

Impactevaluatie van de Vrouwenrechtswinkel

Eindrapport

17 oktober 2023



Colofon

Deze publicatie is opgesteld door Impact House – Grant Thornton, in opdracht van de Gemeente Amsterdam en in samenwerking met de Vrouwenrechtswinkel.

Auteurs

Inez Uijttewaal
Marrit Bolwerk
Vincent Belgraver

Bedankt!

We bedanken alle cliënten van de Vrouwenrechtswinkel die bereid waren om aan deze impactevaluatie mee te werken door tijd te maken om de digitale vragenlijst in te vullen of om deel te nemen aan een interview. Daarnaast bedanken we de maatschappelijke organisaties uit Amsterdam Noord, West en Zuidoost die bereid waren hun reflecties te delen in een interview: Stichting Aminah, Single Super Mom, Stichting buurtvrouwenwerk, The Safe Space Club / Together We Rise, Vrouw en Vaart & Huis van de Wijk

Meer informatie over deze publicatie

Heeft u vragen naar aanleiding van deze publicatie? Neem dan gerust contact met ons op.

Impact House – Grant Thornton

Vincent Belgraver | Manager Sustainability & Impact
vincent.belgraver@nl.gt.com
www.grantthornton.nl

Gemeente Amsterdam

Joyce Lagerweij | Coördinator Emancipatie, afdeling Diversiteit
j.lagerweij@amsterdam.nl
www.amsterdam.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Over deze impactevaluatie	5
3. Over de Vrouwenrechtswinkel	6
4. Reflectie op de randvoorwaarden	7
5. Impact van de Vrouwenrechtswinkel op cliënten	12
6. Unieke meerwaarde van de Vrouwenrechtswinkel	16
7. Aanbevelingen voor meer impact	19
8. Conclusie	23
Bijlagen	25
Bijlage 1: Casusbeschrijvingen	
Bijlage 2: Vragenlijstresultaten	
Bijlage 3: Interviewvragen (cliënten)	
Bijlage 4: Interviewvragen (maatschappelijke organisaties)	



1 | Inleiding

De Vrouwenrechtswinkel

De Gemeente Amsterdam, Amsterdam Law Hub van de UvA en Bureau Clara Wichmann hebben in september 2021 de Vrouwenrechtswinkel (VRW) opgezet. Het doel van de VRW is om vrouwen in Amsterdam te informeren over hun rechten en hoe je je recht haalt, om zo de gelijke toegang tot het recht te vergroten. Om dit te bereiken geeft de VRW gratis en laagdrempelig juridisch advies. Inmiddels zijn er drie locaties, namelijk in Amsterdam Noord, Amsterdam Zuidoost en Amsterdam West.

De organisaties vinden het belangrijk dat de gelijke toegang tot het recht wordt vergroot, omdat zij constateren dat vrouwen zich vaker in een kwetsbare positie bevinden en juridische hulp een weg hieruit kan bieden. Voor sommige vrouwen is het bovendien lastiger om van hun rechten gebruik te maken. Dit geldt in het bijzonder voor vrouwen die specifieke barrières ondervinden, zoals een taalbarrière, lagere sociaaleconomische status, of een bepaalde afhankelijkheidspositie.

Aanleiding impactevaluatie

Om een besluit over de financiering en doorontwikkeling van de VRW in 2024 goed geïnformeerd te kunnen nemen, heeft de gemeente behoefte aan inzicht in het effect van de VRW voor haar cliënten. Er was dan ook behoefte aan een externe impactevaluatie, waaruit niet alleen de impact op cliënten blijkt, maar waarin ook ruimte is voor aanbevelingen om de impact van de VRW te vergroten.

Evaluatie door Impact House

Impact House – onderdeel van Grant Thornton – heeft opdracht gekregen om de impactevaluatie uit te voeren. De focus van de impactevaluatie lag op de juridische adviezen; themabijeenkomsten zijn buiten beschouwing gelaten. De impactevaluatie vond plaats tussen eind juli en begin oktober 2023. In dit rapport beschrijven we onze belangrijkste bevindingen. In bijlage 2 is een drietal casusbeschrijvingen opgenomen om de bevindingen verder te illustreren.



2 | Over de impactevaluatie

2.1 Evaluatievragen

De centrale vraag van deze impactevaluatie is: *‘Draagt de Vrouwenrechtswinkel bij aan betere rechtstoegang voor de doelgroepen van de Vrouwenrechtswinkel, en wat is het effect daarvan op de bereikte vrouwen?’*.

Om deze vraag te beantwoorden zijn drie te evalueren onderdelen geïdentificeerd, die met de gemeente Amsterdam en de VRW zijn vastgesteld.

1. In hoeverre voldoet de VRW in haar activiteiten aan de randvoorwaarden¹ die zij zichzelf stelt?
2. Behaalt de VRW haar beoogde doel: ‘bijdragen aan betere rechtstoegang voor de doelgroepen van de VRW’?
3. Wat is het effect van de activiteiten van de VRW op haar cliënten?

2.2 Evaluatiemethoden

Voor deze evaluatie is gebruik gemaakt van verschillende databronnen, namelijk:

1. Individuele interviews met 14 cliënten van de VRW,
2. Online interviews met 6 maatschappelijke organisaties in Noord, West, en Zuidoost;
3. Een digitale vragenlijst die door 36 cliënten volledig is ingevuld;
4. Aanvullende gegevens die door de VRW zijn aangeleverd.

2.3 Reflectie op de gebruikte gegevens

- 340 vrouwen zijn uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. 36 vrouwen hebben dit volledig gedaan. De vragenlijstresultaten zijn daarmee niet representatief en moeten dan ook als **indicatief** worden beschouwd. Een eenduidige verklaring voor de beperkte response is niet te geven.
- De vrouwen die we interviewden zijn hiervoor uitgenodigd door de VRW. Een kleine groep was hiertoe bereid. De kans bestaat dat de vrouwen die zich lieten interviewen een bovengemiddeld positieve ervaring hadden.
- Gegevens die door de VRW zijn aangeleverd (zoals bereikcijfers) zijn niet door ons gecontroleerd. We vertrouwen erop dat deze gegevens kloppend zijn en hebben deze ook als zodanig een plek gegeven in dit rapport.

1. De twee randvoorwaarden zijn: 1) Vrouwen voelen zich veilig bij de VRW, 2) Vrouwen ervaren de VRW als toegankelijk.

3 | Over de Vrouwenrechtswinkel

4.1 Activiteiten van de Vrouwenrechtswinkel

De kernactiviteit van de VRW is het geven van gratis juridisch advies aan vrouwen met juridische vragen. Daarnaast organiseert de VRW themabijeenkomsten en levert een bijdrage aan externe bijeenkomsten om kennis te delen. Deze impactevaluatie richt zich op de kernactiviteit van de VRW: het geven van gratis juridisch advies.

4.2 Juridische adviezen

De VRW is in september 2021 gestart met het geven van juridische adviezen in Amsterdam West. Sinds begin van 2023 zijn er twee nieuwe locaties geopend: in de stadsdelen Zuidoost en Noord. In totaal zijn er in de periode van april 2022 tot eind maart 2023 523 juridische zaken in behandeling genomen door de VRW*. In tabel 1 is het aantal behandelde juridische zaken per locatie uitgesplitst.

Tabel 1: Aantal behandelde juridische zaken* (april '22 – maart '23)

Locatie	Periode	Aantal juridische zaken in behandeling genomen
West	+/- 1 jaar (11-4-22 tot 31-3-23)	412
Noord	+/- 3 mnd (9-1-23 tot 31-3-23)	61
Zuidoost	+/- 3 mnd (16-1-23 tot 31-3-23)	50

* Uit Jaarverlag 1 april 2022 – 1 april 2023 van de Vrouwenrechtswinkel Amsterdam

Deze 523 juridische zaken gingen over verschillende rechtsgebieden, zoals weergegeven in tabel 2. Cliënten vinden de VRW via verschillende kanalen, zoals te zien in tabel 3.

Tabel 2: Zaken uitgesplitst per rechtsgebied*

Rechtsgebied	Percentage
Personen en familierecht	20,4%
Arbeidsrecht	13,3%
Huurrecht	10,2%
Aansprakelijkheidsrecht	7,1%
Sociale zekerheid	7,1%
Gezondheidsrecht	7,1%
Burengeschillen	5,1%
Consumentenrecht	5,1%
Strafrecht	5,1%
Vreemdelingenrecht	5,1%
Belastingrecht	3,1%
Onderwijsrecht	3,1%
Schulden	3,1%
Overige	5,1%

Tabel 3: Hoe cliënten de VRW vinden*

Rechtswinkel gevonden via	Percentage
Familie/vrienden	24,8%
Internet	22,8%
Via organisaties/ketenpartners	20,8%
Buurthuis/wijkhuis	11,9%
Eerdere casus	5,0%
Overig	5,0%
Gemeente	3,0%
Juridisch loket	3,0%
Sociaal advocaat	2,0%
School	2,0%

4. Reflectie op de randvoorwaarden

4.1 | Overkoepelende inzichten

Randvoorwaarden als voorspeller van impact

De VRW heeft twee randvoorwaarden gedefinieerd waaraan haar dienstverlening moet voldoen. De redenatie hierachter is dat het voldoen aan deze randvoorwaarden nodig is om de beoogde impact te realiseren, of in ieder geval de kans op impact vergroot. Kortom, de mate waarin aan de randvoorwaarden wordt voldaan, kan worden gezien als gedeeltelijke 'voorspeller' van de impact die de VRW heeft.

De twee randvoorwaarden

De VRW heeft in haar jaarverslagen (expliciet dan wel impliciet) een aantal randvoorwaarden gedefinieerd. Op hoofdlijnen komen deze neer op de volgende twee:

- 1. Vrouwen voelen zich veilig bij de VRW.** Concreet betekent dit dat het voor vrouwen veilig is om de VRW te bezoeken. Daarnaast, dat ze zich op hun gemak voelen om hun (volledige) verhaal te vertellen, onder andere door een gender- en cultuur sensitieve omgeving en een gevoel van herkenning in het diverse team van medewerkers. Ook gaat het erom dat vrouwen zich gerespecteerd voelen en er vertrouwen in hebben dat hun gegevens en situatie vertrouwelijk wordt behandeld.
- 2. Vrouwen ervaren de VRW als toegankelijk.** Concreet betekent dit dat de VRW goed bereikbaar is (zowel qua locatie, als telefonisch en digitaal), er geen taalbarrière wordt ervaren, dat het contact 'soepel' verloopt, en dat consulten en adviezen begrijpelijk zijn.

Op basis van inzichten uit de vragenlijst en de interviews wordt op beide randvoorwaarden gereflecteerd.

Conclusie randvoorwaarde 1: Vrouwen voelen zich veilig bij de VRW

Vrouwen voelen zich over het algemeen veilig om hun (volledige) verhaal te doen bij de VRW. De redenen die hiervoor veelal worden benoemd komen overeen met de veilige omgeving zoals de VRW deze beoogt te bieden. 'Respect', 'een veilig gevoel', 'er werd écht naar mij geluisterd', 'warme medewerkers' en 'compassie' zijn onderwerpen die veel ter sprake komen. Ook het feit dat het 'voor en door vrouwen' is speelt een belangrijke rol.

Er waren ook vrouwen die aangaven zich niet helemaal vrij te voelen en/of zich niet volledig op hun gemak voelden, maar het gaat hier om een relatief beperkte groep. Zij benoemen vooral redenen als twijfels over de kwaliteit van het advies, niet nagekomen afspraken en een ervaren gebrek aan empathie.

Conclusie randvoorwaarde 2: Vrouwen ervaren de VRW als toegankelijk

De meeste vrouwen vinden de VRW (laagdrempelig) toegankelijk. Belangrijke redenen hiervoor zijn de snelheid van het contact, de goede bereikbaarheid van de locaties, de aanwezigheid van een vertaler als daar behoefte aan is en de duidelijke uitleg die wordt gegeven. Ook het feit dat de VRW de vraag van de vrouwen goed weet te concretiseren en aangeeft waar wel en niet mee kan worden geholpen blijkt van waarde. Kritische geluiden waren er soms ook. Met name niet-nagekomen afspraken ("ik zou worden teruggebeld, maar heb nooit meer iets gehoord) en de moeilijke(re) bereikbaarheid van de locatie in Zuidoost werden genoemd.

4.2 | Enkele vragenlijstresultaten

In de vragenlijst is middels een aantal vragen getoetst in hoeverre aan de randvoorwaarden wordt voldaan. De resultaten hieronder geven een samenvatting van de belangrijkste punten.

Resultaten over de randvoorwaarde 'vrouwen voelen zich veilig bij de VRW'

Voelde u zich vrij om te praten over uw persoonlijke situatie en zorgen?

81%

Ja

14%

Een beetje

6%

Nee

Voelde u zich op uw gemak bij de Vrouwenrechtswinkel?

78%

Ja

11%

Een beetje

11%

Nee

Werd er respectvol met u omgegaan, ook als u moeite had iets uit te leggen?

86%

Ja

8%

Een beetje

6%

Nee

Werd er goed naar uw vragen en zorgen geluisterd?

89%

Ja

8%

Een beetje

3%

Nee

Resultaten over de randvoorwaarde 'vrouwen ervaren de VRW als toegankelijk'

Was er iemand beschikbaar om te helpen vertalen als u iets niet begreep?

17%

Ja

11%

Nee

72%

Niet nodig

Hoe makkelijk was het gesprek met de medewerkster(s) voor u te begrijpen?

94%

(Heel) makkelijk

6%

(Heel) moeilijk

Hoe bereikbaar was de locatie van de Vrouwenrechtswinkel voor u?

92%

(Heel) makkelijk

8%

(Heel) moeilijk

4.3 | Kernpunten uit de interviews

Ook tijdens de interviews is stilgestaan bij de randvoorwaarden die de VRW heeft gesteld. Hieronder benoemen we een aantal punten die regelmatig ter sprake kwamen. Het is echter geen uitputtend overzicht.

Resultaten over de randvoorwaarde 'vrouwen voelen zich veilig bij de VRW'

Empathische medewerkers

Clënten waarderen het empathisch vermogen van de medewerksters. Ze benoemen in het bijzonder dat ruimte wordt geboden voor 'het hele verhaal' en dat er geen oordeel wordt gegeven over situaties. Dat wekt vertrouwen.

"[...] dat ik serieus ben genomen, ze luisterde goed en legde goed uit. Er was rust en geen haast. Dan ga je weg met een gerust gevoel, je geeft het uit handen met vertrouwen [...]."

Meertaligheid en cultuursensitiviteit

De diversiteit van de medewerkers die de meertaligheid en cultuursensitiviteit waarborgt, wordt als prettig ervaren. Als het gaat over persoonlijke problemen en zorgen is het van meerwaarde voor cliënten om in hun eerste taal in gesprek te gaan en te ervaren dat hun achtergrond wordt begrepen.

"Er wordt cultuursensitief gewerkt en dit is heel fijn. Ik ben Venezolaans. Als ik moet praten over mijn gevoel, dan is het fijner om in mijn eerste taal te communiceren."

Het belang van 'voor vrouwen door vrouwen'

Regelmatig werd in de interviews benoemd dat er veel waarde wordt gehecht aan het feit dat de VRW 'voor en door vrouwen' is. Hierdoor voelt het veiliger en vertrouwder om over vrouwspecifieke onderwerpen te praten.

"It felt good to be supported and get advice from women. Because it [sexual harassment] is so sensitive, it felt more comfortable to talk to female law students and lawyers."
"Het feit dat het de vrouwenwinkel heet, deed al wat met mij. Weetje, mijn afkomst is Marokkaans. De reden dat ik zo lang geen hulp heb gezocht is dat het een taboe is om je vuile was buiten te zetten. Ja, je houdt het liever voor jezelf. Het feit dat het [de Vrouwenrechtswinkel] gericht is op vrouwen, dat helpt al."

Resultaten over de randvoorwaarde 'vrouwen ervaren de VRW als toegankelijk'

Snelheid

De snelheid van het contact met de VRW wordt gewaardeerd en maakt het toegankelijk. Er wordt over het algemeen snel gereageerd op berichten en ook een afspraak wordt doorgaans op korte termijn gerealiseerd.

"Ik vond ook dat de vervolgspraak veel sneller kwam dan verwacht. Ik denk 'juridisch', dat gaat weken duren, maar dat was niet zo."

Duidelijkheid en begrijpelijkheid

Vrouwen vinden dat de VRW duidelijkheid schept. Het is snel duidelijk wat de VRW wel en niet kan doen. Ook benoemen vrouwen dat de VRW hen heeft geholpen hun eigen vraag helder te krijgen (want die hebben zij zelf niet altijd helder).

"Ik vond het heel prettig. Omdat ze zo duidelijk zijn in wat ik kon verwachten."
"Ze leggen het uit in een taal die je begrijpt. Je hoeft er geen woordenboek bij te pakken."

4.4 | Andere werkzame mechanismen

Randvoorwaarden gaan voor een belangrijk deel over 'werkzame mechanismen': wat maakt dat de VRW in meer of mindere mate impact heeft? Uit de interviews en antwoorden op open vragen in de vragenlijst werd duidelijk dat vrouwen nog een aantal andere punten kenmerkend vinden voor de VRW, en deze ook relateren aan een positieve ervaring.

- **Gedrevenheid van de medewerkers.** Zowel in de interviews als in de vragenlijsten werd de ervaren 'gedrevenheid' van de medewerkers meermaals benoemd. Vrouwen gaven aan het gevoel te hebben dat er écht op zoek wordt gegaan naar een oplossing, ook als die niet direct voorhanden is of als het meer moeite kost. Sommige vrouwen benoemden in het begin twijfels te hebben of een student hen wel op weg zou kunnen helpen. In enkele gevallen bleef men daar kritisch op, terwijl andere vrouwen juist benoemden dat hun gedrevenheid om echt tot een oplossing te komen die zorg al snel wegnam.

"Het waren twee jonge vrouwen en ze waren erg gedreven. ... Dit zijn mensen die interesse in hun vak hebben, er was passie. ... Ze hebben er echt zin."

- **Er wordt een luisterend oor geboden en echt gesteund voelen.** Meerdere vrouwen beschreven hoe belangrijk het voor hen was dat hen een luisterend oor wordt geboden bij de VRW, ook als het over andere zaken ging. "Er heerst een geduldige en rustige sfeer; Er wordt de tijd genomen."
- **Begrip voor, en verlaging van ervaren drempels.** Mogelijke drempels die cliënten ervaren worden door de VRW begrepen en verholpen. Zo noemen enkele cliënten dat het door de VRW werd begrepen wanneer zij graag iemand mee wilden nemen naar de eerste afspraak. Daarnaast vonden sommige cliënten het om veiligheidsredenen fijner om naar een VRW-locatie te gaan verder van hun huis. Zij vonden het prettig dat dit mogelijk was.



5. **Impact** van de Vrouwenrechtswinkel op cliënten

5 | Impact op de cliënten

Twée belangrijke effecten

Met impact bedoelen we: het effect dat het contact met / advies van de VRW op haar cliënten heeft gehad. Dit brengen we in kaart door te onderzoeken wat er zou zijn gebeurd als de VRW niet zou zijn geweest. Dit is dan ook in ieder interview gevraagd. Daarnaast is aan de geïnterviewde vrouwen de vraag gesteld wat het bezoek aan de VRW voor hen op lange en korte termijn heeft betekend. Uit de interviews beek dat de vrouwen op hoofdlijnen **twée belangrijke effecten** onderscheiden, namelijk:

1. Beter in staat zijn om een 'volgende stap' te zetten rondom hun probleem
2. Verergering van de situatie is voorkomen

Beide effecten lichten we verder toe.

Effect 1: Vrouwen zijn beter in staat om een 'volgende stap' te zetten rondom hun (juridische) probleem

Uit de interviews werd duidelijk dat cliënten van de VRW allerlei barrières ervaren die hen er (vóór het contact met de VRW) van weerhouden om een 'volgende stap' te zetten rondom hun juridische probleem. Die 'volgende stap' heeft dan veelal betrekking op het vinden van een oplossing, en is dus belangrijk. Uit de gesprekken werd ook duidelijk dat er primair drie manieren zijn waarop de VRW haar cliënten in staat stelt om toch die volgende stap te zetten. Dit wordt geïllustreerd met het figuur hiernaast, en verder toegelicht op de volgende pagina.

Effect: Beter in staat om een volgende stap zetten

"Als de Vrouwenrechtswinkel er niet was geweest, dan had ik niets gedaan met mijn zaak. Dan was ik nog steeds bedreigd geweest."

"Zonder de Vrouwenrechtswinkel denk ik dat ik niet verder was gekomen met dit probleem."

"Zonder de Vrouwenrechtswinkel was het wel lastiger geweest om de stap te zetten om een advocaat te gaan zoeken, want het is best een ding om een scheiding aan te vragen. Ze hebben die drempel voor me weggehaald."

Kennis vergroot

Maatschappelijke organisatie: "Door kennis is rechtspositie van vrouwen versterkt."

De weg gewezen

"Nu weet ik van instanties waar ik nog niet van wist (...) En weet ik dat ik recht heb om een onafhankelijke client-ondersteuning aan te vragen. Er ging een wereld voor mij open. Voor de toekomst betekent dit heel veel voor mij en mijn kind."

Versterkt

"Ik ben 55, dan moet je niet onderschatten wat voor een kracht ervan uit gaat als je het gevoel hebt van "deze staan naast me". Dit is zo een verschil voor je eigenwaarde, zelfredzaamheid etc. Ik voelde me versterkt."

De manieren waarop de VRW het kunnen zetten van 'een volgende stap' faciliteert zijn, gebaseerd op de interviews, voornamelijk:

1. Het aanreiken van informatie aan en vergroten van kennis onder de cliënten.

Vrouwen gaven aan beter te weten waar zij recht op hebben, welke mogelijkheden er wel en niet zijn, wat een eventuele volgende stap kan opleveren (maar ook: wat niet) en met welke risico's zij rekening dienen te houden. Dit is belangrijk omdat sommige vrouwen zonder deze kennis een belemmering ervaren in het zetten van een volgende stap rondom hun juridisch probleem. Er heerst dan bijvoorbeeld twijfel of de vrouw wel 'in haar recht staat' en of het de inspanning waard is om er werk van te maken.

2. De weg wijzen. Cliënten gaven aan door de VRW beter te weten waar zij terecht kunnen voor eventuele verdere ondersteuning. De VRW wijst vrouwen, indien nodig, gericht door naar partijen die de vrouwen verder kunnen helpen. Daarbij wordt in het bijzonder gewaardeerd dat het daarbij niet beperkt blijft tot juridische vraagstukken. Meerdere vrouwen benoemden dat ook doorverwijzing naar niet-juridische organisaties voor hen waardevol was, en soms ook noodzakelijk om in bredere zin 'een volgende stap' te kunnen zetten.

3. 'Empoweren' van de vrouw. Ten derde ervaren de cliënten steun en versterking vanuit de VRW. Bij verschillende geïnterviewde cliënten ging het om situaties waarin zij alleen stonden, zich in een bepaalde afhankelijkheidssituatie bevinden, of tegen een sterke tegenpartij moesten optreden. Dat zij nu een persoon / organisatie hadden die naast hen stonden wordt als een erg waardevolle steun ervaren en beschouwden zij soms ook als 'noodzakelijk' om een volgende stap te kunnen zetten.

Kennis vergroot

Maatschappelijke organisatie: *"De Vrouwenrechtswinkel gaf haar veel informatie [betreft een scheiding] over wat kan zij aan haar kant kan doen om druk uit te oefenen op de man, zonder dat zij in een slecht daglicht komt te staan. Van wat kan wel en wat kan niet; hoe ziet het proces eruit? Er komt veel angst bij kijken en dit helpt om niet te verstarren, wat later in hun nadeel werkt."*

De weg gewezen

"Ik ben goed geholpen. Mijn situatie was best complex en er is goed onderzoek naar gedaan. Het duurde ook niet te lang en ik ben doorverwezen naar een goede advocate. Ik ben eigenlijk beter geholpen dan ik had verwacht. De dames weten veel en zijn echt gedreven om te helpen."

Versterkt

"Er is politie geweest bij ons thuis en daar voelde ik me niet prettig bij, omdat zij niets voor mij konden betekenen tenzij ik onder de blauwe plekken zat. [...] De Vrouwenrechtswinkel weet wel met emotionele mishandelingen om te gaan. Ik stond echt op het randje. Ik was gewoon helemaal op. Het is gewoon heel fijn om de steun te hebben. Zonder die steun was ik er wel slechter aan toe. [...] Het was voor mij echt een redding. Het bleef bij advies, maar dat advies en de ondersteuning bij die afspraken en het gevoel dat ze je gegeven 'je staat er niet alleen voor, denk niet dat je iets fout doet, hoe moeilijk het ook is'."

Effect 2: Verergering van de situatie is voorkomen

Een tweede effect dat veelvuldig in interviews aan bod kwam is dat verergering van de situatie is voorkomen (naar inschatting van de vrouwen). Wat 'erger' precies betekent is sterk situatie-afhankelijk. Omdat de verhalen van de vrouwen die we spraken zo sterk uiteen lopen, is het ook niet mogelijk om de problematiek die naar verwachting is voorkomen samen te vatten in een aantal hoofdcategorieën. Uitgebreider onderzoek met meer respondenten is daarvoor nodig.

Om een beeld te geven van de situaties die in de interviews ter sprake kwamen, benoemen we een aantal onderwerpen die de revue zijn gepasseerd, geïllustreerd met citaten. Deze moeten echter als illustratief worden beschouwd, en niet als samenvatting van de belangrijkste 'ergere' problematiek die door de VRW zou zijn voorkomen. Bovendien is het belangrijk te realiseren dat het hier steeds over de interpretatie van de vrouwen zelf gaat over 'wat er anders zou zijn gebeurd'.

Hoewel de genoemde effecten niet objectief kunnen worden vastgesteld, is de perceptie van de vrouwen over het 'voorkomen van erger' al waardevol in zichzelf, wat duidelijk bleek uit de verhalen van sommige vrouwen. Sommigen van hen gaven aan **meer rust** en een **gevoel van opluchting** te ervaren.

Voorkomen van het ondertekenen van een 'wurgcontract'

"Ik ben enorm geholpen! Als ik geen advies van de Vrouwenrechtswinkel had gehad, had ik een wurgcontract getekend. Nu is het contract voor mij goed."

Voorkomen 'alles kwijt te raken'

"Door de Vrouwenrechtswinkel weet ik waar ik sta in de wet. Ik zou alles kwijt raken en het was allemaal mijn fout. Door de rechtswinkel weet ik dat dat niet waar is. Dat wist ik ook wel maar als je zo bedreigd wordt dan ben je gewoon heel bang."

Voorkomen van het onterecht intrekken van een aanklacht

"The other complainers were thinking to withdraw because it was so scary. There was so much burden on us. The VRW helped us to not withdraw our complaints about the harassment."

Voorkomen van (verdere) geldzorgen

"Als ik toen niet was geholpen was het lastig uitgekapt. Dan waren er meer geldzorgen geweest en financiële gevolgen. (...) Dan had ik het later uitgevogeld maar via een veel moeilijke route of misschien ook wel niet."

6. **Unieke meerwaarde** van de Vrouwenrechtswinkel

6 | Unieke meerwaarde van de Vrouwenrechtswinkel

Vooraf

De VRW is niet de enige organisatie in Amsterdam die de toegang tot recht wil vergroten. Maatschappelijke organisaties noemen onder andere het Juridisch Loket, Gratis Samen Scheiden, Ombudsman, Buurtrechter, Juridisch Jongeren Coach van perMens, Sociale Raadsliden en juridische spreekuren bij buurthuizen.

In deze paragraaf beschrijven we de unieke meerwaarde van de VRW, gebaseerd op verhalen van cliënten en maatschappelijke organisaties die we spraken.

Anders dan andere organisaties

>> **De Vrouwenrechtswinkel wordt als laagdrempeliger ervaren.** De 'afwezigheid van een drempel' wordt op allerlei manieren toegelicht, met als belangrijkste punten:

1. Geen harde uitsluitingscriteria. Waar andere organisaties bepaalde criteria hanteren om te bepalen of iemand recht heeft op hun dienstverlening, is bij de VRW in principe iedereen welkom.
2. Goede bereikbaarheid van de VRW. Zo is er een spreekuur waar cliënten terecht kunnen, zijn er ook afspraakmogelijkheden buiten kantooruren en cliënten noemen dat zij snel terecht konden.

Maatschappelijke organisatie: *"De drempel, daar zit echt het verschil. Er is een spreekuur. Mensen kunnen gewoon langskomen."*

>> **Bij de Vrouwenrechtswinkel wordt taal- en cultuur inclusief gewerkt.** De VRW trekt een 'diverse' groep juristen aan die hieraan een belangrijke bijdrage leveren. Door cliënten en maatschappelijke organisaties wordt dit als meerwaarde en onderscheidende factor ten opzichte van andere organisaties genoemd.

Door deze manier van werken, is de VRW laagdrempeliger en het zorgt ervoor dat cliënten, waar mogelijk, in hun eerste taal kunnen spreken over hun juridische vraag. Door de cultuur inclusieve aard van de VRW ervaren vrouwen nog meer begrip wanneer zij spreken over cultuur sensitieve onderwerpen. Dit draagt eraan bij dat zij eerder spreken over deze onderwerpen, en meer begrip ervaren.

Maatschappelijke organisatie: *"Het word je daar uitgelegd in een taal die je begrijpt. Je hoefde er geen woordenboek bij te pakken. Advocaten zullen je met moeilijke woorden om de oren slaan. Dat is daar ook niet."*

>> **De holistische manier van werken van de Vrouwenrechtswinkel.** Diverse maatschappelijke organisaties noemen de aanvullende werking van het holistisch werken van de VRW. De VRW gaat partnerschappen aan met andere maatschappelijke organisaties om de doelgroep te kunnen bereiken en beter te bedienen. Een cliënt licht toe dat zij naast antwoord op haar juridische vraag ook een zeer waardevolle doorverwijzing had gekregen naar een maatschappelijke organisatie.

Maatschappelijke organisatie: *"Ik ken geen andere organisatie die zo praktisch bezig is met rechtstoegang. (...) En al helemaal niet op die aanvullende manier: holistisch kijken, partnerschappen aangaan om multi-problemen aan te pakken en dan ook nog multicultureel en divers zijn."*

"Het aanbod van VRW reikte veel verder dan juridische adviezen."

>> **Clënten zijn verrast door de betrokkenheid en persoonlijke aanpak van de medewerkers van de VRW.** In tegenstelling tot hun verwachting van juridische hulpverlening, worden cliënten op een vriendelijke manier geholpen. Vergeleken met andere ervaringen van de geïnterviewde cliënten is dit "een verademing". Dit draagt aan het vertrouwen in, en de ervaren steun van de VRW van cliënten.

"Wat zij zeiden: 'wij gaan daar voor jou naar opzoek', en dat hoor je niet veel meer. Het is [bij veel andere organisaties] een bel menu met optie 1 tot 7. Als iemand zegt 'wij gaan op zoek voor jou', dan betekent dat weer zo veel!"

7.3 Door en voor vrouwen

De belangrijkste meerwaarde van de VRW is, volgens de cliënten en maatschappelijke organisaties die wij spraken, dat deze door en voor vrouwen is. Hiervan worden met name twee positieve gevolgen genoemd:

1. Het werkt drempelverlagend. Vrouwen ervaren het als een plek die speciaal voor hen is. Een plek waar ze eerder geneigd zijn om naartoe te gaan.

2. Gendersensitieve onderwerpen zijn makkelijker bespreekbaar. Cliënten geven aan dat het een veilige en comfortabele plek is om je verhaal te doen. Gendersensitiviteit speelt een belangrijke rol. Cliënten merken op dat hun verhaal beter landt dan wanneer zij met een man spreken.

Maatschappelijke organisatie: *"Ik denk dat het woord 'vrouw' het nog laagdrempeliger maakt. Specifiek voor vrouwen die niet met mannen willen praten."*

"I also felt more comforting that everyone was women. [...] Being with only women makes it naturally more comfortable".

"Ik had het gevoel dat bij de VRW er veel aandacht is voor het verhaal erachter. Ik ben eerder geholpen door een man, het landde toen niet. Het wordt gewoon anders opgepikt door een vrouw."

7. Aanbevelingen voor meer impact

7.1 | Aanbevelingen van cliënten

Tijdens de interviews brachten verschillende cliënten adviezen naar voren over hoe de VRW voor hen meer zou kunnen betekenen. Deze punten gaan voornamelijk over het verbeteren van twee elementen: **(1)** communicatie en opvolging, en **(2)** verdere verbetering van de toegankelijkheid van de VRW.

1. Communicatie en opvolging van afspraken

- **Communiceer duidelijk van tevoren wanneer er bij een volgende afspraak een andere medewerker aanwezig is.** De persoonlijke sfeer tijdens de eerste gesprekken wordt erg gewaardeerd door vrouwen en vinden zij belangrijk. Enkele vrouwen gaven aan dat het daarom zo jammer was toen zij een andere medewerkster voor zich hadden bij de vervolgspraak, zonder dat zij dit wisten. Dit kan een belangrijk punt van aandacht zijn, omdat het direct raakt aan de randvoorwaarden laagdrempeligheid en veiligheid.
- **Wees scherper op het opvolgen en nakomen van afspraken.** Zowel in de interviews als in de vragenlijsten benoemden vrouwen situaties waarin een gemaakte afspraak niet werd nagekomen, bijvoorbeeld als zij nog zouden worden teruggebeld of informatie zouden ontvangen. In sommige gevallen had dit een sterk negatief effect op het vertrouwen van de cliënt in de VRW

2. Verbetering van de toegankelijkheid van de Vrouwenrechtswinkel.

- **Verbeter de zichtbaarheid van de VRW.** Cliënten noemen dat zij opgelucht waren toen zij eenmaal hoorden van de VRW. Concreet benoemen cliënten dat meer naamsbekendheid en een groter bereik kan worden behaald door het inzetten van sociale media, flyers en door samen te werken met buurthuizen.

"Maar ik ben heel bij dat ik net dat kleine stukje zag in het buurtkrantje. Dus ja, ik weet niet hoe zichtbaar ze zijn."

"Ik gun het andere vrouwen dat ze weten van de VRW, en dat ze meer weten over hun rechten."

- **Zorg voor verbeterde bereikbaarheid, met name in de zomerperiode.** Enkele cliënten noemden dat de VRW voor hen soms moeilijk telefonisch te bereiken was. Daarnaast is de bereikbaarheid en de snelheid van reactie in de zomerperiode als minder goed ervaren. De VRW is in die periode gesloten / zeer beperkt bereikbaar. *NB: Dit heeft te maken met de inzet van studenten die tijdens de vakantieperiode doorgaans afwezig zijn.*

"During summer they go into summer break. But legal issues don't go into summer break. So, some sort of availability/response during this period would be good. Because that's why I decided I needed to go somewhere else."

7.2 | Aanbevelingen van maatschappelijke organisaties

Tijdens de interviews brachten verschillende medewerkers van maatschappelijke organisaties adviezen naar voren over hoe de VRW voor de doelgroep en voor hen meer zou kunnen betekenen. Deze punten gaan voornamelijk over het versterken van twee elementen: **(1)** de toegankelijkheid van de VRW en **(2)** samenwerking met de maatschappelijke organisaties.

1. Versterking van de toegankelijkheid van de Vrouwenrechtswinkel.

- **Wees op meerdere plekken in de stadsdelen aanwezig.** Verschillende maatschappelijke organisaties geven aan dat het waardevol zou zijn als de VRW nog dichterbij de doelgroep toe komt. Zij stellen voor dat de VRW op wisselende plekken binnen de stadsdelen spreekuren zou faciliteren, en op wisselende tijden. Dit zou volgens hen drempelverlagend werken.
- **Geef meer voorlichtingen over juridische vraagstukken.** Maatschappelijke organisaties zien een grotere rol voor de VRW om verschillende terugkomende juridische vragen tijdens voorlichtingen / themabijeenkomsten te bespreken, aanvullend op wat de VRW nu al doet. Enerzijds om een grotere groep vrouwen te bereiken, anderzijds om meer momenten te creëren waarin vrouwen kunnen delen dat zij ook met een bepaald probleem zitten. Dit zal volgens hen taboedoorbrekend en drempelverlagend werken.
- **Wees actiever op sociale media.** Naast de al bestaande inzet van sociale media benoemen maatschappelijke organisaties de kansen van het nog actiever inzetten van sociale media. Enerzijds om een specifieke doelgroep / generatie te bereiken, maar ook om taboes te doorbreken en kennis te verspreiden.

- **Laat zien hoe de VRW werkt.** Laat de doelgroep, bijvoorbeeld in de vorm van een rollenspel bij themavonden / maatschappelijke organisaties, zien hoe een gesprek bij de VRW eraan toe gaat. Zo weet de doelgroep wat zij kan verwachten en is het minder spannend om naar de VRW toe te gaan.

2. Versterking van de samenwerking met maatschappelijke organisaties

- **Introduceer medewerkers aan elkaar.** Wanneer de medewerkers van de VRW de medewerkers van andere maatschappelijke organisaties beter kennen, kunnen ze beter schakelen waardoor ze hun cliënten beter kunnen bedienen.

7.3 | Aanbevelingen van de onderzoekers

Ons advies: zet in op een groter bereik en betere bekendheid

Meer impact maken kan grofweg op twee manieren:

1. Door nóg meer impact te maken op de groep die al wordt bereikt,
2. Door een grotere groep vrouwen te bereiken.

Onze observatie is dat het grootste (nog onbenutte) impactpotentieel van de VRW zich bevindt in het bereiken van een grotere groep vrouwen én ervoor te zorgen dat deze vrouwen de VRW eerder weten te vinden. Ruim de helft (54%) van de cliënten die de vragenlijst invulden gaven aan dat het hen had geholpen als zij eerder van het bestaan van de VRW hadden geweten. Ongeveer de helft van die groep zegt dat het hen zelfs 'heel erg' had geholpen.



We herkennen ons dan ook in de adviezen die zowel cliënten als maatschappelijke organisaties hebben gegeven: zet sterk in op het vergroten van de zichtbaarheid, bijvoorbeeld door (meer) samen te werken met sleutelfiguren en organisaties in de wijk, (prominentere) zichtbaarheid in divers drukwerk (in meerdere talen) en de inzet van sociale media, ook via partnerkanalen.

Blijf tegelijkertijd scherp op de gestelde randvoorwaarden

Uit deze impactevaluatie blijkt dat de randvoorwaarden die de VRW zelf stelt, belangrijk zijn om het beoogde effect te realiseren. Veiligheid en een goede toegankelijkheid zijn cruciaal. Het is daarom belangrijk dat, met name als wordt besloten om in te zetten op een groter bereik, goed wordt nagedacht over hoe de randvoorwaarden geborgd blijven. Dat zou leidend moeten zijn. Belangrijke aandachtspunten daarbij zijn (in aanvulling op de punten die eerder in dit hoofdstuk zijn genoemd):

- **Reactietijd.** Dit is van groot belang voor cliënten. Cliënten die benoemden snel te zijn geholpen zijn erg positief. Cliënten die geen reactie kregen, of naar hun idee lang moesten wachten, waren juist erg ontevreden over de VRW.
- **Kwaliteit van het advies.** De evaluatie van de kwaliteit van de juridische adviezen die de VRW geeft, vallen buiten deze opdracht. Desondanks komt in deze evaluatie naar voren dat wanneer cliënten negatief terugkijken op hun ervaring met de VRW, dit regelmatig komt door de ervaren kwaliteit van het gegeven juridische advies (wat overigens niets zegt over de daadwerkelijke kwaliteit; het kan ook te maken hebben met ontstane verwachtingen).

8. Conclusie

8 | Conclusie

De centrale vraag van deze impactevaluatie was: *'Draagt de Vrouwenrechtswinkel bij aan betere rechtstoegang voor de doelgroepen van de Vrouwenrechtswinkel, en wat is het effect daarvan op de bereikte vrouwen?'*

Op basis van deze impactevaluatie concluderen we dat de VRW bijdraagt aan een **betere rechtstoegang** onder de bereikte vrouwen. Een groot deel van de cliënten is in staat gesteld om een volgende stap te zetten betreft hun juridische vraag. De VRW draagt hier aan bij door cliënten te versterken, kennis te delen en de weg te wijzen.

In dit proces blijken de **randvoorwaarden** die de VRW zichzelf heeft gesteld erg belangrijk te zijn. Juist de toegankelijkheid en de ervaren veiligheid maken het mogelijk voor de VRW om daadwerkelijk de rechtstoegang voor cliënten te verbeteren. Ook werd duidelijk dat in gevallen waarin niet aan deze randvoorwaarden wordt voldaan, de ervaring met de VRW negatiever is en minder tot het beoogde effect leidt.

De **impact** van een verbeterde rechtstoegang op de bereikte vrouwen is erg afhankelijk van de individuele situatie. Over het algemeen is deze impact dat vrouwen (1) beter in staat zijn om een volgende stap te zetten rondom hun juridische probleem (verbeterde zelfbeschikking) en (2) dat verergering van hun situatie is voorkomen. Ook komen een toename in ervaren rust en zelfvertrouwen naar voren.

De VRW kan **meer impact** maken door een grotere groep vrouwen te bereiken, en ervoor te zorgen dat deze vrouwen ook eerder naar de VRW komen. Om betere rechtstoegang voor de beoogde doelgroep te bereiken, is de inzet op zichtbaarheid en bereik essentieel. Natuurlijk in balans met de capaciteit van de VRW. Ook is het belangrijk dat de randvoorwaarden hierbij goed worden geborgd.

B. Bijlagen

Bijlage 1: Casusbeschrijvingen

Bijlage 2: Vragenlijstresultaten

Bijlage 3: Interviewvragen (cliënten)

Bijlage 4: Interviewvragen (maatschappelijke organisaties)

Bijlage 1: Casusbeschrijvingen

Casus van Sandra

Sandra* is een vrouw van middelbare leeftijd. Ze woont en bezoekt de VRW in Amsterdam Noord. Bij de VRW voelde ze zich gezien en gehoord. Sandra voelde zich serieus genomen en had vertrouwen in de VRW.

Sandra ging met een zeer positief gevoel weg bij de VRW. Dit was anders dan bij andere instanties waar Sandra eerder heen ging voor hulp. *'Eerder liet een instantie gewoon niets van zich horen; het belandde onderaan de stapel. Hier waren ze echt geïnteresseerd en geboeid en deden ze hun best en ik voelde me echt geholpen.'*

Ze had het idee dat de medewerkers van de Vrouwenwinkel zich invoelden met haar verhaal. Sandra noemt dat deze prettige sfeer onder andere te danken is aan het feit dat het vrouwen onder elkaar zijn.

Door de VRW wist Sandra welke volgende juridische stappen zij kon zetten. *'Ze hebben me de handvaten gegeven en de weg gewezen.'* Zonder de VRW zou Sandra op zoek zijn gegaan naar een andere instantie die haar zou kunnen helpen. *'Maar ik ben heel bij dat ik net dat kleine stukje zag in het buurtkrantje.'* Ze benoemt dat het echt een stap is om juridische stappen te ondernemen. Dan is een plek zoals de VRW waar je wordt begrepen en gehoord als vrouw, juist zo belangrijk.

**De naam Sandra is fictief om de anonimiteit van de geïnterviewde te waarborgen*

Casus van Carmen

Carmen is een vrouw van middelbare leeftijd en heeft online contact gehad met de VRW in West. De naam van de VRW sprak Carmen erg aan. Tijdens het eerste gesprek met de VRW voelde Carmen zich gehoord en herkend. Zo benoemt ze dat er mensen werken die *'een beetje het leven kennen'*. Ze vond het prettig dat de medewerkers haar verhaal op een respectvolle manier afkaderden en duidelijk aangaven wat ze wel en niet voor haar konden betekenen.

Na het eerste digitale gesprek voelde Carmen zich gelijk serieus genomen. Doordat Carmen het gevoel had dat de VRW naast haar ging staan bevorderde dit haar zelfvertrouwen. Zo zegt ze: *'je gaat er sterker uit want je voelt je gesterkt'*.

Carmen is op verschillende manieren geholpen door de VRW. Zo heeft zij antwoord gekregen op een praktische vraag. Daarnaast heeft zij een doorverwijzing gekregen naar een professional met een specifiek profiel die haar verder kan helpen. Verder is Carmen nog in gesprek met de VRW om een bepaalde procedure voor te bespreken.

Over de doorverwijzing is Carmen nog niet uitgesproken positief of negatief. Ze wil nog *'even afwachten hoe het uitpakt'*. Carmen benoemt dat als het negatief uitpakt, zij de ruimte en openheid voelt om dit dan met de VRW te bespreken.

Hoewel de zorgen van Carmen nog niet volledig zijn verdwenen is Carmen is erg blij dat ze, in nood, naar de VRW heeft gebeld en daar terecht kon.

**De naam Carmen is fictief om de anonimiteit van de geïnterviewde te waarborgen*

Casus van Emma

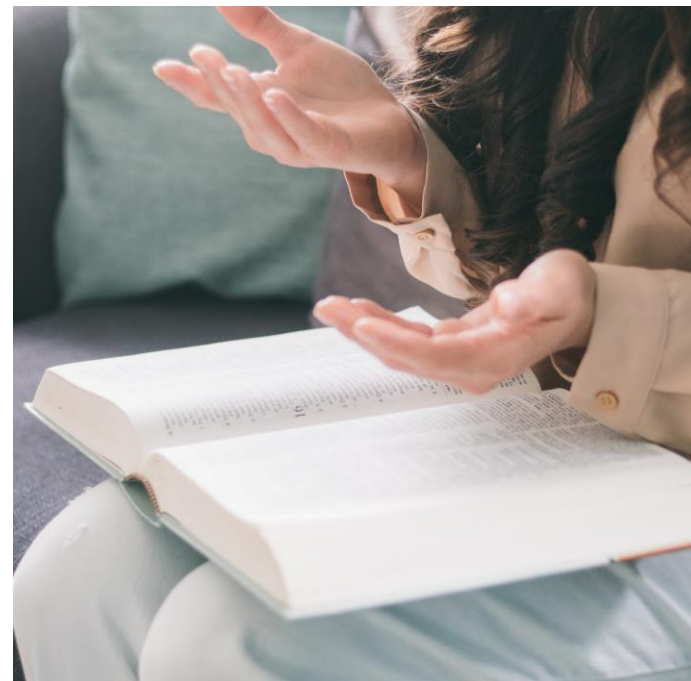
Emma* is een veertigjarige vrouw met drie kinderen en woont en bezoekt de VRW in Amsterdam Noord. Ze heeft een zeer positieve ervaring gehad bij de VRW. Ze voelde zich gehoord, begrepen en gewaardeerd door de organisatie. Het bezoek aan VRW herstelde haar zelfvertrouwen en gaf haar een gevoel van kracht.

Haar bezoek aan de VRW was anders dan haar eerdere ervaringen met juridische professionals. *"Het was gewoon echt heel fijn,"* zegt Emma. VRW bood haar een niet alleen juridische ondersteuning, maar ook emotionele versterking en ondersteuning.

De VRW gaf Emma het gevoel gehoord te worden, en belangrijker nog, begrepen te worden. *"Je voelt je gewoon rete sterk."* Ze namen de tijd om haar zaak te begrijpen en zetten zich actief in om de juiste juridische ondersteuning te vinden. Zij legden haar zaak voor aan verschillende advocaten. Uiteindelijk vonden ze een competente advocaat waarmee Emma aan de slag kon. De zaak leidde tot een rechtszaak.

Ze benadrukt: *"Als de VRW er niet was geweest, dan had ik niets met mijn zaak gedaan. Dan was ik nog steeds bedreigd geweest."* Haar bezoek aan de VRW kwam door een aanbeveling van het buurtteam, en ze gelooft niet dat ze elders hulp zou hebben gezocht. De VRW speelde een cruciale rol in het leven van deze vrouw door haar te helpen haar zelfvertrouwen te herstellen, haar juridische problemen aan te pakken en haar toegang te geven tot de ondersteuning die ze nodig had.

**De naam Emma is fictief om de anonimiteit van de geïnterviewde te waarborgen*



Bijlage 2 | Vragenlijstresultaten

Q1. Heeft u een afspraak gehad met de Vrouwenrechtswinkel? (N=59)

Ja, in Amsterdam Zuidoost	Ja, in Amsterdam Noord	Ja, in Amsterdam West	Nee	Ja, in een telefonisch / online gesprek
11,86%	32,20%	22,03%	23,73%	10,17%

Q2. Hoe heeft u gehoord over de Vrouwenrechtswinkel? (N=37)

Van een vriend(in) of familie	Van het internet	Van een maatschappelijke organisatie	Van de gemeente	Anders, namelijk
24,32%	37,84%	16,22%	0,00%	24,32%

Q3. Had het u geholpen als u eerder wist van de Vrouwenrechtswinkel? (N=37)

Ja, dat had me heel erg geholpen	Ja, dat had me geholpen	Nee, het was goed zo
24,32%	29,73%	45,95%

Q4. Hoe bereikbaar was de locatie van de Vrouwenrechtswinkel voor u? (N=36)

Heel makkelijk bereikbaar	Makkelijk bereikbaar	Neutraal	Moeilijk bereikbaar	Heel moeilijk bereikbaar
47,22%	44,44%	0,00%	2,78%	5,56%

Q5. Wist u waar de Vrouwenrechtswinkel u mee kon helpen? (N=37)

Nee, dat wist ik totaal niet	Ja, dat wist ik een beetje	Ja, dat wist ik heel goed
29,73%	59,46%	10,81%

Q6. Heeft u de website van de Vrouwenrechtswinkel gebruikt? (N=37)

Ja	Nee	Weet ik niet
51,35%	35,14%	13,51%

Q7. Hoe duidelijk vond u de website? (N=18)

Heel onduidelijk	Onduidelijk	Duidelijk	Heel duidelijk
5,56%	16,67%	55,56%	22,22%

Q8. Waar heeft u met de medewerkster van de Vrouwenrechtswinkel over gesproken? (meerdere antwoorden mogelijk) (N=36)

Over de relatie met mijn werkgever (arbeidsrecht)	Over ziekte, pensioen, uitkeringen of arbeidsongeschiktheid (sociale zekerheidsrecht)	Over mijn huurwoning (huurrecht)	Over mijn gezin, familie, huwelijk of scheiding (personen en familierecht)	Over boetes en parkeervergunningen (bestuursrecht)	Over mijn verblijf in Nederland (vreemdelingenrecht)	Anders, namelijk
19,44%	0,00%	5,56%	52,78%	2,78%	2,78%	33,33%

Q9. Als de Vrouwenrechtswinkel niet had bestaan, waar zou u dan heen zijn gegaan met uw juridische vraag of probleem? (N=36)

Geen idee	Vrienden	Familie	Een maatschappelijke organisatie	De gemeente	Een advocaat	Anders, namelijk
13,89%	11,11%	2,78%	25,00%	5,56%	52,78%	25,00%

Q10. Krijgt u van de Vrouwenrechtswinkel momenteel hulp bij een juridische vraag? (N=36)

Ja, ik word momenteel geholpen	Nee, ik heb al juridische hulp gehad	Weet ik niet
19,44%	69,44%	11,11%

Q11. Heeft u door de Vrouwenrechtswinkel meer kennis over uw rechten? (N=36)

Ja	Nee	Weet ik niet
69,44%	25,00%	5,56%

Q12. Heeft de Vrouwenrechtswinkel u voor hulp doorverwezen naar een andere organisatie of persoon? (N=36)

Ja	Nee	Weet ik niet
38,89%	58,33%	2,78%

Q13. Is uw juridische vraag / probleem opgelost door de Vrouwenrechtswinkel? (N=36)

Ja, helemaal opgelost	Ja, voor een deel opgelost	Nee	Weet ik niet
22,22%	30,56%	41,67%	5,56%

Q14. Was er iemand beschikbaar om te helpen om te vertalen of bij een gesprek als u iets niet begreep? (N=36)

Ja	Nee	Ik had geen vertaling nodig
16,67%	11,11%	72,22%

Q15. Was het gesprek met de medewerkers van de Vrouwenrechtswinkel voor u goed te begrijpen? Het gesprek was voor mij... (N=36)

... heel moeilijk te begrijpen	... moeilijk te begrijpen	... makkelijk te begrijpen	... heel makkelijk te begrijpen
0,00%	5,56%	41,67%	52,78%

Q16. Voelde u zich vrij om te praten over uw persoonlijke situatie en uw zorgen? (N=36)

Ja	Een beetje	Nee
80,56%	13,89%	5,56%

Q17. Werd er goed naar uw vragen en zorgen geluisterd door de Vrouwenrechtswinkel? (N=36)

Ja	Een beetje	Nee
88,89%	8,33%	2,78%

Q18. Werd er respectvol en geduldig met u omgegaan - zelfs als u moeite had om iets uit te leggen? (N=36)

Ja	Een beetje	Nee
86,11%	8,33%	5,56%

Q19. Heeft u er vertrouwen in dat de Vrouwenrechtswinkel zorgvuldig omgaat met uw vraag en persoonlijke gegevens? (N=36)

Ja	Nee	Weet ik niet
69,44%	2,78%	27,78%

Q20. Als u ooit nog een juridisch probleem krijgt, weet u dan beter wat u kunt doen? (N=36)

Ja, helemaal	Ja, een beetje	Nee	Weet ik niet
30,56%	41,67%	22,22%	5,56%

Q21. Voelde u zich op uw gemak bij de Vrouwenrechtswinkel? (N=36)

Ja	Een beetje	Nee
77,78%	11,11%	11,11%

Q22. Waarom voelde u zich op uw gemak bij de Vrouwenrechtswinkel? (N = 26) (open antwoord)

Q23. Waarom voelde u zich een beetje op uw gemak bij de Vrouwenrechtswinkel? (N = 4) (open antwoord)

Q24. Waarom voelde u zich niet op uw gemak bij de Vrouwenrechtswinkel? (N = 3) (open antwoord)

Q25. Hoe woont u? (N=35)

In een woonhuis	In huurwoning (particuliere sector)	In een sociale huurwoning	Bij vrienden of familie	Wil ik liever niet zeggen	Anders, namelijk
40,00%	8,57%	31,43%	0,00%	17,14%	2,86%

Q26. Heeft u een betaalde baan? (N=35)

Ja	Momenteel niet	Zeg ik liever niet
60,00%	20,00%	20,00%

Q27. Wat is uw leeftijd? (N=35) (open antwoord)

Q28. Mogen wij u bellen om nog wat vragen te stellen? (N=35)

Nee	Ja, mijn telefoonnummer is:
55,88%	44,12%

Q29. Dit is de laatste vraag van de vragenlijst. Is er nog iets wat u wilt toelichten, of delen met de Vrouwenrechtswinkel? (N=28) (open antwoord)

Bijlage 3 | Interviewvragen (cliënten)

1. Hoe kent u de Vrouwenrechtswinkel?
2. Kunt u iets vertellen over uw bezoek aan de Vrouwenrechtswinkel? (Waar was het en wat was het gevoel?)
3. Wat vond u prettig aan de Vrouwenrechtswinkel?
4. Wat vond u niet prettig aan het spreekuur / de Vrouwenrechtswinkel?
5. Met welk gevoel ging u weg bij het spreekuur?
6. Wat gebeurde er na het spreekuur? (gezette stappen, gevoel)
7. Wat heeft het voor u (en eventueel uw gezin) op korte termijn betekend?
8. Wat heeft de Vrouwenrechtswinkel voor u op lange termijn betekend?
9. Wat zou het betekenen voor u als de vrouwenrechtswinkel niet bestond?
10. Waar was u dan naartoe gegaan?
11. Heeft u nog tips voor de Vrouwenrechtswinkel?

Bijlage 4 | Interviewvragen (maatschappelijke organisaties)

1. Kun je jezelf en de organisatie waarvoor je werkt kort introduceren?
2. Ben je bekend met de Vrouwenrechtswinkel, en zo ja wat weet je van de Vrouwenrechtswinkel?
3. Ken jij vrouwen die door Vrouwenrechtswinkel zijn bereikt?
4. Kun je iets vertellen over het effect van de Vrouwenrechtswinkel op de bereikte vrouwen?
5. Werk je samen met de Vrouwenrechtswinkel?
6. Waar gaat de samenwerking tussen de organisatie waarvoor je werkt en de Vrouwenrechtswinkel vooral over?
7. Hoe gaat deze samenwerking, en wat vind jij hiervan?
8. Wat is de waarde van deze samenwerking met de Vrouwenrechtswinkel voor de organisatie waarvoor je werkt?
9. Op welke manier vullen de organisatie waarvoor jij werkt en de Vrouwenrechtswinkel elkaar aan?
10. Op welke manier hebben de organisatie waarvoor jij werkt en de Vrouwenrechtswinkel overlap, en wat vind je daar van?
11. Ken jij andere organisaties (in Amsterdam / Nederland) die zich ook bezig houden met het vergroten van de toegang tot het recht?
12. Op welke manier onderscheidt de Vrouwenrechtswinkel zich van partijen die ook bezig zijn met dit doel? Heb jij daar voorbeelden van?
13. Wat zou het betekenen voor jouw organisatie als de Vrouwenrechtswinkel niet bestond?
14. Waar liggen kansen voor de Vrouwenrechtswinkel om meer impact te maken.
15. Heb je nog afsluitende tips of tops voor de Vrouwenrechtswinkel?



www.gt.nl

© Grant Thornton Specialist Advisory Services B.V. Alle rechten voorbehouden.

Grant Thornton Specialist Advisory Services B.V. is lid van Grant Thornton International Ltd

(Grant Thornton International). Grant Thornton International en haar leden zijn geen wereldwijde vennootschap.

Diensten worden geleverd door onafhankelijke leden.