk dan dikwijls dat die mensen gaan verderzoeken totdat ze iemand gevonden hebben die wel met hen meepraat en die hen gelijk geeft. Ik denk dan vaak dat ik die mensen nooit meer ga terugzien en dan na een jaar zie je die mensen ineens terug met een ander probleem. Dan hebben ze het toch blijkbaar niet zo slecht gevonden de eerste keer.”*

Hetzelfde probleem werd onderlijnd door het Justitiehuis van Hasselt. *"Ik denk dat het merendeel alleszins met een antwoord naar buiten gaat. Of dat het het antwoord is dat ze verwachten, is een ander verhaal. Als mensen komen in verband met een echtscheiding verwachten zij vaak dat wij hun verhaal volledig steunen. Of dat wij hen kunnen vertellen dat de rechter hen gelijk gaat geven. Dat kunnen wij hen niet bieden natuurlijk. We vertellen hen ook dat als hun partner naar ons toekomt, hij dezelfde uitleg gaat krijgen. Dan zijn ze vaak verontwaardigd en boos omdat zij vinden dat hun partner daar geen recht op heeft. Ook vaak zijn er vragen in verband met alimentatie, zoals bijvoorbeeld hoeveel alimentatie men mag vragen. Als wij hen dan vertellen dat dit een onderling akkoord is en ze dat moeten overeenkomen met hun ex-partner, dan zijn ze daarin teleurgesteld. Wij mogen ook geen documenten opstellen, verdere stappen ondernemen,... En als het dan over een echtscheiding gaat waar er geen eigendom is en geen kinderen zijn en het dus in principe heel eenvoudig kan zijn om enkele documenten op te stellen, is het soms frustrerend voor de mensen dat wij dit niet doen. Frustrerend in die zin dat zij zelf niet weten hoe het moet en dat ze dan een advocaat moeten nemen waarvoor er in principe geen nodig is. Dan moeten wij steeds terugkomen op het feit dat we enkel een informatieve dienst zijn."*

#### **4.2.2 Tweedelijnsbijstand**

Zoals hierboven reeds werd meegedeeld wordt onder meer door de OCMW's niet enkel aan eerstelijns juridische bijstand gedaan, maar evenzeer aan tweedelijns juridische bijstand. Hieronder zal enkel de tweedelijns bijstand door een pro Deo advocaat behandeld worden, aangezien de tweedelijnsbijstand door OCMW's reeds onder 4.2.1 werd behandeld.

Door een pro Deo advocaat wordt tweedelijns juridische bijstand verleend. Als advocaat-stagiair is men verplicht pro Deo zaken te aanvaarden. Een weigering is uit den boze. Eenmaal de stage voorbij is, is flexibiliteit daarentegen wel gedeeltelijk mogelijk. De pro Deo

advocaat kan er na zijn stage voor kiezen om enkel pro Deo zaken met betrekking tot bepaalde categorieën van materie te behandelen.

#### ***4.2.2.1 Inhoudelijke invulling van de tweedelijns juridische bijstand***

Tweedelijns juridische bijstand betreft over het algemeen heel vaak vreemdelingenrecht. Ten tweede wordt ook vaak op een pro Deo advocaat beroep gedaan voor personen- en familierecht. Hierbij dienen we opnieuw te denken aan de problematiek van echtscheidingen en het te betalen onderhoudsgeld voor kinderen. Ten slotte wordt er eveneens vaak beroep gedaan op tweedelijns juridische bijstand voor wat betreft collectieve schuldenregelingen. Deze mensen beschikken niet meer over de mogelijkheid om een advocaat te betalen en komen normaal gezien steeds bij een pro Deo advocaat terecht. In slechts beperkte mate wordt beroep gedaan op een pro Deo advocaat voor verkeersaangelegenheden (PRO DEO Q2).

Deze tweedelijns juridische bijstand wordt aan de hand van individueel advies verleend (PRO DEO Q3).

#### ***4.2.2.2 Frequentie van de tweedelijns juridische bijstand***

In eerste instantie wordt door de gesprekspartner niet dieper ingegaan op de frequentie waarbij de burger beroep doet op de tweedelijns juridische bijstand, maar eerder op de frequentie waarop zij als advocaat pro Deo zaken krijgt toegewezen.

#### **4.2.2.3 Door wie wordt beroep gedaan op deze juridische bijstand**

Door wie beroep wordt gedaan op een pro Deo advocaat hangt in eerste instantie af van de juridische materie. Voor wat betreft personen- en familierecht valt het op dat in eerste instantie vooral vrouwen beroep doen op de tweedelijns juridische bijstand. Naar mening van de gesprekspartner valt dit als volgt te verklaren: *“Heel vaak is het zo dat als een koppel beslist om kinderen te krijgen, de vrouw zal moeten inboeten op haar carrière. De man zal meestal fulltime blijven werken en de vrouw zal deeltijds gaan werken of zelfs stoppen met werken. Op het moment dat die mensen dan uit elkaar gaan kan het zijn dat de vrouw maar een parttime loon heeft en op basis daarvan een pro Deo advocaat krijgt toegekend.”* (PRO DEO Q6).

Wat betreft collectieve schuldenregeling, zijn beide geslachten vertegenwoordigd, maar echter met een meerderheid van mannen. Bij verkeerszaken is er eveneens meer sprake van mannen die beroep doen op de juridische tweedelijns bijstand (PRO DEO Q6).

Door migranten wordt met een pro Deo advocaat contact opgenomen in het kader van het vreemdelingenrecht (PRO DEO Q6).

#### **4.2.2.4 Hoe zijn deze mensen bij uw diensten terechtgekomen?**

Men kan op twee manieren bij een pro Deo advocaat terecht komen. Ten eerste kan er sprake zijn van een doorverwijzing door het Bureau voor Juridische Bijstand. Ten tweede kan een burger zich automatisch richten tot een advocatenkantoor met de vraag een pro Deo advocaat ter beschikking te krijgen. Op basis van het aanslagbiljet van de belastingen, een attest van samenstelling van het gezin en van de loonfiches volgt een evaluatie of de burger al dan niet recht heeft op een pro Deo advocaat. Vervolgens dient door het Bureau voor Juridische Bijstand een beslissing genomen te worden (PRO DEO Q7).

#### ***4.2.2.5 Evaluatie van de efficiëntie van de juridische bijstand***

De gesprekspartner wees ten eerste op het risico dat men een pro Deo advocaat ter beschikking krijgt die de inhoudelijke invulling van de zaak niet of onvoldoende ten harte neemt. Een evaluatie van de pro Deo advocaten noodzaakt zich. Bovendien dient ook een rechtvaardiger systeem van verloning (dan het huidige puntensysteem) van de advocaten worden uitgewerkt.



## **Hoofdstuk 5: Besluit: evaluatie en reflectie naar de toekomst toe**

Uit de evaluatie van de interviews en uit de literatuurstudie komen gelijklopende knelpunten aan de oppervlakte.

Een eerste grote probleem betreft de toegankelijkheid van de juridische bijstand. Deze is tot op heden onvoldoende gekend bij de burger. De burger is zich ten eerste niet bewust van de verschillende vormen die de juridische bijstand kan aannemen. De meeste burgers kennen het systeem van de tweedelijns juridische bijstand onder de vorm van een pro Deo advocaat. Echter is de burger niet steeds op de hoogte van het feit dat ook verschillende vormen van eerstelijns juridische bijstand mogelijk zijn. Deze onwetendheid kan belangrijke gevolgen met zich meebrengen, onder meer voor wat betreft de preventieve rol van de eerstelijns juridische bijstand. Omwille van de onwetendheid, bereiken sommige burgers slechts de juridische bijstand wanneer preventie niet langer mogelijk is. Deze onwetendheid kan er met andere woorden toe leiden dat de juridische bijstand geraakt wordt in één van haar basisdoelstellingen.

Eveneens is de burger onvoldoende op de hoogte van de diensten waarbij hij terecht kan en voor welke problemen. De burger denkt in eerste instantie vaak aan het OCMW of de advocatuur voor juridische bijstand, maar realiseert zich niet dat ook door tal van andere diensten deze bijstand geleverd wordt.

Ten slotte blijft, éénmaal de burger van dit alles op de hoogte is, de drempel hoog voor de burger om op deze bijstand beroep te doen. Deze drempel ligt hoog, opnieuw vaak uit onwetendheid onder meer met betrekking tot de financiële kant van de zaak, maar ook omwille van een drempelvrees voor het onbekende en in bepaalde gevallen evenzeer juridische dreigende.



Bijgevolg dient aan communicatie en verspreiding van informatie belangrijke aandacht besteed te worden. Sensibilisering is hierbij een absolute noodzaak. Sensibiliseringscampagnes (aan de hand van affiches op straat, informatiebrochures in de bus ...) dienen de burger te wijzen op de verschillende mogelijkheden van juridische bijstand die bestaan. Uit de interviews en literatuurstudie komt duidelijk naar voor dat op heden sensibilisering amper of zelfs niet aan de oppervlakte komt bij de betrokken instanties. Het belang wordt hierbij over het hoofd gezien.

Eveneens in het licht hiervan, maar ook met het oog op het verbeteren van de efficiëntie van de juridische dienstverlening, dient de communicatie tussen de verschillende verstrekkers van juridische bijstand verbeterd te worden. Een dergelijke samenwerking kan een efficiëntere sensibiliseringscampagne, maar eveneens een efficiëntere dienstverlening tot stand brengen, waarbij gewerkt wordt aan specialisatie binnen de verschillende diensten. Op deze manier kan voorkomen worden dat dubbel werk wordt geleverd, maar gewaarborgd worden dat de verschillende verstrekkers van juridische bijstand complementaire activiteiten vervullen. Bovendien maakt een dergelijke samenwerking een meer diepgaande communicatie mogelijk met betrekking tot de verschillende knelpunten waarmee de dienstverleners geconfronteerd worden, waarbij meer probleem- en oplossingsgericht kan gewerkt worden.

Ook wordt zowel binnen de literatuur als binnen de gesprekken met de betrokken actoren onderlijnd dat het pro Deo systeem nog een aantal belangrijke veranderingen noodzaakt. Eerst en vooral dienen de voorwaarden voor gratis tweedelijns juridische bijstand versoepeld te worden. Indien men België vergelijkt met de buurlanden, dan kan men vaststellen dat in België de inkomensvoorwaarden hoger liggen dan in naburige landen waardoor slechts 20% van de bevolking in aanmerking komt voor gratis juridische bijstand. Ten tweede dient wat betreft het pro Deo systeem eveneens aandacht te worden besteed aan een correctere verloning van de pro Deo advocaat. Waar voorheen de pro Deo advocaat haar diensten gratis verleende, als vorm van liefdadigheid, is dit sinds 1980 niet langer het geval. Echter stelt

zich nog steeds het probleem van het systeem van het gesloten budget op basis waarvan de pro Deo advocaten vergoed worden. Dit systeem waarborgt een onvoldoende hoge verloning om een efficiënte dienstverlening door de advocaten mogelijk te maken.

Men kan met andere woorden besluiten dat de gratis juridische bijstand in België reeds haar voordelen op het terrein toont en voor de burger een welgekomen grondrecht is. Echter blijkt deze bijstand in de praktijk nog steeds onvoldoende haar doelstellingen te realiseren. Een verder wetgevend optreden is bijgevolg noodzakelijk op bepaalde domeinen (onder meer voor wat betreft de verloning van de pro Deo advocaat). Bepaalde knelpunten kunnen echter een oplossing vinden louter door bepaalde werkzaamheden op het terrein aan te passen. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan de samenwerking en communicatie tussen de verschillende dienstverleners. Maar vooraleer al deze aanpassingen de nodige positieve gevolgen met zich mee kunnen brengen, noodzaakt zich in eerste instantie uitermate dringend een sensibilisering naar de burger toe, om deze uit haar onwetendheid te halen.



## Lijst van geraadpleegde werken

### Boeken, studies en tijdschriften

Commissie Burger, Recht en Samenleving. (2001). *Het recht van de mensen. Naar een kwaliteitsvolle verhouding tussen burger, recht en samenleving*. Brussel: Koning Boudewijnstichting.

Cuypers, D. en Hubeau, P. (2002). *De stand van de rechtsbijstand*. Brugge: Die Keure

Dereymaeker, J., Van den Broeck, M. (2008). *Voor een drastische uitbreiding van het pro-Deosysteem*. Juristenkrant 2008, afl. 166, p. 12-13.

Driesen, Chr., Franssen, G., Gibens, S., Van Houtte, J. (2006). *Naar een meer performante rechtshulp. Een rechtsvergelijkende en rechtssociologische studie*. Brussel: De Boek & Larcier, p.427.

Geerts, P. (1977). *De rechtshulp in België*. Deel 1: 308-336, deel 2: 413-428.

Gibens, S. (2010). *Juridische eerstelijnsbijstand: een stand van zaken*. Ad Rem 2010, afl. 2, p. 50-55.

Gibens, S. (2008). *De juridische bijstand*. Mechelen: Kluwer, p.187.

Hens, T. *Over het adagium nemo censetur ignorare legem en de zorgvuldigheidsnorm*. Noot onder Rb. Leuven 5 oktober 1991, RW 1994-95, p. 1062-1063.

King, G., Keohane, R.O., Verba, S. (1996). *Designing Social Inquiry*. New Jersey: Princeton University.

Lambert, P. (1984). *La Loi du 9 avril 1980 relative à l'assistance judiciaire*. JT 1984, p. 544-546.

Laenens, J., Broeckx, K. en Scheers, D. (2004). *Handboek gerechtelijk recht*. Antwerpen: Intersentia, p. 691.

Maso, I., Smaling, A. (1998). *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Amsterdam: Boom.

Orde van Advocaten, Balie Hasselt. (2009-2010). *Jaarboek editie 2009-2010*. Hasselt: p. 122.

Petit, J., (2000). *Sociaal Procesrecht*, Brugge: Die Keure, p. 708.

Scheers, D. (2006). *Procedure rechtsbijstand eindelijk eenvoudiger*. Juristenkrant 2006, afl. 133, p. 1.

Schollen, P. (2005). *Juridische bijstand: voor de burger een recht, voor de advocaat een plicht?*. Tijdschrift voor procesrecht en bewijsrecht, 2005, p. 14-24.

Schollen, P. en Vangeebergen, B. (2000-2001). *Juridische bijstand [Elektronische versie]*. *Jura Falconis*, p. 373-406.

### **Internetbronnen**

Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, Discussienota. (2005). *De toegang tot justitie: 10 jaar na het algemeen verslag over de armoede*. Opgevraagd op 1 oktober, 2010, via [http://www.armoedebestrijding.be/publications/AVA10jaar/AVA10\\_justitieNI.pdf](http://www.armoedebestrijding.be/publications/AVA10jaar/AVA10_justitieNI.pdf).

Federale Overheidsdienst Justitie. *Een betere toegang tot justitie*. Opgevraagd op 10 februari, 2010, via [http://www.just.fgov.be/img\\_publications/pdf/66.pdf](http://www.just.fgov.be/img_publications/pdf/66.pdf)

Gibens. (z.d.). *Grondrechten: geen ijdele begrippen*. Opgevraagd op 10 februari, 2011, via [http://www.armoedebestrijding.be/publications/10jaarsamenwerking/10jaarsamenwerking\\_01-2\\_Gibens\\_NL.pdf](http://www.armoedebestrijding.be/publications/10jaarsamenwerking/10jaarsamenwerking_01-2_Gibens_NL.pdf)

Gibens, S. (2004). *Expertennota: recht op rechtsbedeling*. Opgevraagd op 3 oktober, 2010, via [http://wvg.vlaanderen.be/armoede/brochure/eindverslag2004\\_gesplitst/eindversl2004\\_rechtsbedeling.pdf](http://wvg.vlaanderen.be/armoede/brochure/eindverslag2004_gesplitst/eindversl2004_rechtsbedeling.pdf).

Orde van Vlaamse Balies . (2003). *Persbericht : Pro deo failliet ?*. Opgevraagd op 8 februari, 2011, via <http://www.advocaat.be/UserFiles/PressItems/10VB%20Persbericht%20pro%20deo%20failliet%2024.02.pdf>.

Senaat. (1993). *Handelingen Senaat 18 (1993-1994)*. Opgevraagd op 5 december, 2010, via <http://www.senate.be/handann/S0028/S00281109/S00281109.pdf>.

Verstrepen, K. (2009). *Waar naartoe met de juridische bijstand?*. Opgevraagd op 8 februari, 2011 via [http://www.advocaat.be/UserFiles/Positions/Waar%20naartoe%20met%20de%20juridische%20bijstand\\_nota\\_KV\\_080509.pdf](http://www.advocaat.be/UserFiles/Positions/Waar%20naartoe%20met%20de%20juridische%20bijstand_nota_KV_080509.pdf).

### **Relevante rechtspraak**

Cass. 18 oktober 2001, AR P.98.0861, [www.cass.be](http://www.cass.be).



## **Bijlagen**

Bijlage I: vragenlijst

Bijlage II: interviews





## **Bijlage I**

### Standaard vragenlijst

1. Welke vorm van bijstand wordt door uw diensten verleend?
2. Zijn er concrete voorwaarden voor het bekomen van gratis juridische bijstand verleend door uw diensten?
3. Kan u concreet de vorm van bijstand (inhoudelijk) omschrijven die door uw diensten wordt verleend?
4. In welke vorm verlenen jullie die bijstand?
5. Hoe frequent wordt beroep gedaan op uw diensten voor juridische bijstand?
6. Door wie wordt beroep gedaan op deze juridische bijstand?
7. Hoe zijn deze mensen bij uw diensten terechtgekomen?
8. Hoe evalueert u de efficiëntie van uw juridische bijstand?
9. Hoe wordt deze juridische bijstand door de bestemming geëvalueerd?



## **Bijlage II**

### **Interview 1**

Naam: Masja Vossen

Functie: Juriste OCMW Dilsen-Stokkem

Plaats: Stokkem

Datum: 28 februari 2011

#### **1. Welke vorm van bijstand wordt door uw diensten verleend?**

Hier op het OCMW verlenen wij eerstelijnsbijstand.

#### **2. Zijn er concrete voorwaarden voor het bekomen van gratis juridische bijstand verleend door uw diensten?**

Hier eigenlijk niet. Mensen moeten gewoon inwoner van de gemeente zijn. Het is wel zo dat we de soort dienstverlening een beetje aanpassen aan de mensen. Iedereen kan hier terecht. Ook iemand die vijf appartementen verhuurt en dus zeker wel vermogend is. Maar de informatie gaat zich een beetje beperken dan tot wat algemene informatie en doorverwijzing ofzo. Terwijl als het iemand is die echt minvermogend is gaat de bijstand wel verder. Bijvoorbeeld brieven opstellen of bemiddelen met de tegenpartij. Als we merken dat de mensen echt vermogend zijn gaan we sneller doorverwijzen. We proberen dat dus zelf in te schatten. Dat is dus een beetje arbitrair. Het gemakkelijkste zijn de echt vermogenden of de echt onvermogenden. De echt vermogenden krijgen algemene informatie en worden doorverwezen, bij de echt onvermogenden heb je altijd de mogelijkheid om door te verwijzen naar een pro Deo advocaat als ze echt met een procedure geconfronteerd worden. Maar dan heb je de mensen die net niet in aanmerking komen voor een pro Deo advocaat maar eigenlijk ook echt niet het inkomen hebben om wel echt naar een advocaat te gaan. Daar is de dienstverlening uitgebreider, daar zul je sneller brieven beginnen schrijven. We zijn dat niet verplicht want iedere dienst vult dat voor een stuk zelf in. Bepaalde OCMW's

geven enkel mondelinge informatie en daar blijft het dan ook bij. Alles wat er meer moet gebeuren daar moeten ze dan maar naar iemand anders mee gaan. Terwijl wij hier eigenlijk wel veel zaken zelf volledig proberen op te lossen. Bijvoorbeeld je ziet dat mensen hun onderhoudsgeld niet goed binnenkrijgen of dat is niet geïndexeerd dan gaan we de achterstal tellen, de onderhoudsplichten beschrijven, uitvissen of een ontvangstmachtiging kan worden toegepast of niet, eventueel een aanvraag bij DAVO (Dienst voor Alimentatievorderingen) doen. Als we zien dat in het vonnis niet voldoende staat, dat er niks rond bijzondere kosten is geregeld of dat het onderhoudsgeld veel te laag is in verhouding met de leeftijd ondertussen van de kinderen gaan we een pro Deo aanvragen voor de mensen. Procedures kunnen we niet, en doen we ook niet. Maar dingen die je gewoon via bemiddeling enzo kan oplossen, proberen we wel te doen. Ikzelf heb ook een opleiding familiale bemiddeling gevolgd en daar probeer ik dan ook wel veel dingen van toe te passen. Eigenlijk is de insteek van de meeste diensten rechtshulp dat we zoveel mogelijk via bemiddeling en onderling overleg op te lossen.

### **3. Kan u concreet de vorm van bijstand (inhoudelijk) omschrijven die door uw diensten wordt verleend?**

De eerste plaats is zeker en vast familierecht met als grote topic echtscheidingen. Dus ook samenwonenden die uit elkaar gaan en alles wat daarmee samenhangt. Heel veel mensen komen gewoon voor een eerste keer te horen en hebben dan de vraag: "Ik wil thuis weg, hoe moet ik dat doen?". Wat ook heel veel voorkomt is jonge samenwonenden die uit elkaar gaan en kinderen hebben, die vragen om een regeling op te stellen voor de kinderen en te laten bevestigen door de rechtbank. Heel veel achterstallig onderhoudsgeld en ook alles wat daarmee samenhangt zoals indexering, invordering, ontvangstmachtiging, DAVO,... Dat allemaal is zeker de helft. Heel vaak moet ik ook pro Deo advocaten aanvragen. Dit gebeurt dan bij het Bureau voor Juridische Bijstand in Tongeren. Daarvoor komen dus ook heel veel mensen. Als mensen niet ik aanmerking komen voor een pro Deo advocaat dan neem ik wel contact op met een advocaat en probeer ik te onderhandelen over een afbetalingsplan en de erelonen omdat er toch maar heel weinig financiële middelen beschikbaar zijn. Dat zijn

meestal advocaten waar we goed contacten mee hebben. We moeten altijd een beetje voorzichtig zijn om de relatie met de advocaten niet in gevaar te brengen. Ze zijn altijd bang dat wij dingen van hen gaan afsnoepen en dingen doen die we eigenlijk niet mogen doen. Of we niet te ver gaan met die eerstelijns hulp. Ook een topic dat heel regelmatig terugkomt is erfrecht. Huur ook wel maar toch minder omdat wij ook een zitdag hebben van het huurdersyndicaat. Mensen die heel specifiek daar mee te maken hebben die gaan meestal al direct naar die zitdag. Beslagrecht ook. Er zijn hier veel mensen met schulden. Dus alle uitvoeringsmaatregelen, deurwaarder die langskomt. Arbeidsrecht eigenlijk niet omdat de meeste mensen gesyndiceerd zijn en die stuur ik dan door naar het syndicaat. Vragen van sociale zekerheid (kinderbijslag, studiebeurs,...) stuur ik door naar mijn collega's van de sociale dienst.

#### **4. In welke vorm verlenen jullie die bijstand?**

Wij verlenen die bijstand in de vorm van individueel advies. Ik krijg op mijn zitdag ook regelmatig te maken met mensen met vragen over collectieve schuldenregeling. Daarom hebben wij wel een brochure opgesteld inzake schuldhulpverlening. Er is ook een brochure die verspreid wordt door het ministerie maar die is eigenlijk veel te moeilijk opgesteld. Voor de mensen van hier hebben wij dan iets in mensentaal opgesteld.

#### **5. Hoe frequent wordt beroep gedaan op uw diensten voor juridische bijstand?**

Ik heb sowieso elke dinsdagvoormiddag zitdag. En daarbuiten kunnen de mensen bellen voor een afspraak. Ik werk hier zeventig procent. Het is sowieso een dienst die met pieken en dalen gaat. Bijvoorbeeld in de zomervakantie is het traditioneel dat het halverwege juli zo wat stilvalt maar dan eens halverwege september als de kinderen terug naar school zijn is het een drukke periode. Ook de kerstvakantie is een hele drukke periode. Op mijn zitdag zelf verschilt dat ook. De zitdag loopt van negen tot half twaalf maar ik begin wel zodra er volk zit en dat is meestal om half negen. Het loopt meestal ook wel uit tot twaalf uur. De laatste tijd hebben we zo'n zeven à acht bezoekers op de zitdag en dat is dan wel weer vrij druk. We rekenen toch wel op een half uur per persoon. Tenzij iemand komt met de vraag of we iets

kunnen doen en wij kunnen er effectief niks aan doen dan is het natuurlijk heel snel gedaan. Gemiddeld per week zie ik toch wel een tiental mensen.

#### **6. Door wie wordt beroep gedaan op deze juridische bijstand?**

Er zijn geen echte duidelijke verschillen. Zowel mannen als vrouwen, oudere als jongere bevolking, gezinnen met kinderen als alleenstaanden. Wel ander cliënteel als mensen van de sociale dienst. Bij mij komt iedereen. Of ze nu vermogend zijn of niet, dat maakt eigenlijk niet uit. Terwijl bij de sociale dienst komen echt minvermogenden, kansarmen. Het ligt er ook aan hoe ze bij mij terecht zijn gekomen. Als ze zijn doorverwezen van de sociale diensten is dit eerder een ander publiek dan mensen die rechtstreeks naar mijn zitdag komen.

#### **7. Hoe zijn deze mensen bij uw diensten terechtgekomen?**

Hier in Stokkem bestaat die dienst al heel lang. Oorspronkelijk was dit een samenwerkingsverband tussen de OCMW's van het Maasland (Maaseik, Kinrooi, Maasmechelen, Dilsen-Stokkem en Lanaken). En oorspronkelijk was het het OCMW Maasmechelen die een jurist in dienst had. Die jurist ging dan in ieder OCMW een paar uur zitten. Maar met de uitbreiding van de uren zijn er juristen bijgekomen en uiteindelijk is dat samenwerkingsverband stopgezet omdat dat te ingewikkeld werd. Dan hebben de meeste OCMW's zelf iemand in dienst genomen. Deze dienst bestaat al sinds de jaren tachtig dus hier is het wel algemeen bekend dat deze dienst bestaat. Het staat ook nog regelmatig in het gemeentelijk infoblad. Ook wel op de website van de gemeente. De huisdokters verwijzen ook veel door net als de notarissen. De griffie van het vrederecht stuurt heel veel mensen door. Hij mag zelf geen juridisch advies geven. Veel mensen weten dan dat iets via het vrederecht moet opgelost worden en die gaan daar dan om informatie maar die kunnen ze daar dus eigenlijk niet krijgen en dan worden ze doorverwezen naar hier. Doorverwijzing door advocaten komt niet zoveel voor. Ook wel regelmatig doorverwijzing vanuit sociale instanties zoals het CAW (Centrum voor Algemeen Welzijn) waar mensen eerder psychische

hulpverlening krijgen. Natuurlijk ook mond-aan-mond. Mensen horen dat een vriend/vriendin hier is geweest en komen dan ook.

### **8. Hoe evalueert u de efficiëntie van uw juridische bijstand?**

Dat hangt ervan af. Sommige dingen kunnen zeer efficiënt opgelost worden. De eerste invalshoek is altijd proberen onderling tot een oplossing te komen door mensen aan te schrijven. Natuurlijk hangt dit ook af van de tegenpartij. Wat soms niet efficiënt is, is die zitdag. Dat is niet op afspraak. De meeste mensen komen dan goed op tijd om de eerste te zijn. Als er dan vijf mensen zitten kan het goed zijn dat de laatste van die vijf anderhalf uur moeten wachten. Als wij zien dat er te veel volk zit zeggen we ook tegen de mensen dat ze ook kunnen bellen voor een afspraak op een ander moment. Het is ook altijd een afweging die je moet doen. Je zou ook die zitdag kunnen vervangen door een middag vol afspraken om het half uur maar dit verhoogt dan ook weer de drempel voor sommige mensen. Een afspraak maken is voor sommige mensen al te veel, een te grote stap. Wat heel efficiënt is, is de samenwerking met de sociale dienst. Heel veel van de dienstverlening bestaat er ook in dat ik dossiers samen met de maatschappelijk assistent bekijk. Ik kan ook altijd terecht met vragen bij hen en omgekeerd. Dat maakt het net interessant, die juridische blik en die sociale blik op één dossier.

### **9. Hoe wordt deze juridische bijstand door de bestemming geëvalueerd?**

Wij doen geen tevredenheidsenquêtes of iets dergelijks. Het is soms ook wel moeilijk. Het probleem met het eerstelijnsadvies is dat je niet altijd zicht hebt op het eindresultaat. Je begint met een aantal dingen. Soms lukt het om dat op te lossen en soms ook niet. Dan moet je zeggen dat de mensen toch naar de rechtbank moeten stappen. Ik vraag dan wel dat ze iets laten weten hoe het afloopt. Sommigen doen dat ook maar ook heel vaak niet natuurlijk. Mensen vergeten dat. Sommigen mensen zijn tevreden, andere niet. Als ze tevreden zijn laten ze dat ook blijken. Soms hebben de mensen ook een bepaald beeld van hoe zij een probleem moeten oplossen en dan komen ze naar hier en moeten wij hen vertellen dat hetgene zij voor ogen hebben niet mogelijk is of niet juist is en dan worden ze



kwaad. Ik vertel hen dan dat ze er niks aan hebben als ik hen iets voorspiegel wat toch niet kan. Je voelt dat aan of de mensen tevreden of ontevreden zijn natuurlijk. Wat ik dan wel zal doen als iemand ontevreden is, is dit melden aan mijn diensthoofd, de voorzitter en de secretaris omdat de mensen de neiging hebben om dan direct naar deze mensen te stappen.

## **Interview 2**

Naam: Marie-Paule Clerinx

Functie: Juriste OCMW Bilzen

Plaats: Bilzen

Datum: 28 februari 2011

### **1. Welke vorm van bijstand wordt door uw diensten verleend?**

Eerstelijns hoofdzakelijk, soms begeef ik mij wel tweedelijns als ik echt zie dat de mensen niet in aanmerking komen voor een pro Deo advocaat. Er zijn dus echt wel categorieën die het moeilijk hebben om een advocaat te betalen en die dus net buiten de grenzen van de pro Deo vallen. Voor hen schrijf ik dan wel brieven of probeer ik te bemiddelen en dat is dan tweedelijns en eigenlijk mogen wij dat niet. Wij zijn eerstelijnsjuristen en we moeten opletten met de advocaten die eerstelijnsrechtshulp verlenen hier op het vredegerecht. Zolang zij niks zeggen doen we door.

### **2. Zijn er concrete voorwaarden voor het bekomen van gratis juridische bijstand verleend door uw diensten?**

Neen iedereen is hier welkom. Zowel minvermogenden als de gewone burger die zich ook een advocaat zouden kunnen permitteren. Je ziet hoe meer de dienst bekend is hoe meer mensen uit te laatste categorie de dienst komen bezoeken. De dienst staat open voor iedereen. Als ik zie dat iemand toch wel vermogend is dan beperk ik me tot het hoofdzakelijke. Ik doe daar dan ook niet veel opzoekingen voor of lever ook niet veel inspanningen. Ik vertel hen dan dat zij best naar een advocaat of notaris gaan om het één en ander te laten opstellen. Ik zal dan ook niet vlug beginnen met brieven schrijven terwijl ik dat voor de minvermogenden wel zal doen.

### **3. Kan u concreet de vorm van bijstand (inhoudelijk) omschrijven die door uw diensten wordt verleend?**

Familierecht, contracten en schulden zijn de drie onderwerpen die het meest aan bod komen. Familierecht dan toch nog het meeste van deze drie. Echtscheidingen, alle regelingen over onderhoudsgeld, omgangsregeling (omgangsrecht), verlengde minderjarigheid, voorlopige bewindvoering. Dat familierecht is dus heel ruim. Contractenrecht dat gaat hoofdzakelijk over huurgeschillen. Ik krijg zowel de huurder als de verhuurder over de vloer. Meestal wel de huurder maar ook wel de verhuurder dan meestal naar aanleiding van hulpverlening aan hun huurder. Het gaat op het einde van het huurcontract dikwijls over de afrekening van de verhuurder. Meer bepaald als er schade wordt aangerekend. Ik probeer te bemiddelen op eerstelijnsniveau maar als het gaat over procederen en dergelijke dan zeg ik hen wel dat er ook een huurderssyndicaat is waar ze zich ook kunnen bevragen omdat ik weet uit ervaring dat die mensen heel snel in procedures zitten. Ik probeer het hier altijd te houden op het niveau van bemiddeling. Als dat niks oplost dan zal ik bijvoorbeeld nooit zover gaan dat ik een verzoekschrift opstel. Ik doe ook veel pro Deo aanvragen. Die doe ik zelf. Ik stuur ze nooit naar de rechtbank omdat dat vaak een hele rompslomp is en dan hebben ze ook nog zoveel vragen daarbij. Het komt dan dikwijls ook niet in orde omwille van de ene of andere reden terwijl ik hier aan de bron zit om alles in te dienen qua papierwerk en dat doe ik dan ook zelf. Ikzelf heb een goede verstandhouding met de advocaten. Normaal moet ik een aanvraag doen voor een pro Deo advocaat via de rechtbank. Maar ik kan gerust hier een aantal advocaten opbellen. Normaal mag dit niet. We zijn een openbaar bestuur en kunnen niet zomaar contacten hebben met die of die persoon want dat benadeelt anderen dan weer. Maar goed, ik weet wie hier meestal pro Deo aangesteld wordt en als iets heel snel moet gaan, een procedure bijvoorbeeld, dan bel ik gewoon en maak ik een afspraak en vraag ik of ze een bepaalde zaak pro Deo willen doen. Ik zorg dan ook voor alle stukken. Ik ken geen advocaten met wie ik een probleem heb. In het begin hadden ze schrik dat wij hun werk gingen afnemen. Maar ik probeer altijd mijn grenzen goed te stellen en zoveel mogelijk eerstelijns te werken. Ook heb ik de tijd er niet voor om heel diep op bepaalde zaken in te gaan.

#### **4. In welke vorm verlenen jullie die bijstand?**

Hoofdzakelijk verlenen wij individueel advies. Ook veel begeleiding in het kader van schulden. Het is zo dat we hier ook een dienst schuldhulpverlening hebben die bestaat uit een kerngroep van drie maatschappelijk werkers. Wij doen geen collectieve schuldenregeling. Dat hebben we vooraf uitgesloten omwille van het feit dat ik hier maar beperkt zit. Ik ben ook stafjuriste dus ik moet ook voor de interne juridische dienst regelmatig inspringen. Gezien collectieve schuldenregeling toch zeer intensief werken is hebben we dat uitgesloten. Die drie maatschappelijk werkers doen full-time budgetbeheer. Maar veel mensen die eenmalig een vraag hebben of een bemiddeling nodig hebben inzake schulden, die komen hier bij mij terecht. Dan doe ik bemiddeling bij deurwaarders of met advocaten. De brochures zijn zeer algemeen. Er is een brochure van de schuldhulpverlening en een brochure van de juridische dienst. Maar brochures over een bepaald onderwerp of thema zijn er niet.

#### **5. Hoe frequent wordt beroep gedaan op uw diensten voor juridische bijstand?**

In mijn jaarverslag staat dat we 524 bezoeken hebben gehad en dat waren 391 nieuwe cliënten. En ik moet zeggen dat dat beperkt is tot dat gedeelte aan wie ik advies geef dus dat is niet de adviesverlening intern hier in huis maar puur de externe juridische dienstverlening. Ieder jaar kennen we een groei van cliënten. Het zijn er elk jaar wat meer maar daar zijn geen echte uitschieters bij. Ieder jaar groeit dit geleidelijk aan. Het hangt ook af van de mate waarin wij registreren. Soms hebben we de tijd niet en dan wordt niet geregistreerd en worden dingen over het hoofd gezien. Maar we proberen natuurlijk op het einde van de dag ons registratiesysteem bij te houden.

#### **6. Door wie wordt beroep gedaan op deze juridische bijstand?**

Vooraf de vrouwen hier. 52% zijn het vrouwen, 36% is het de man en de rest is man en vrouw samen. Migranten hebben we niet veel. Ik zit hier twaalf jaar. In de beginperiode had ik ook veel dossiers om naar de rechtbank te gaan. Inzake OCMW hulpverlening heb je

maandelijks de beslissingen van het sociaal comité van individuele hulpverlening. Als de cliënten niet akkoord zijn omdat bijvoorbeeld een hulpvraag wordt afgewezen dan moet ik voor het OCMW naar de arbeidsrechtbank gaan. Vroeger had ik dan in die zin wel veel te maken met vluchtelingen. Toen was er vooral veel discussie over financiële steun en dergelijke. Dan moest ik z'n tien keer op een jaar naar de rechtbank. Dat is nu niet meer het geval omwille van aangepaste wetgeving. Migranten komen wel veel op de sociale dienst maar niet bij mij. En als het is, dan is het via doorverwijzing van de sociale dienst.

### **7. Hoe zijn deze mensen bij uw diensten terechtgekomen?**

Soms vraag ik dat of vertellen ze het zelf. Ik heb de indruk dat de dienst stilaan gegroeid is want in het begin was hier niks. De mensen komen naar mijn mening hier vooral terecht via mond-aan-mond verspreiding. Als ik vroeger een jaarverslag opmaakte had ik meer mensen die van buitenuit kwamen dan mensen die van de sociale dienst naar hier gestuurd werden. Ik vond dat raar. Ik denk dat dat ook te maken had met de mandatarissen. Bijvoorbeeld de voorzitter zat op het ziekenfonds en die stuurde iedereen, die zijn juridische problemen aankaatte, door naar ons. Maar dat was dus meer van buitenuit en niet via onze sociale dienst. De laatste jaren is ook veel gewerkt aan de website. Het is ook een trend dat we meer via e-mails binnenkrijgen.

### **8. Hoe evalueert u de efficiëntie van uw juridische bijstand?**

Dat vind ik een moeilijke vraag. Op de duur krijg je natuurlijk wel een routine in de vragen die je worden voorgelegd. Wat ik wel merk is dat als ik mensen eens geholpen heb met iets dat die ook terugkomen als ze iets anders aan de hand hebben. Dat is voor mij ook een soort geruststelling dat ik hen goed geholpen heb. Het frustrerende aan de job is wel dat we vaak niet weten wat de mensen met het advies doen. Als ik ze niet terugzie vragen we ons soms hoe het afgelopen is. Het hangt ook van de mensen zelf af. Soms bellen ze terug om te zeggen dat het probleem is opgelost mede dankzij onze hulp. Het gebeurt ook heel dikwijls dat je dat niet weet. Mensen verwachten vaak ook veel van ons terwijl we maar eerstelijnsbijstand geven. Ik vertel hen dan ook dat ze geen specialisaties van ons moeten

verwachten. Mensen helpen is ook niet altijd je juridische bagage op tafel leggen. Dat is ook dikwijls gewoon mensen verder helpen met hele simpele dingen. Ik krijg hier ook regelmatig Nederlanders over de vloer die veel kritiek hebben over alles. Ze zeggen dan dat het in België moeilijk is, in die zin dat je niks aangeboden krijgt maar dat je overal achteraan moet gaan. En dat is denk ik ook wel zo. Als mensen willen weten wat hun rechten zijn moeten ze daar al voor naar een dienst gaan. In Nederland is het ook simpeler en duidelijker volgens mij. Daar zijn misschien niet zoveel wetten als hier? Mensen hier zitten vaak een hele tijd in problemen en weten niet dat bepaalde diensten bestaan. We werken wel nog altijd aan die bekendmaking maar het wordt de mensen die hulp nodig hebben toch niet zo gemakkelijk gemaakt. Mensen stellen je ook vaak vragen die wij niet onmiddellijk kunnen beantwoorden en we ze moeten opzoeken. Mensen die soms al dertig jaar in het vak staan en het niet weten. Er is dan ook wel heel veel regelgeving. Er is ook nog altijd de drempelvrees voor sommige mensen. We hebben nu wel een charter van toegankelijkheid goedgekeurd dus we werken er nog aan. Je kan daar wel geen lijn in trekken. Er zijn mensen die zich er niet aan storen om juridisch advies te vragen op het OCMW. Maar voor veel gewone burgers zal dit eerder de laatste optie zijn.

### **9. Hoe wordt deze juridische bijstand door de bestemming geëvalueerd?**

Door het feit dat ik ze terugzie is voor mij een bevestiging dat ik hen goed heb geholpen. Ook mensen die via een vriendin of vriend bij mij terecht komen omdat ik hen zo goed heb geholpen. Soms brengen ze ook wel eens pralines langs of een cadeautje. Wij mogen dat wel niet aanvaarden maar dat soort dingen geeft ons wel een gevoel van tevredenheid. Er zijn er ook die dat helemaal niet doen, die zelfs geen telefoontje doen om te zeggen hoe het afgelopen is. Die vinden dat dan maar heel normaal dat ze geholpen worden, dat je brieven schrijft,... Dat is echt afhankelijk van persoon tot persoon.

### **Interview 3**

Naam: Karen Kelchtermans

Functie: Advocate

Plaats: Peer

Datum: 1 maart 2011

#### **1. Welke vorm van bijstand wordt door uw diensten verleend?**

Je hebt dus de eerstelijns- en tweedelijnsbijstand. Als je advocaat wil worden moet je eerst drie jaar stage doen. Eén van je stageverplichtingen is dat je pro Deo zaken of tweedelijnsbijstand moet doen. Eén van de andere verplichtingen die je hebt, waar je echt niet onderuit kan is eerstelijnsbijstand. Dus effectief op een OCMW of een vredegerecht gaan zitten waar mensen dan anderhalf uur bij je langs kunnen komen voor het eerste advies in een zaak. Dat heb ik dus gedaan tijdens m'n stagejaren. Daarna heb ik me daar niet meer opnieuw voor ingeschreven. Dus ik doe dat niet meer. Als je dat niet meer als verplichting hebt kan je je daar dus wel nog voor inschrijven maar dat doe ik zelf niet. Wat ik wel doe op dit moment zijn de zogenaamde pro Deo zaken. Tijdens je stage mag je er ook geen enkele weigeren. Als je je stage af hebt kun je er wel voor kiezen om bepaalde aspecten niet meer te doen en die mag je dan weigeren. Ik heb bijvoorbeeld gezegd dat ik geen vreemdelingenrecht meer doe. Ik krijg wel nog regelmatig een aanstelling maar dat is dan vooral familierecht, mensen van collectieve schuldenregeling,... Als er morgen iemand naar mij toekomt en die komt niet in aanmerking voor een pro Deo, maar waarvan ik wel zie aan de hand van hun loonstaat dat ze de gewone erelonen van een advocaat niet kunnen betalen, zal ik die zeker verder helpen. Het is nu eenmaal zo dat mensen toch een bepaald inkomen kunnen hebben maar toch ook heel veel schulden door omstandigheden zoals een ongelukkige lening, schadegevallen die ze eens ooit aan de hand hebben gehad en moeten afbetalen,... Mensen die dus toch ter goeder trouw zijn die wil ik dus wel vooruit helpen voor een schappelijke prijs. Als mensen op ons kantoor komen voor eerstelijnsbijstand wordt daar iets voor aangerekend. Ik weet wel dat vaak in de media wordt gezegd dat het eerste advies

gratis is. Bij notarissen is dat voor bepaalde zaken wel het geval maar een advocaat kan daarin eigenlijk doen wat hij wil. Er wordt ook aan de telefoon gezegd dat het eerste advies van een half uur, dertig euro kost. Dat is een eerste advies om te kijken of de cliënt in procedure moet gaan. Dat is wel op kantoor zo. Wij zijn een kantoor met 20 advocaten, wat vrij groot is. Ik doe dossiers voor kantoor maar ik doe ook eigen dossiers. In dat laatste geval ga ik absoluut wel mensen de eerste keer adviseren en daar niks voor aanrekenen. Vaak zijn dat dan ook mensen die ik goed ken of via via ken. Ik zal persoonlijk zelf daar dus geen geld voor vragen. Op kantoor wel. Als daar later een procedure van komt op kantoor dan wordt daar niet zo naar gekeken. Je hebt ook wel mensen die een beetje profiteren en vandaar dat er ook een vergoeding op kantoor wordt aangerekend. Sommige mensen bellen en verwachten dat ze binnen een half uur op kantoor terecht kunnen bij een advocaat die hen advies geeft.

**2. Zijn er concrete voorwaarden voor het bekomen van gratis juridische bijstand verleend door uw diensten?**

Er zijn concrete voorwaarden (zie Tabel 1: Inkomensgrenzen tweedelijns juridische bijstand).

**3. Kan u concreet de vorm van bijstand (inhoudelijk) omschrijven die door uw diensten wordt verleend?**

Bij tweedelijnsbijstand is dat heel veel vreemdelingenrecht. Dat heb ik tijdens mijn stage heel veel gedaan. Wat ook veel voorkomt is familierecht. Dus echtscheidingen, mensen onderhoudsgeld willen voor hun kinderen, een andere bezoekenregeling voor hun kinderen,... We komen ook wel in contact met DAVO. Als wij alle gerechtelijke manieren hebben gebruikt kunnen we contact opnemen met hen. Wat ook veel voorkomt is collectieve schuldenregeling. Dus mensen die te veel schulden hebben, die het niet meer zien zitten, dat je daarvoor een aanvraag doet bij de arbeidsrechtbank om die te beschermen van hun schuldeisers. Verkeersrechtelijke aangelegenheden ook nog wel. Daar bedoel ik mee mensen die moeten verschijnen omdat ze te hard hebben gereden bijvoorbeeld.



#### **4. In welke vorm verlenen jullie die bijstand?**

In het kader van tweedelijnsbijstand is dit echt individueel advies en begeleiding.

#### **5. Hoe frequent wordt beroep gedaan op uw diensten voor juridische bijstand?**

Ik ben advocaat aan de balie van Hasselt. In Limburg zijn er twee gerechtelijke arrondissementen, namelijk Tongeren en Hasselt. Ik zit in Hasselt. Dus als er mensen zijn met juridische problemen en die komen in aanmerking voor een pro Deo advocaat dan gaan die naar het Bureau voor Juridische Bijstand in Hasselt. Mensen brengen een bewijs mee en dan wordt er gekeken wie ze gaan aanstellen. Er is een hele lijst met advocaten die eerst en vooral bestaat uit stagiairs en daarnaast ook uit advocaten die ervoor gekozen hebben om na hun stage dat nog te doen. Er wordt dan ook rekening gehouden met de regio. Iemand die een Neerpelt woont krijgt geen advocaat toegewezen uit Sint-Truiden bijvoorbeeld. Het is wel zo dat je als stagiair meer wordt aangesteld. Maar de aanstelling en de frequentie van aanstelling is een hekelpunt op dit moment bij de advocaten. Waarom? Er zijn advocaten die leven van hun pro Deo's. Die dag in dag uit pro Deo zaken doen. Die daar niet extreem rijk van worden maar wel een heel goed inkomen daardoor genereren omdat die ook een heel aantal interessante pro Deo zaken krijgen. En met interessant bedoel ik financieel interessant. Ze zijn er ook zeker van dat ze hun geld krijgen. Donderdag moet ik bijvoorbeeld naar de jeugdrechtbank en stel dat dat over een dossier gaat van problematische opvoedingssituaties. Dus kinderen die echt onhandelbaar zijn of ouders die de opvoeding niet aankunnen. Ik doe dan die hele procedure. Dat kan zijn dat dat één zitting is, dat kan zijn dat dat drie zittingen zijn en daar krijg ik tien punten toegewezen voor. Elk jaar opnieuw wordt bepaald wat één punt waard is. Op dit moment hangt dit rond de 23 à 24 euro dat we krijgen uitbetaald. Daar komen dan ook nog de verplaatsingskosten bij. Per veertig kilometer krijg je nog eens een punt. Dus stel dat ik tien punten krijg, tachtig kilometer moet rijden dan krijg ik in totaal twaalf punten. Als ik die punten nu ingeef in mijn dossier en doorstuur naar het Bureau voor Juridische Bijstand dan krijg ik twaalf maal 25 euro. Nu kan het zijn dat in zo'n procedure heel veel tijd kruipt en je daar toch maar tien punten voor krijgt. Een andere procedure is een MOF, een als misdrijf omschreven feit. Dit

zijn dan kinderen of adolescenten die ergens gaan stelen die komen dan voor de jeugdrechtbank. Als je die bijstaat krijg je al twintig punten. Terwijl dat evengoed ook maar één zitting kan zijn, evenveel werk kan zijn. Dus wat zijn voor advocaten die daar van moeten leven interessante zaken? Zaken waar je weinig tijd moet insteken en financieel wel veel opbrengen. Wat vaak minder financieel belonend is zijn onderhoudsprocedures voor onderhoudsgeld. Dat duurt lang, je moet daar besluiten over opmaken,... Je krijgt daar in verhouding vrij weinig geld voor. En stel dan dat je dat onderhoudsgeld krijgt voor je cliënt, dan is er ook nog de uitvoeringsprocedure. Dat is vanaf het moment dat je een vonnis of arrest in je handen hebt. Je kan dan wel met dat papier staan zwaaien maar je moet dat ook nog hard maken. Wat doe je dan? Je gaat naar de deurwaarder en je vraagt om dat te betekenen. Die betekent dat en als de tegenpartij dan nog niet vrijwillig betaald, gaat die deurwaarder beslag leggen of eventueel uw goederen verkopen. Maar voor die uitvoeringsprocedure daar krijg je dus geen punten voor. Dus je kan daar bijvoorbeeld wel een half jaar mee bezig zijn geweest, om de twee dagen telefoon gehad, brieven met DAVO geschreven, brieven met de deurwaarder geschreven,... Daar krijg je dus niks voor. Dat is niet opgenomen in pro Deo. Je kan dan tegen die mensen zeggen: "Hier heb je je vonnis, zoek het voor de rest zelf maar uit." Er zijn wel advocaten die dat waarschijnlijk zo doen maar dat doe ik wel niet. Om mijn punt te maken. Er zijn financieel interessante zaken. Nu, hoe gebeurt de verdeling binnen Hasselt en waarschijnlijk ook binnen andere arrondissementen? Wel het is algemeen geweten dat bepaalde advocaten veel meer zaken krijgen en ook veel meer interessante zaken. Er is dus nu wat commotie tussen de advocaten. Het wordt op dit moment ook besproken bij de Orde van de Vlaamse Balies om een meer rechtvaardig systeem van verdeling te hanteren. Sommigen krijgen honderd zaken op een jaar, een ander krijgt er twee. Dat mag eigenlijk niet maar het gebeurt zeker wel. Dat is op dit moment bij de balie van Hasselt dus zeker wel een discussiepunt. Die verdeling zou dus objectiever moeten gebeuren.

## **6. Door wie wordt beroep gedaan op deze juridische bijstand?**

Het hangt af van de materie, welke rechtstak. Familierecht heel overduidelijk vrouwen. Hoe komt dat? Heel vaak is het zo dat als een koppel beslist om kinderen te krijgen dat de vrouw zal moeten inboeten op haar carrière. De man zal meestal fulltime blijven werken en de vrouw zal deeltijds gaan werken of zelfs stoppen met werken. Op het moment dat die mensen dan uit elkaar gaan en de vrouw een pro Deo aanstelling krijgt, kan het zijn dat die vrouw maar een parttime loon heeft en op basis daarvan krijgt zij dan die pro Deo toegekend. Terwijl de mannen in die omstandigheden wel vermogend genoeg zijn. Ik heb al vrouwen bijgestaan in echtscheidingen die eigenlijk perfect welstellend waren als koppel. Waar de man echt een goed beroep had. Maar als zo'n vrouw dan op een keer alleen komt te staan in zo'n echtscheiding en de vrouw krijgt niks meer van de man, dan staat die vrouw wel helemaal alleen en staat ze in een financieel moeilijke positie. Die vrouw kan op termijn wel weer eventueel fulltime gaan werken en kan op termijn een onderhoudsbijdrage krijgen zodat ze wel weer een goed inkomen krijgt. Maar op dat moment heeft ze wel nood aan een pro Deo advocaat. Wat betreft collectieve schuldenregeling, beide geslachten maar toch vooral mannen. Waarom? Omdat mannen vaak een gezin hebben met een vrouw die huismoeder is. Die mannen nemen dan het initiatief en de pro Deo staat dan op hun naam. Maar eigenlijk is dat dan ook een collectieve schuldenregeling voor hun vrouw. Bij verkeerszaken ook meer mannen. Bij familierecht zijn het vaak alleenstaanden. Met migranten krijg ik ook vaak te maken maar dan wel in de zin van vreemdelingenrecht. Ikzelf zit op een kantoor in Beringen en krijg dus ook wel veel met andere nationaliteiten te maken maar dat heeft eerder te maken met de ligging zelf denk ik. Omdat daar procentueel meer allochtonen zijn krijg ik ook automatisch meer allochtonen over de vloer. Een andere reden waarom ik toch ook redelijk wat allochtonen over de vloer krijg is volgens mij omdat zij toch minder geschoold zijn en vaak ook financieel minder interessante jobs hebben. Daaruit volgt dan dat zij sneller minder verdienen.

### **7. Hoe zijn deze mensen bij uw diensten terechtgekomen?**

Je kan op twee manieren pro Deo bekomen. Ofwel wijst het Bureau voor Juridische Bijstand je aan ofwel komt op kantoor zelf iemand binnen met de vraag of er iemand in het kantoor pro Deo's doet. Dan sturen wij hen op ons kantoor door naar iemand die bij ons pro Deo's doet. Ze moeten dan hun inkomstenbewijzen meebrengen, hun loonfiches, het laatste aanslagbiljet, een attest van samenstelling van gezin. Dan doen wij zelf een aanvraag bij het Bureau voor Juridische Bijstand. Zij geven ons dan toestemming of niet. Dus ofwel word je aangesteld ofwel laat je je aanstellen. Dat zijn dus twee richtingen die er zijn. Bij ons op kantoor kunnen mensen dus altijd wel terecht voor pro Deo's. Er zijn ook kantoren met enkel oudere advocaten die zich daar niet mee bezighouden. Ons kantoor zit ook op tweehonderd meter van het vrederecht van Beringen. Dus er komen ook veel mensen bij ons die doorverwezen zijn via het vrederecht.

### **8. Hoe evalueert u de efficiëntie van uw juridische bijstand?**

Ik zal het eerst hebben over eerstelijnsbijstand. Als er bijvoorbeeld een zitdag is op het vrederecht dan denk ik dat het erg afhangt van de advocaat die je als rechtzoekende voor je hebt zitten. Ik denk dat er veel advocaten zijn die met passie hun beroep uitoefenen. De eerstelijnsbijstand doe je niet voor het geld maar dat doe je omdat je een bepaalde overtuiging hebt. Dat ook die mensen vooruit geholpen moeten worden in het leven. Er zijn ook advocaten die daar totaal niet mee begaan zijn en die je daar met een kluitje in het riet sturen. Dus ik denk dat het daar erg van afhangt. Nu we moeten daar ook heel eerlijk in zijn. Als je rechten hebt gestudeerd en je bent stagiair en je studeert af en je moet dan twee maanden erna juridisch advies gaan geven aan mensen, dan heb je nog een gebrek aan ervaring. Dan heb je weinig bagage. Vaak is het wel zo dat ze daar dan een oudere advocaat bijzetten. Dus ze zetten dan iemand van veertig bij iemand van twintig. Dan kan die stagiair er iets van leren en de oudere advocaat zal dan meestal het woord voeren. Ik vind het belangrijk dat als mensen hulp nodig hebben dat ze die ook vinden. Dat als mensen in de miserie zitten en beginnen te zoeken naar een oplossing ze ook op de juiste plaats terecht komen. Ik weet dat er bij het OCMW papieren ophangen van zitdagen bij het vrederecht.

Ik vraag me dan af hoe goed dat dat tegemoet komt aan hetgeen de mensen nodig hebben. Zien de mensen die effectief hulp nodig hebben ook waar ze terecht kunnen? Dus de eerstelijns kan heel goed zijn afhankelijk van de advocaat die je daar treft. Over tweedelijnsbijstand is vanuit mijn standpunt ook wel iets te zeggen. Ten eerste tref je daar ook weer ofwel een advocaat die ervoor gaat, ofwel een advocaat die zijn voeten er aan veegt. Ik denk dat er daar misschien wel een gebrek is aan evaluatie. Eigenlijk is er geen instantie die de pro-deo advocaten ergens een beetje controleert of ze hun werk wel goed doen. Als de cliënt klachten heeft wordt dat natuurlijk wel onderzocht en kan dat zo eventueel aan het licht komen. Maar voor de rest is er eigenlijk weinig controle over. Dat is natuurlijk niet in mijn voordeel dat ik dit zeg. Ten tweede vind ik dat het puntensysteem moet aangepast en uitgebreid worden. Ik vind dat de punten niet evenredig worden toegekend in verhouding met de hoeveelheid werk die je hebt. Ik vind dat er bijvoorbeeld punten moet worden toegekend op basis van hoeveel werk je aan bepaalde zaak hebt. En wat is de bedoeling van tweedelijnsbijstand? De bedoeling is dat mensen die niet genoeg geld hebben, ook de mogelijkheid te geven om juridische bijstand te verkrijgen. Dat er geen klassenmaatschappij ontstaat, of dat die klassenmaatschappij verminderd wordt. Het systeem zou dan eigenlijk ook zo moeten zijn dat de advocaten die dit doen, zo gemotiveerd zijn dat ze er ook moeite voor willen doen. Maar op dit moment is er zo'n onevenredige verdeling van die punten en je krijgt er dan ook nog niet veel voor. Welke advocaten gaan dat dan blijven doen? Dan ga je als rechtzoekende, naar mijn mening, niet de beste juridische bijstand krijgen. Er zijn natuurlijk wel ook heel veel stagiairs die dat met veel overtuiging doen. Maar je kan als stagiair nu eenmaal niet zoveel weten. Wat ik ook oneerlijk vind is het budget dat de overheid voorziet om de pro-deo advocaten mee te betalen. Stel dat er een miljoen euro wordt voorzien. Dan wordt er gekeken naar hoeveel punten de advocaten dit jaar hebben binnengebracht. Dat miljoen wordt dan gedeeld door het totaal aantal punten. Dus hoe meer punten mijn collega's ingeven hoe minder geld iedereen gaat krijgen per punt. Naar mijn mening zou dit een vast bedrag moeten zijn. Er zitten natuurlijk ook heel veel goede dingen in dit systeem. Ik wil niet enkel slecht spreken. Maar een punt dat ik ook minder motiverend voor de advocaten is dat het geld van de pro-deo zaken pas

het volgende jaar wordt uitgekeerd. Je moet dus een jaar wachten op je geld terwijl je er nu al recht op hebt want je hebt je prestaties al geleverd. Dus er zijn een aantal elementen die niet echt motiverend werken voor een pro-deo advocaat om dit te doen. En dan is er natuurlijk ook nog het probleem van de voorwaarden om in aanmerking te komen voor pro-deo. Veel mensen vallen net buiten de grenzen terwijl ze eigenlijk niet vermogend genoeg zijn om een advocaat onder de arm te nemen. Natuurlijk moeten er ergens grenzen gesteld worden maar waar leg je die om dit optimaal te houden?

### **9. Hoe wordt deze juridische bijstand door de bestemming geëvalueerd?**

Voor mezelf kan ik zeggen dat ik een aantal heel tevreden klanten heb. Ik heb een aantal cliënten die mij af en toe een kaartje schrijven of een geschenkje laten leveren bij mij thuis. Van hen weet ik dan natuurlijk dat ze heel tevreden zijn. Het hangt ook voor een groot stuk af van het resultaat dat ze hebben gekregen in een rechtzaak. Sommige zaken zijn nu eenmaal slecht en kun je niet beter maken als advocaat. Soms ben je niet tevreden met het vonnis dat de rechter heeft uitgesproken je was je er echt van overtuigd dat het standpunt van je cliënt wel goed was. Dan zijn die cliënten achteraf natuurlijk teleurgesteld en niet tevreden.

#### **Interview 4**

Naam: Marie-Louise Hellemans

Functie: Juriste OCMW Meeuwen-Peer

Plaats: Meeuwen

Datum: 1 maart 2011

##### **1. Welke vorm van bijstand wordt door uw diensten verleend?**

Alles vertrekt eigenlijk van artikel 1 van de OCMW-wet, namelijk iedereen heeft het recht om te weten welke rechten en plichten hij in ons land heeft. Alle inwoners van het land moeten op de hoogte zijn van alle wetgeving die er bestaat. Dat is een beetje het begin geweest om te zeggen dat de maatschappelijk werkers degenen zijn die de mensen moeten helpen met het waarmaken van al de rechten die ze hebben. Maar uiteindelijk hebben die maatschappelijk werkers qua juridische opleiding te weinig basis om de mensen echt goed te kunnen helpen. Daarom heeft men beslist dat er eigenlijk in elke sociale dienst iemand moet zijn die het juridisch probleem kan duiden. In de grote steden komt men eerst terecht bij een maatschappelijk werker die dan kijkt of hij de mensen moet doorsturen naar de juridische dienst. Dit doet men omdat men moet filteren. Er komen te veel aanvragen. Hier heeft men ervoor gekozen dat de mensen onmiddellijk terecht kunnen bij de juridische dienst. Maar om op de vraag terug te komen geven wij eerstelijns- en tweedelijnsbijstand. Maar die definities die in het gerechtelijk wetboek daaromtrent zijn geformuleerd zijn eigenlijk bedoeld voor advocaten. Wij zeiden vroeger dat wij eerstelijns rechtshulp gaven. Maar onze eerstelijnsbijstand gaat veel verder dan de eerstelijnsbijstand verleend door de advocaten. Dus de advocaten hun eerstelijnsbijstand is advies geven. Bijvoorbeeld mensen hebben een huurprobleem, de advocaat vertelt hen dat ze een brief moeten schrijven naar de verhuurder waarin bepaalde dingen vermeld moeten worden. Vanaf het moment dat die cliënt dan zegt dat ze zelf geen brief kunnen schrijven, worden ze doorverwezen naar de tweedelijnsrechtshulp. Terwijl wij hen dan gewoon zouden helpen met het opstellen van die brief. Wij nemen onze computer en maken die brief op en geven die mee aan de cliënt zodat

hij die kan opsturen. Dus nogmaals, onze eerstelijnsbijstand gaat veel verder dan die voor advocaten. De advocaten zeggen altijd dat vanaf het moment ze een pen in hun handen moeten nemen wordt het tweedelijns. Dit wil zeggen vanaf het moment dat ze een brief moeten schrijven, een uitgebreid advies moeten geven, iets moeten opzoeken, stappen moeten zetten naar bemiddeling, de verhuurder moeten bellen, het allemaal valt onder tweedelijnsbijstand. Terwijl wij die zaken al sneller zullen doen. Bijvoorbeeld een brief schrijven naar een verhuurder voor de opzegging van de huur of de indexatie van de huurprijs nakijken of de verhuurder erop wijzen dat hij een aantal plichten heeft. Dat zijn dingen die ik snel zelf doe. Ook verzoekschriften zoals voor voorlopige bewindvoerder. Dat zijn eigenlijk vrij gemakkelijke procedures maar mensen weten niet hoe ze eraan moeten beginnen. Dus dan maak ik een verzoekschrift op voor de vrederechter en zeg wat de mensen allemaal erbij moeten steken. Dan kunnen zij alleen naar gerecht gaan met dat verzoekschrift en die procedure alleen opstarten. We proberen in de mate van het mogelijke toch een stap verder te gaan dan de eerstelijns die advocaten geven. Als je natuurlijk ziet dat de problemen niet meer oplosbaar zijn en dat er advocaten moeten aan te pas komen dan sturen we ze natuurlijk wel door. Er is veel discussie over geweest toen die woorden 'eerstelijns- en tweedelijnsbijstand' in het gerechtelijk wetboek verschenen. Wij vertelden namelijk altijd dat dienst rechtshulp eerstelijnsbijstand was. Advocaten is tweedelijnsbijstand. Maar toen kwam in het gerechtelijk wetboek dat advocaten zowel eerstelijns- als tweedelijnsbijstand deden. En dan zie je dat die eerstelijnsbijstand heel beperkt is en dat heel veel overgaat naar tweedelijnsbijstand. En dan zeiden de advocaten dat de mensen van de dienst rechtshulp veel te veel deden. Zij vonden dat wij dingen deden die niet tot ons takenpakket behoorden. Zij waren dan op hun tenen getrapt dat wij hun werk afsnoepten. Maar toen is in het parlement bijkomend de vraag gesteld door een van de politiciers op wie de definitie van eerstelijns- en tweedelijnsbijstand in het gerechtelijk wetboek nu van toepassing was. En toen heeft men gezegd dat die definitie enkel van toepassing was op de advocaten. Je hebt ook de syndicaten en die gaan nog verder want die gaan zelfs naar de rechtbank. Dat kan men zeker geen eerstelijnsbijstand meer noemen. Het is eigenlijk door de syndicaten dat die bijkomende vraag op het parlement gesteld is of de



definitie van eerstelijns- en tweedelijnsbijstand toepasselijk is op al die juristen die in allerlei organisaties rechtshulp geven. Het antwoord van de minister was dat het dus enkel toepasselijk was op de advocaten. Wij als OCMW mogen dus verder gaan ook al noemen we het dus nog steeds eerstelijnsbijstand.

## **2. Zijn er concrete voorwaarden voor het bekomen van gratis juridische bijstand verleend door uw diensten?**

In principe ga je ervan uit dat een OCMW openstaat voor iedereen. Maar het is niet iedereen die er gebruik van maakt. Wij gaan de inkomens van de mensen niet na. Als we verdere stappen gaan ondernemen zoals doorverwijzing naar een advocaat of notaris dan moet ik natuurlijk wel nagaan wat hun inkomen is. Het is op basis daarvan dat ik kan bepalen of ze recht hebben op een pro-deo advocaat of niet.

## **3. Kan u concreet de vorm van bijstand (inhoudelijk) omschrijven die door uw diensten wordt verleend?**

Dit houden we bij in ons jaarverslag. Dit is heel veel contractrecht. Bij contractrecht moet je vooral denken aan huur. Wij werken daarvoor niet samen met het huurderssyndicaat. Wij waren niet echt tevreden over dat huurderssyndicaat omdat die eigenlijk nogal heel felle stellingen innemen, ter verdediging van de huurder weliswaar, dat is positief, maar mensen die problemen hebben zien ook niet altijd wat hun eigen plichten zijn. Wij proberen hier toch altijd een beetje te kijken naar wat de aanleiding is van het conflict en hoe het komt dat de problemen er zijn. We proberen ook altijd eerst de verhuurder te contacteren en eerst te bemiddelen. Wij hebben het gevoel dat we met bemiddeling veel meer opgelost krijgen dan direct zwaar in de aanval te gaan. Gerechtelijk recht dat zijn heel veel echtscheidingen en relatieproblemen want je hebt ook veel samenwoners. Dit is eigenlijk een heel groot stuk van het werk dat wij doen. Ook alles wat met die relatieproblemen te maken heeft komt aan bod zoals omgangsrecht. Heel veel discussies over onderhoudsgelden. Men zegt dat de procedures voor echtscheidingen veel gemakkelijker geworden zijn, het brengt wel nog altijd dezelfde zorgen met zich mee. Dat zijn de zorgen rond de kinderen en de verdeling van die

zaken. Vroeger hield het OCMW zich bezig met de problemen rond de inning van onderhoudsgelden. Dit is nu overgenomen door DAVO maar we hebben niet het gevoel dat dat goed werkt omdat ten eerste ook veel mensen uit de boot vallen. Er hangt namelijk ook een inkomensschijf aan vast dus vrouwen die meer verdienen komen niet aanmerking om voorschotten te krijgen en ook niet om achterstallen te innen. Dus dat vind ik ook al een probleem. Daarenboven duurt het ook heel lang. Bij het OCMW hadden we die problemen ook maar wij hadden wel meer voeling daarmee. Die problemen werden opgevolgd door een maatschappelijk werker en als die zagen dat ze geen voorschotten konden geven of we kunnen die achterstallen niet innen dan kwamen die een deur verder tot bij ons. Wij belden dan een deurwaarder en we zorgden dat het probleem op een andere manier opgelost werd. Terwijl dat nu voor een stuk weg is. Mensen moeten eerst dus in aanmerking komen en vooraleer dan die dossiers opgestart zijn ben je weer een paar maanden verder. Het innen van de achterstallen gebeurt volgens mij heel fragmentarisch en wordt heel slecht opgevolgd. Ik weet niet of wij daar echt veel voordeel uithalen. Ik zal eerder kijken of mensen recht hebben op een pro-deo en als dat zo is kan de advocaat rechtstreeks contact opnemen met de deurwaarder om beslag te leggen op het loon van de man. Ik probeer dan de weg een beetje korter te maken. Als mensen geen recht hebben op een pro-deo dan neem ik zelf contact op met de deurwaarder om beslag te laten leggen op het inkomen. Ik zal dus eerder moeite doen om het rechtstreeks bij de deurwaarder te innen omdat ik weet dat dat vlugger gaat. Daar zal in de toekomst zeker een oplossing voor gevonden moeten worden. Er zal veel korter op de bal moeten worden gespeeld en veel meer personeel moeten worden aangenomen daarvoor als men er echt werk van wil maken.

#### **4. In welke vorm verlenen jullie die bijstand?**

Wij verlenen vooral individueel advies. Gespreksavonden omtrent bepaalde thema's komt wel eens voor maar niet veel. Daar is een chronisch gebrek aan tijd. We hebben onlangs een avond gehad over voorlopige bewindvoering. Er is ook al een avond geweest omtrent echtscheidingen. En als we het organiseren komt er altijd wel veel volk op af. Maar het

gebeurt eigenlijk te weinig door gebrek aan tijd. We hebben ook wel een brochure maar die verspreiden we niet echt.

#### **5. Hoe frequent wordt beroep gedaan op uw diensten voor juridische bijstand?**

Doordat wij schuldbemiddeling hebben afgegeven en enkel nog rechtshulp doen is er meer ruimte gekomen voor rechtshulp en kunnen wij enerzijds meer vragen van de maatschappelijk assistenten beantwoorden en anderzijds meer vragen van de cliënten beantwoorden. Waar dit vroeger allemaal bewust gelimiteerd moest worden. Wij maakten toen bewust niet te veel reclame. We hebben nu dus een beetje meer ruimte maar toch ondervinden we dat de groei een beetje stagneert. Ik denk dat de komst van het internet daar ook mee te maken heeft. Daardoor gaan mensen al gemakkelijker zelf dingen opzoeken bijvoorbeeld via Google maar je merkt dat ze dan toch ook daarna nog liever uitleg komen vragen. Maar ze komen dus wel binnen met een zekere basis, weliswaar soms met een verkeerde interpretatie, hetgeen het voor ons soms moeilijk maakt. Vooral de middenklasse die hier vroeger nogal eens kwamen voor rechtshulp gaan nu meer opzoeken via internet. In onze jaarverslagen proberen wij ook op te volgen hoeveel dossiers we hebben en hoeveel bureelbezoeken we hebben van cliënten.

#### **6. Door wie wordt beroep gedaan op deze juridische bijstand?**

Dat zijn mensen met lage inkomens, steuntrekkers, werklozen, gepensioneerden, mindervaliden, personen die tijdelijk een te laag inkomen hebben. Ik merk ook wel dat mensen die een behoorlijk inkomen hebben ook een behoorlijke vorming hebben. En als ik dan zeg dat er aangetekende brief bijvoorbeeld gestuurd moet worden dan nemen zij pen en papier en beginnen onmiddellijk te noteren. Terwijl iemand anders direct zal zeggen dat ze dit niet kunnen en daar hulp bij nodig hebben. Je voelt dus onmiddellijk een verschil in benadering. We hebben vroeger ook een systeem bijgehouden van wie er beroep deed op onze diensten maar we zijn daar mee gestopt omdat we het gevoel hadden dat iedereen er beroep op doet. Zowel mannen als vrouwen, zowel jongeren als ouderen. Behalve de migranten, die komen het minst. Migrantengroepen komen in tegenstelling tot wat iedereen denkt

dus het minst van iedereen. Iedereen denkt dat die mensen profiteren van ons en gaan lopen met ons geld maar we moeten eerlijk toegeven dat we die mensen het minst zien van allemaal. Die hebben ook een familiecultuur. Ik bedoel dat die mekaar meer helpen als ze iets aan de hand hebben. Dit is heel anders dan in onze cultuur. Jonge mensen staan hier vaak alleen en krijgen weinig hulp van ouders of burens. Mensen worden eigenlijk altijd maar eenzamer.

### **7. Hoe zijn deze mensen bij uw diensten terechtgekomen?**

Ik vind dit heel moeilijk om in te schatten. Ik denk vooral mond-aan-mond verspreiding en doorverwijzing via de sociale dienst. Ook heel veel mensen die doorverwezen worden via het vredegerecht. Mensen gaan dan naar het vredegerecht met het idee daar hun probleem uit te leggen en informatie te bekomen maar de griffie stuurt hen dan door naar ons. De website is ook niet echt een middel waardoor mensen bij ons terechtkomen denk ik. Affiches verspreiden wij ook niet.

### **8. Hoe evalueert u de efficiëntie van uw juridische bijstand?**

Officieel zijn dit de jaarverslagen. Een aantal procedures zijn ook vergemakkelijkt maar dat neemt niet alle problemen weg. Bijvoorbeeld echtscheidingsprocedures zijn nu zoveel vergemakkelijkt maar dit neemt niet weg dat mensen zich vragen blijven stellen over hoe de regeling van de kinderen moet gebeuren. Dat zijn van die dingen waarvan ik denk dat je aan het recht kan veranderen wat je wil, je blijft bezig met menselijke dingen. Of dat nu procedures zijn die omslachtig zijn of heel gemakkelijk, die vragen blijven de mensen toch hebben. Ook problemen tussen huurders en verhuurders blijven. Die wetgeving wordt altijd maar strenger en strakker gemaakt maar als een huurder niet betaalt zit je er wel mee. Het is niet dat de mensen beter gaan betalen omdat die wetgeving strenger is. Wat ook niet echt bevorderlijk is voor de eerstelijnsbijstand is dat advocaten tussen vijftig en honderdvijftig euro vragen voor een advies. Er zijn wel advocaten die niks vragen maar dat weten mensen niet op voorhand natuurlijk. Notarissen die hebben een duidelijke stelling ingenomen. Alle mensen die komen voor een advies waarvoor ze niet direct een secretaresse moeten

aanstellen of achter hun computer voor moeten gaan zitten moeten niets betalen. Dat is heel duidelijk en op voorhand afgesproken. Bij de advocaten is dat niet het geval. Ik krijg dan cliënten over de vloer die bij een advocaat zijn geweest voor advies en dan achteraf een factuur krijgen van vijftig euro. En dan bel ik hen met de vraag of ze iets hebben moeten doen. Hun antwoord is dan negatief maar ze vertellen mij dan dat ze toch advies hebben moeten geven en dat het een half uur geduurd heeft. Ze vragen honderd euro per uur dus voor een half uur moet de cliënt dan vijftig euro betalen. Met die zitdagen op het vredegerecht ga je dat ook niet oplossen. Die drempel naar de advocaten toe blijft veel te hoog. En zolang de advocaten niet officieel allemaal zeggen dat ze gratis advies gaan geven zoals de notarissen gaan we altijd tussenstappen nodig hebben. En dan zullen het toch altijd een stuk de OCMW's blijven, ook de CAW's die een dienst rechtshulp hebben of een advies van juristen in hun werking hebben. Met het huurderssyndicaat is het hetzelfde verhaal. Die zouden ook niet bestaan moesten de advocaten willen bemiddelen en daar niet zoveel voor vragen. Tarieven van advocaten zijn ook niet doorzichtig. Er zijn wel richttarieven maar dat is het dan ook. Een oplossing zou eventueel de uitbreiding van de familiale polis kunnen zijn. Dat mensen verzekerd zijn wanneer ze een advocaat onder de arm moeten nemen. Ze zouden dan meer moeten betalen voor hun verzekering maar zo zou wel de middenklasse, die nu uit de boot valt voor een pro-deo advocaat maar wel een hogere verzekeringspremie zouden kunnen betalen, geholpen kunnen worden. Als je nu naar een familiale polis kijkt dan zit daar niet in: huurzaken, een verkeerde aankoop kortom alles wat met contractrecht te maken heeft. Je zou dus al een groot deel kunnen oplossen door dat er wel in te zetten. Men heeft hier in België op een bepaald moment daaraan gedacht om dat in te voeren maar de advocaten in het parlement hebben tegengestemd. Waarom? Dan liggen die erelonen weer zo vast. De verzekeringsmaatschappij komt dan overeen met de advocaat dat ze hen een bepaald bedrag per uur betalen en een bepaald bedrag per brief maar dan ligt alles officieel vast natuurlijk. Terwijl nu de advocaten ook veel van die zaken niet officieel doen. Zij hebben zich daar dus voor een stuk tegen verzet en hebben dan een tussenoplossing voorgesteld namelijk de rechtsplegingsvergoeding. Zodat eigenlijk de tegenpartij een stuk van de kosten van de advocaat moet betalen. Maar dat is geen oplossing. Ook niet voor de

middenklasse want dan heb je al schrik om te procederen. Want als je dan procedeert en verliest dan heb je ook nog eens de kosten van de tegenpartij. Ik denk dat de enige oplossing zou zijn, werken gelijk de notarissen. Zij werken wel met de vijf B's, namelijk bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, begrijpbaar, bruikbaar. Dan is er nog een andere mogelijk en dat is een uitbreiding van de pro-deo's zoals in Nederland. Onze grenzen om in aanmerking te komen voor pro-deo liggen in vergelijking met andere landen ongelofelijk laag. In Nederland, Frankrijk en Duitsland liggen de grenzen van de pro-deo veel hoger dus veel meer mensen van de middenklasse komen in aanmerking voor een pro-deo advocaat. Wij zitten hier met grenzen die vrij laag liggen waardoor vrij veel mensen uitgesloten worden. Wij kunnen die mensen wel een stuk op weg helpen zodat ze niet voor elk ding naar een advocaat moeten stappen. Advocaten zijn soms verwonderd dat iemand niet in aanmerking komt voor pro-deo. En zij hebben soms zelfs liever dat ze een zaak pro-deo kunnen doen omdat ze dan zeker zijn dat ze hun geld krijgen. Terwijl ze bij mensen die juist uit de boot vallen voor pro-deo vaak zelf achter hun geld moeten aangaan en zelf veel kosten moeten maken om hun geld te krijgen.

#### **9. Hoe wordt deze juridische bijstand door de bestemming geëvalueerd?**

Daar heb ik eigenlijk heel weinig kijk op. Sommige mensen komen hier binnen met een idee van hoe ze hun situatie gaan oplossen. Daar moet je dan op dat moment regelrecht tegenin gaan en die mensen dus direct tegenspreken. Zij zijn daar dan niet altijd blij mee. Ik denk dan dikwijls dat die mensen gaan verderzoeken totdat ze iemand gevonden hebben die wel met hen meepraat en die hen gelijk geeft. Ik denk dan vaak dat ik die mensen nooit meer ga terugzien en dan na een jaar zie je die mensen ineens terug met een ander probleem. Dan hebben ze het toch blijkbaar niet zo slecht gevonden de eerste keer. Wij zijn wel voortdurend op zoek naar manieren om dat te evalueren. De wereld verandert zo snel dat je constant jezelf in vraag moet stellen.

## **Interview 5**

Naam: Bart Cools

Functie: Voorzitter Commissie voor Juridische Bijstand

Plaats: Hasselt – Bureau Juridische Bijstand

Datum: 2 maart 2011

### **1. Welke vorm van bijstand wordt door uw diensten verleend?**

Eerstelijnsbijstand.

### **2. Zijn er concrete voorwaarden voor het bekomen van gratis juridische bijstand verleend door uw diensten?**

Het was oorspronkelijk de bedoeling dat de eerstelijnsbijstand betalend was. Dit was zo voorzien in de wet maar het is nooit betalend geweest. Als je langer bezig bent met die inkomensgegevens dan de mensen fatsoenlijk verder te helpen dan ben je verkeerd bezig. Daarom heeft men het over een andere boeg gegooid zodat iedereen advies mocht komen vragen in eerstelijnsbijstand. De eerstelijnsbijstand is voor iedereen. Als hier in Hasselt iemand komt van Oekraïne wordt die ook geholpen zonder inkomstencontrole. Ook vennootschappen en dergelijke worden geholpen maar het blijft wel allemaal beperkt tot een eerstelijnsadvies.

### **3. Kan u concreet de vorm van bijstand (inhoudelijk) omschrijven die door uw diensten wordt verleend?**

Alle sectoren van het recht komen aan bod. In het boekje staan een aantal statistieken over welke sectoren het meest aan bod komen.

### **4. In welke vorm verlenen jullie die bijstand?**

We geven individueel advies. Gespreksavonden organiseren wij niet hoewel het in de wet staat dat wij ons daar eventueel ook mee kunnen bezighouden. Er is een Vlaams decreet op

komst over het statuut van de gevange en daarin werd voorzien -het is nog niet uitgevoerd- dat de commissies voor juridische bijstand gespreksavonden zouden moeten houden over het statuut van de gedetineerde. Dan zitten we weer op de discussie of het federaal of Vlaams is. Want de commissie voor juridische bijstand wordt door de federale overheid gesponsord terwijl het statuut van de gedetineerde eigenlijk dan weer meer welzijn is. Brochures hebben we ooit verspreid maar naar onze mening is dit niet efficiënt. Mensen die wij zoeken zijn niet bereikbaar via brochures. We hopen vooral op mond-aan-mond verspreiding.

#### **5. Hoe frequent wordt beroep gedaan op uw diensten voor juridische bijstand?**

Dit kan je afleiden uit de statistieken die ik je bezorgd heb.

#### **6. Door wie wordt beroep gedaan op deze juridische bijstand?**

Ook dit vind je terug in de informatie die ik je bezorgd heb. Het is opvallend dat als je de gegevens bekijkt dat mannen vooral naar Hasselt trekken voor eerstelijnsbijstand en dat de vrouwen rond de kerktoren blijven en naar de OCMW's trekken. Ook naar materies toe een opvallend verschil. Advies in handelsrecht, fiscaal recht, sociaal recht, de moeilijkere materies dus dat werd meer in Hasselt gegeven dan buiten Hasselt terwijl in de lokale vrederegerechten en OCMW's veel meer personen- en familierecht aan bod komt. Voor moeilijkere materies hebben mensen dus de indruk dat ze verder moeten gaan. Qua leeftijd kan je zien dat er een curve is. De eerste achttien jaar heb je meestal geen problemen. Die curve gaat eigenlijk van dertig tot vijftig met een piek op veertig. De mensen tussen dertig en vijftig zijn de mensen die op dit moment eerstelijnsbijstand vragen. En ik denk ook dat dat de groep is die procedures voert. Vanaf vijftig is het eigenlijk opmerkelijk dat dat echt stopvalt en voor dertig is dat ook praktisch niks.

#### **7. Hoe zijn deze mensen bij uw diensten terechtgekomen?**

Dit is volgens mij hoofdzakelijk mond-aan-mond verspreiding en ook wel doorverwijzing vanuit de OCMW's en vrederegerechten.



**8. Hoe evalueert u de efficiëntie van uw juridische bijstand?**

Moeilijk om te zeggen.

**9. Hoe wordt deze juridische bijstand door de bestemming geëvalueerd?**

Dat weet ik eigenlijk niet. Er is een groeiende vraag. Maar dit is in het algemeen zo. De tertiaire sector groeit overal. Het is dus niet abnormaal dat wij ook groeien. Er zijn ook meer advocaten en meer procedures. Of wij daarin slagen om daarin ons marktaandeel te behouden weet ik niet.

## **Interview 6**

Naam: Joke Sannen

Functie: Maatschappelijk werkster Justitiehuis Hasselt

Plaats: Hasselt

Datum: 3 maart 2011

### **1. Welke vorm van bijstand wordt door uw diensten verleend?**

In de eerste plaats eerstelijnsbijstand door de justitie-assistenten en dat gaat dan over al hetgeen dat te maken heeft met opdrachten van het justitiehuis. Dus strafrechtelijke opdrachten, burgerrechtelijke opdrachten, hoe een pro-deo advocaat kan worden aangevraagd, ook slachtoffers, het statuut van benadeelde personen en burgerlijke partijen. Standaard bij de uitnodiging van slachtoffers zit ook een verwijzing naar het justitiehuis. Dat ze hier terecht kunnen voor meer informatie. Dan geven wij korte uitleg over hoe ze op de rechtbank komen. Ook veel mensen zijn in de veronderstelling dat ze naar de rechtbank moeten gaan ook al willen ze geen burgerlijke partijstelling, willen ze geen schade-eis of niet op de hoogte gehouden worden. Dan is er ook nog de eerstelijnsbijstand die wordt gegeven door de advocaten op de zitdagen hier in het justitiehuis. Dat is dan meer specifiek gericht naar een aantal problematieken waar wij sowieso geen antwoord op mogen geven. Bijvoorbeeld als het gaat over huurgeschillen, contracten, consumentenrechten, al die dingen. Dan moeten wij sowieso doorverwijzen. Maar ook als het gaat over problematische echtscheidingen waar er procedures aan te pas moeten komen. Als hier mensen toekomen op het justitiehuis komen ze eerst tot bij ons. Wij kijken dan wat de vraag is en of we er zelf al een antwoord op kunnen geven. Als dat het geval is zullen we het zelf afhandelen. Als het iets is dat met procedures en dergelijke te maken heeft, of wij kunnen ook niet gericht doorverwijzen naar een notaris of een andere dienst, dan gaan we zeggen dat ze best naar de advocaat gaan. Mensen kunnen ook rechtstreeks naar de advocaat gaan hier in het justitiehuis zonder eerst bij ons te passeren.

**2. Zijn er concrete voorwaarden voor het bekomen van gratis juridische bijstand verleend door uw diensten?**

Iedereen kan hier terecht.

**3. Kan u concreet de vorm van bijstand (inhoudelijk) omschrijven die door uw diensten wordt verleend?**

Het grootste stuk is de uitleg rond echtscheidingen. Vooral de EOT's (echtscheiding door onderlinge toestemming). Mensen die nog niet aan het scheiden zijn die dan komen vragen hoe het allemaal in zijn werk gaan. Dat is eigenlijk uitleg die we op een bandje kunnen zetten. Ook de bezoeken rond de kinderen vormen een hele grote brok. Ook mensen die heel concrete vragen hebben in verband met de hoeveelheid onderhoudsgeld waarop men recht heeft. Daar kunnen wij natuurlijk niet op antwoorden. Wij kunnen algemene dingen zeggen zoals welke zaken allemaal in rekening worden gebracht door de rechter. Maar concrete bedragen kunnen wij daar niet opplakken. Wij hebben ook beperking gekregen in materies waarin we mogen werken. Vroeger waren we echt volledig eerstelijns. Iedereen kon hier terecht. Wij deden echt de oriëntatie en dan hadden wij ook een ruimere vooropleiding. We kregen dan ook huurwetgeving, contractrecht,... Dan ging onze uitleg ook veel ruimer. Onze vragen waren toen op jaarbasis ook wel het dubbel. Dan heeft onze dienst besloten op een bepaald moment dat we ons gaan beperken tot thema's die verbonden zijn het justitiehuis, hetzij direct, hetzij indirect. Daardoor is ook een beetje die niche ontstaan dat mensen vooral naar hier komen voor informatie over echtscheidingen omdat dit intussen wel duidelijk geweten is dat mensen daarvoor naar hier kunnen komen.

**4. In welke vorm verlenen jullie die bijstand?**

Onze dienst heeft de brochure 'Een betere toegang tot justitie'. Dat is de officiële folder van de eerstelijns van onze dienst. Die ligt op heel veel diensten zoals OCMW's, op alle gerechtelijke diensten,... Die wordt dus wel wat verspreid. We hebben zelf ook een folderaanbod over de juridische thema's die verbonden zijn aan onze dienst (bijvoorbeeld U bent slachtoffer, U bent dader, U bent getuige,...). Ook folders van notariaat maar die liggen

vooral bij de advocaten omdat die vragen ook meer bij hen komen (bijvoorbeeld U wil scheiden, U wil kopen, U wil lenen, U wil samenwonen...). Er is dus wel een aanbod van algemene informatie. Dan zijn er ook informatievoordrachten maar dat is op vraag van diensten. Dat zijn geen voordrachten voor de rechtzoekenden maar wel voordrachten voor de diensten die de rechtzoekenden naar ons doorverwijzen. Zij willen dan weten wie zij mogen doorverwijzen en dergelijke.

#### **5. Hoe frequent wordt beroep gedaan op uw diensten voor juridische bijstand?**

In het jaarverslag wordt dit bijgehouden (zie jaarverslag).

#### **6. Door wie wordt beroep gedaan op deze juridische bijstand?**

Ik denk dat er evenveel mannen als vrouwen gebruik maken van onze diensten. De leeftijdscategorie die het meest bij ons langskomt is van dertig tot zestig jaar. Meestal komt ofwel alleen de man ofwel alleen de vrouw. Soms gebeurt het wel eens dat iemand de kinderen bijheeft maar dat zijn eerder uitzonderingen. Er is een tijd geweest dat we redelijk wat vluchtelingen hadden of mensen met een typische migratieproblematiek maar die verwijzen wij dan automatisch door naar PRIC (Provinciaal Integratie Centrum). Daar geven wij dan wel ook gericht een contactpersoon door met wie ze contact kunnen opnemen. Omdat we ook weten dat ze daar worden verder geholpen. Ze zijn ook gespecialiseerd in die problematiek. Als het gaat over echtscheidingen gebeurt het natuurlijk ook wel dat er migranten naar ons komen. Dat geeft nu en dan wel wat taalproblemen. We proberen hen dan zoveel mogelijk verder te helpen maar dat is niet altijd evident. Het is vaak ook moeilijk omdat we daar heel weinig van weten. Het zijn dikwijls mensen die naar hier zijn gekomen en al getrouwd waren. Die willen dan scheiden en dan weten wij niet of die aktes hier geldig zijn of niet. De advocaten weten dan zelfs niet altijd hoe ze dit moeten aanpakken omdat daar ook een stuk internationaal recht bij komt kijken. Ook hier verwijzen we dan door naar PRIC. Die zijn daarin gespecialiseerd.

## **7. Hoe zijn deze mensen bij uw diensten terechtgekomen?**

Het grootste deel gebeurt via mond-aan-mond verspreiding. Soms worden ze ook doorverwezen via het OCMW. Ook 1207 en tele-onthaal verwijzen door naar ons. De ombudsdienst ook, soms onterecht. Zij verwezen naar ons door omdat ze soms geen antwoord weten. Het loopt daar soms mis. We hebben daar ook al herhaaldelijk geprobeerd om duidelijk te maken dat het geen zin heeft wat ze doen. Wij geven ook maar eerstelijnsbijstand dus proberen we hen duidelijk te maken dat ze gericht moeten doorverwijzen. Het probleem is vooral dat mensen het gevoel krijgen dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd en dat hun probleem niet opgelost wordt. Als die mensen dan bij ons terecht komen proberen wij er wel voor de zorgen dat wij hen helpen of dat we ze doorverwijzen naar een dienst waarvan we zeker zijn dat hun probleem daar opgelost wordt. Ook de griffie van het vredegerecht verwijst veel door naar ons. Mensen die in eerste instantie daar dan informatie gaan vragen maar dan naar ons gestuurd worden. De website wordt vooral gebruikt om de uren op te zoeken maar of ze echt op onze dienst terechtkomen door de website betwijfel ik. Wij zijn momenteel ook bezig met affiches voor op publieke plaatsten. Die zijn besteld. We gaan starten met een outreaching. We gaan diensten terug aanschrijven zoals rechtbanken, politiediensten, OCMW's om zo terug een kennisgeving te doen naar zowel de nieuwe uren (die zijn gewijzigd sinds januari) als ook naar welke materies bij ons behandeld worden. In dat kader worden er dus momenteel affiches gedrukt. Zo willen we de mensen zelf ook een duidelijker beeld proberen te geven voor welke dingen ze bij wie moeten zijn. Als mensen zich dan hier aanmelden weten ze onmiddellijk of ze bij de advocaat moeten zijn of bij de justitie-assistenten.

## **8. Hoe evalueert u de efficiëntie van uw juridische bijstand?**

Ik denk dat het voor een grote groep mensen efficiënt is omdat het heel gericht is. Mensen die hier komen voor echtscheiding door onderlinge toestemming en die op voorhand nog niks weten, komen hier buiten met een tevreden gevoel omdat ze toch de basisinformatie hebben meegekregen die ze nodig hebben. Wat betreft bereikbaarheid durf ik zeggen dat we een

basisgroep nooit gaan bereiken. Ik denk dat de drempel om naar hier te komen er zeker is. We blijven een juridische dienst. We merken ook wel dat de mensen liever eerst bellen. De drempel is minder groot als ze eerst telefonisch contact kunnen hebben. Vaak moeten wij hen dan toch vragen om langs te komen omdat hun vraag een te uitgebreid antwoord omvat. Dan is het ijs voor hen wel al gebroken omdat de mensen dan weten dat ze een antwoord gaan krijgen op hun vragen en dan zullen ze sneller langskomen. Dat telefonisch contact is mogelijk bij ons, bij de advocaten niet. Bij de advocaten moet je je persoonlijk aanmelden op de zitdag. Wat betreft inhoudelijke efficiëntie denk ik dat door de beperking in materies de drempel wat hoger is. Dit is wel iets wat voortdurend geëvalueerd wordt. Het is op dit moment ook nog niet helemaal duidelijk wat de toekomst daar gaat brengen omdat op dit moment de inhoudelijke invulling van de eerstelijns ook in bespreking is binnen onze dienst. We proberen die inhoudelijke efficiëntie wel ook hoog te houden door ons voortdurend bij te scholen. Hou er ook rekening mee dat er een heel groot verschil is van justitiehuis tot justitiehuis. Er zijn bijvoorbeeld huizen waar er geen eerstelijns meer gegeven wordt en er enkel nog zitdagen zijn door advocaten. Hasselt is één van de eerste die met eerstelijns begonnen is en van het begin heel veel energie in gestoken heeft. Wij willen dit ook absoluut blijven doen omdat wij toch voelen dat er een voordeel is voor de mensen. Wij hebben ook naar diensten toe een zekere geloofwaardigheid opgebouwd. Wij geven op vier dagen eerstelijnsbijstand. Dat is in vergelijking met andere huizen redelijk veel. Wij hebben ook gekozen voor een overlapping tussen de zitdagen van de advocaten en de uren dat de mensen bij ons terecht kunnen. Stel dat ze eerst naar ons komen en dat we hen toch moeten doorverwijzen naar de advocaat, dat ze er onmiddellijk naar toe kunnen en dus niet nog een dag moeten terugkomen daarvoor.

### **9. Hoe wordt deze juridische bijstand door de bestemming geëvalueerd?**

Dat is heel persoonsgebonden. Heel vaak weten we dit op voorhand. Als iemand binnenkomt heb je vaak al een idee of dit goedkomt of niet. Ik denk dat het merendeel alleszins met een antwoord naar buiten gaat. Of dat het het antwoord is dat ze verwachten is een ander verhaal. Als mensen komen in verband met een echtscheiding verwachten zij vaak dat wij

hun verhaal volledig steunen. Of dat wij hen kunnen vertellen dat de rechter hen gelijk gaat geven. Dat kunnen wij hen niet bieden natuurlijk. We vertellen hen ook dat als hun partner naar ons toekomt, dat die dezelfde uitleg gaat krijgen. Dan zijn ze vaak verontwaardigd en boos omdat zij vinden dat hun partner daar geen recht op heeft. Ook vaak vragen in verband met alimentatie zoals bijvoorbeeld wat ze mogen vragen. Als wij hen dan vertellen dat dit een onderling akkoord is en ze dat moeten overeenkomen met hun ex-partner dan zijn ze daarin teleurgesteld. Wij mogen ook geen documenten opstellen, verdere stappen ondernemen,... En als het dan over een echtscheiding gaat waar er geen eigendom is en geen kinderen zijn en het dus heel eenvoudig kan zijn, is het soms frustrerend voor de mensen. Frustrerend in die zin dat zij zelf niet weten hoe het moet en dat ze dan een advocaat moeten nemen waarvoor er in principe geen nodig is. Dan moeten wij steeds terugkomen op het feit dat we enkel een informatieve dienst zijn.

## **Auteursrechtelijke overeenkomst**

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

**Gratis Juridische Bijstand (pro deo)**

**Richting: master in de toegepaste economische wetenschappen-beleidsmanagement**

Jaar: **2011**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Voor akkoord,

**Craenen, Anouk**

Datum: **2/06/2011**