

Appendices

A new role for the court

Activating, informing and guiding
defendants for an accessible and
understandable subdistrict judge

Master thesis

Rens de Graaf

Design for Interaction
TU Delft



Table of contents

Appendix	Page
A Original project brief	4
B Project kick-off	6
C Initial project planning	13
D Example summons	14
E Letter from the court	18
F Buitengriffier	19
G Structure interviews citizens	20
H Permission recordings	21
I Visual overview research insights	24
J Initiative court of Amsterdam	30
K Creative session with designers	31
L Creative session with the court	35
M Rapid prototyping	40
N Final prototyping	44
O Final concept	46
P Visual leaflet	47
Q Explainer video	51
R Script Rechtbankwijzer	52
S Script verbal response	53
T Roadmap session	54
U Definition subdistrict judge	59
V Summons procedure	60
W Developments	61
X Analysis on the wall	62
Y Focus	63
Z Co-creation approach	65

A Original project brief

3092

DESIGN
FOR OUR
future

TU Delft

IDE Master Graduation

Project team, Procedural checks and personal Project brief

This document contains the agreements made between student and supervisory team about the student's IDE Master Graduation Project. This document can also include the involvement of an external organisation, however, it does not cover any legal employment relationship that the student and the client (might) agree upon. Next to that, this document facilitates the required procedural checks. In this document:

- The student defines the team, what he/she is going to do/deliver and how that will come about.
- SSC E&SA (Shared Service Center, Education & Student Affairs) reports on the student's registration and study progress.
- IDE's Board of Examiners confirms if the student is allowed to start the Graduation Project.

! USE ADOBE ACROBAT READER TO OPEN, EDIT AND SAVE THIS DOCUMENT

Download again and reopen in case you tried other software, such as Preview (Mac) or a webbrowser.

STUDENT DATA & MASTER PROGRAMME

Save this form according the format "IDE Master Graduation Project Brief_familyname_firstname_studentnumber_dd-mm-yyyy". Complete all blue parts of the form and include the approved Project Brief in your Graduation Report as Appendix 1 !



family name de Graaf
initials R. given name Rens
student number 4228030
street & no. Hagedissingel 50
zipcode & city 2623 CD Delft
country The Netherlands
phone +316-15312255
email R.deGraaf-2@student.tudelft.nl

Your master programme (only select the options that apply to you):

IDE master(s): IPD Dfl SPD

2nd non-IDE master: _____

individual programme: _____ (give date of approval)

honours programme: Honours Programme Master

specialisation / annotation: Medisign

Tech. in Sustainable Design

Entrepreneurship

SUPERVISORY TEAM **

Fill in the required data for the supervisory team members. Please check the instructions on the right !

** chair Froukje Sleeswijk Visser dept. / section: ID / DCC
** mentor Rebecca Price dept. / section: PIM / MCB
2nd mentor Marloes Kanselaar
organisation: Rechtbank Noord-Holland
city: Haarlem country: The Netherlands

comments
(optional)

⋮

Chair should request the IDE Board of Examiners for approval of a non-IDE mentor, including a motivation letter and c.v.



Second mentor only applies in case the assignment is hosted by an external organisation.




Ensure a heterogeneous team. In case you wish to include two team members from the same section, please explain why.

Procedural Checks - IDE Master Graduation

APPROVAL PROJECT BRIEF

To be filled in by the chair of the supervisory team.

chair Froukje Sleeswijk Visser date 18 - 02 - 2019 signature 

CHECK STUDY PROGRESS

To be filled in by the SSC E&SA (Shared Service Center, Education & Student Affairs), after approval of the project brief by the Chair. The study progress will be checked for a 2nd time just before the green light meeting.

Master electives no. of EC accumulated in total: 35 EC

Of which, taking the conditional requirements into account, can be part of the exam programme 30 EC

List of electives obtained before the third semester without approval of the BoE

YES all 1st year master courses passed

NO missing 1st year master courses are:

name D. Dander date 20-2-2019 signature 

FORMAL APPROVAL GRADUATION PROJECT

To be filled in by the Board of Examiners of IDE TU Delft. Please check the supervisory team and study the parts of the brief marked **. Next, please assess, (dis)approve and sign this Project Brief, by using the criteria below.

- Does the project fit within the (MSc)-programme of the student (taking into account, if described, the activities done next to the obligatory MSc specific courses)?
- Is the level of the project challenging enough for a MSc IDE graduating student?
- Is the project expected to be doable within 100 working days/20 weeks?
- Does the composition of the supervisory team comply with the regulations and fit the assignment?

Content: APPROVED NOT APPROVED

Procedure: APPROVED NOT APPROVED

End date is not filled in on page 3.

comments


name A. Kuwa date 4-3-2019 signature 

Fig. 2 Initial project brief.

B Project kick-off

Session plan

14.30 - 14.40 INLOOP / catchup

- NIEUW
- DOW FOTO

14.40 - 14.45 INTRO *voorgeweest behoren*

- WELKOM!
- toetsing: audio/video/foto's
- DOEL VANDAAG → poster

14.45 - 15.00 KENNISMAKINGSFORMAT *voorgeweest voorstelronde, NU WAT UITGEBREIDER kennis maken*

- NAAM
- TEKEN JEZELF: wat is jouw
- KOFFER: experienties / skills
- WOLK: wat project halen

→ functie / naam / mail

15.00 - 15.15 PROBLEEMFORMAT

eerste conceptversie, maar zou graag probleem wat uitdrijven.

- verschillende perspectieven
- diepgaander of nagaan.

invullen/tekenen: probleem in jouw ogen, wanneer merk je dat er is? Waarom probleem?

15.15 - 15.35 DELEN AANVULLEN DOORVRAGEN } poster

wie heeft probleem

15.45 - 15.55 PROCES

voor mijn project zal ik een proces doorlopen, deels ontwerpproces, deels eigen nadenken. Graag proces met jullie ontwerpen. Voorzet heb ik gedaan

- KAN ANDERS!
- suggesties van jullie
- suggesties Froukje
- HOE HAAL IK & JULIE MEESTE UIT?

Algemere #low. ← Stappen onderdelen deliverables.

15.55 - 16.25 PROCESSTAPPEN DOORLOPEN

16.25 - 16.30 WRAP UP: DANK!

- What's up next
- ik: opdracht / proces uitwerken
- praktisch: we mentor? afspraak voor deze zaken?
- keer afspraken maken/plannen?

menten contacten. sessie inplannen.

Fig. 3 Scan with session plan for kick-off session.

Session format: getting acquainted

Toegankelijkheid Rechtbank Noord-Holland
Even voorstellen..



Naam:

Functie:

Mail:

Telefoon:

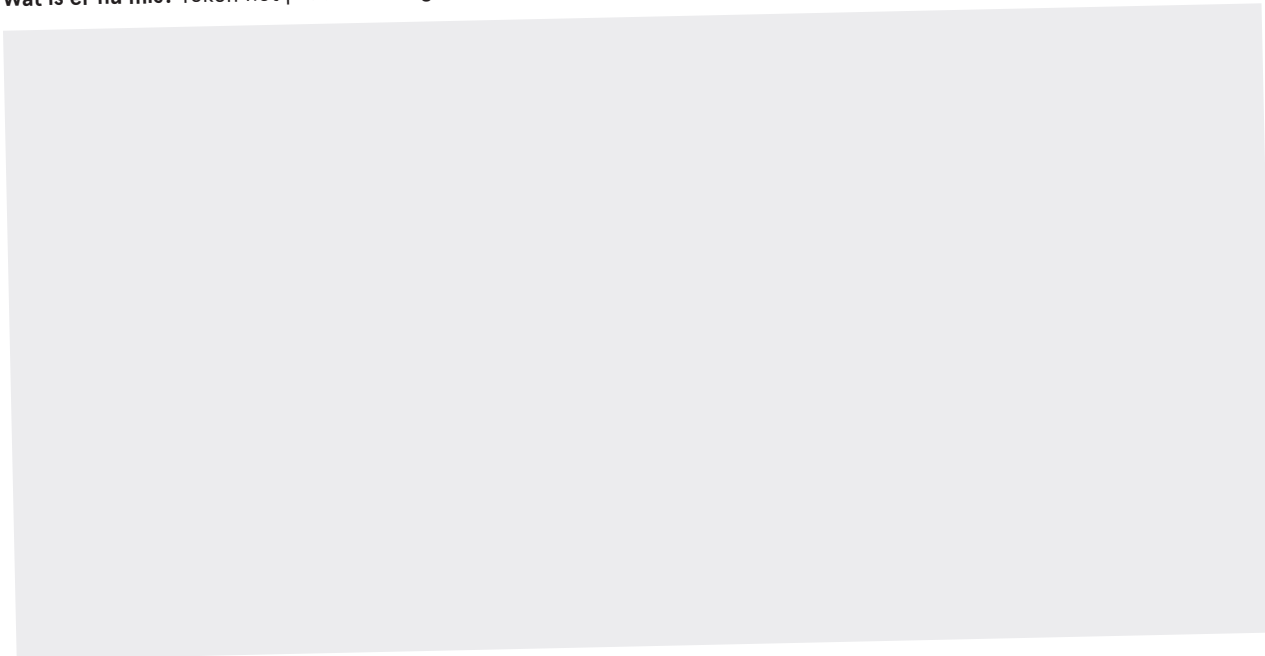
Fig. 4 Format 'Getting acquainted' for kick-off session.

Session format: problem definition

Toegankelijkheid Rechtbank Noord-Holland
Wat is het probleem?



Wat is er nu mis? Teken het probleem en gebruik steekwoorden:



Wanneer merk je dat dit een probleem is?
Noem drie concrete voorbeelden:



Waarom is dit een probleem? Teken of beschrijf
waarom het opgelost moet worden:

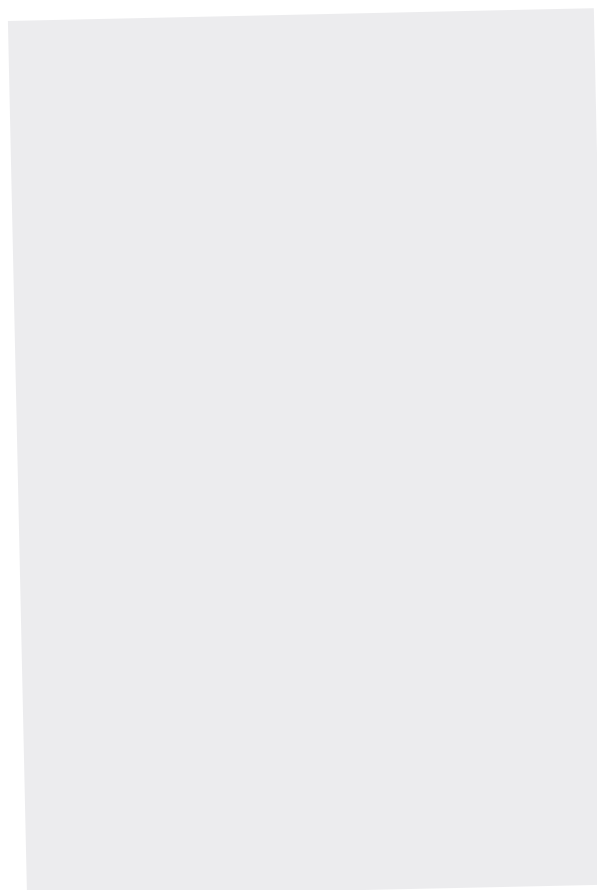



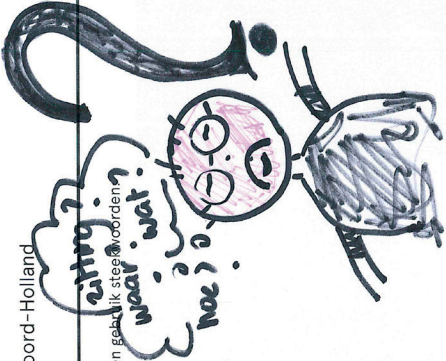
Fig. 5 Format 'Problem definition' for kick-off session.

Session results



 Toegankelijkheid Rechtbank Noord-Holland
Wat is het probleem?

Wat is er nu mis? Teken het probleem en gebruik steekwoorden



zitting?
 waar?
 hoe?


Waarom is dit een probleem? Teken of beschrijf
 waarom het opgelost moet worden:



RECHTSpraak
 VEITROUWEN

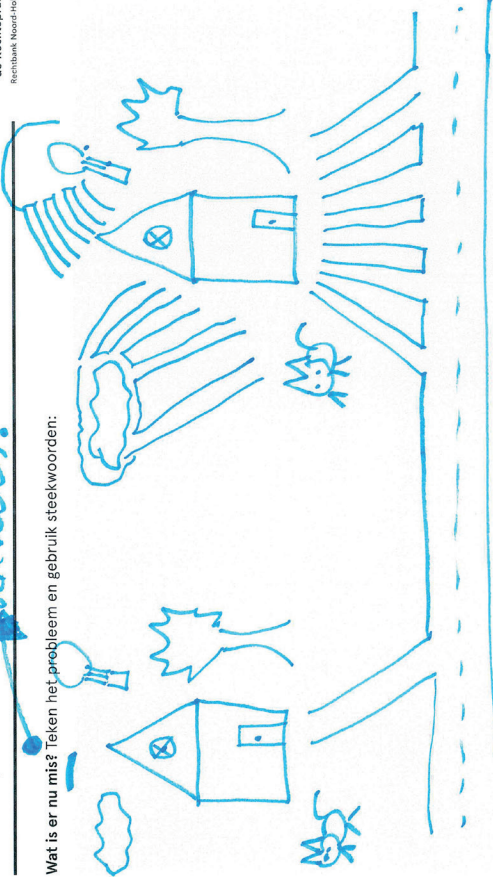
Wanneer merk je dat dit een probleem is?
 Noem drie concrete voorbeelden:

- MISVERSTAND OVER AFSPRAAK
- VIER KEER TERUGBELLEN
- RARE BRIEVEN TERUGSCHRIJVEN



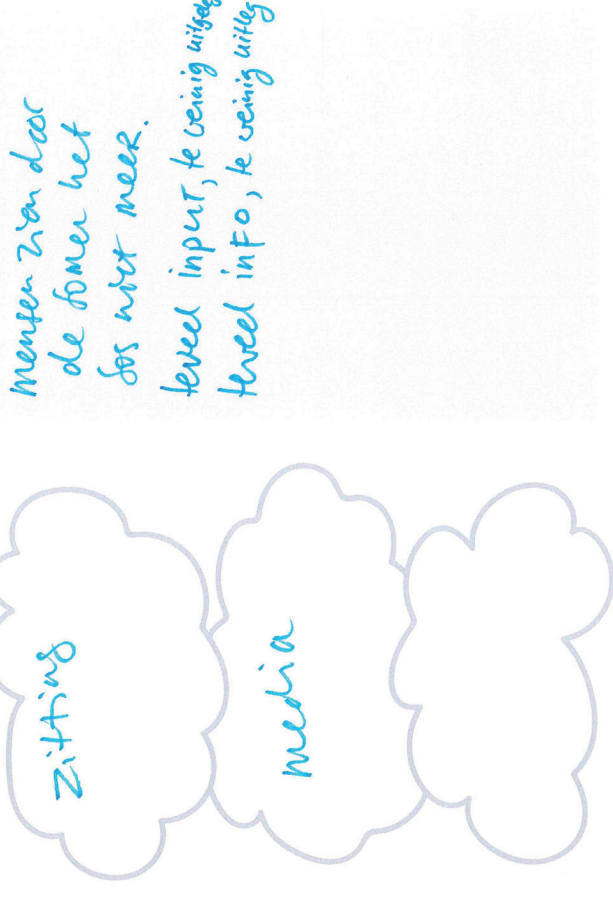
 Toegankelijkheid Rechtbank Noord-Holland
Wat is het probleem?

Wat is er nu mis? Teken het probleem en gebruik steekwoorden:



anders?

Waarom is dit een probleem? Teken of beschrijf
 waarom het opgelost moet worden:

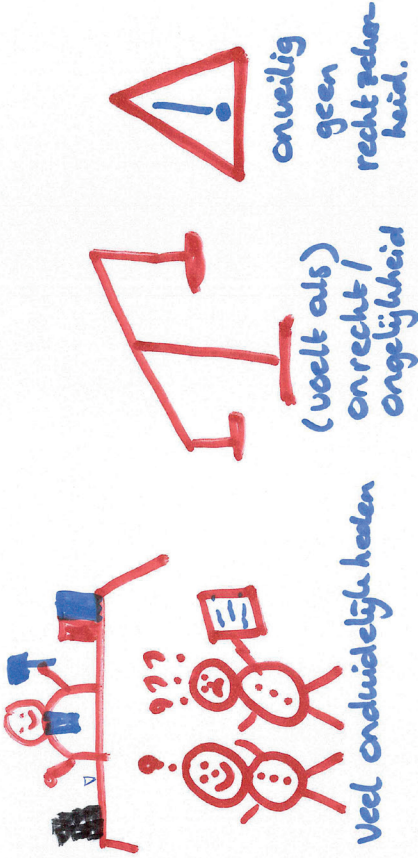


zitting
 media

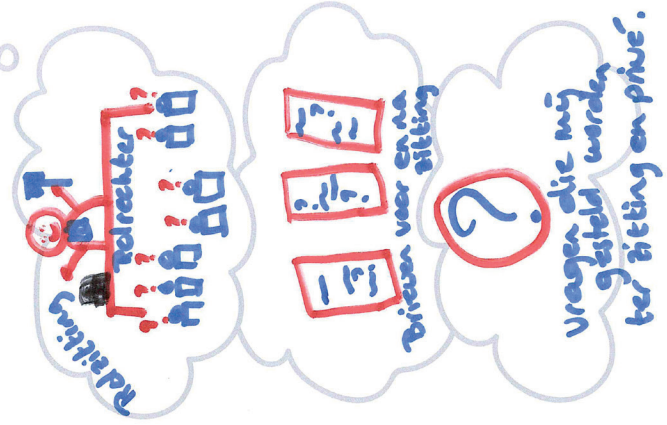
menten zien door de tomer het sos wiet meer.
 teveel input, te weinig uitlog
 teveel info, te weinig uitlog

Fig. 6 Kick-off session results for problem definition.

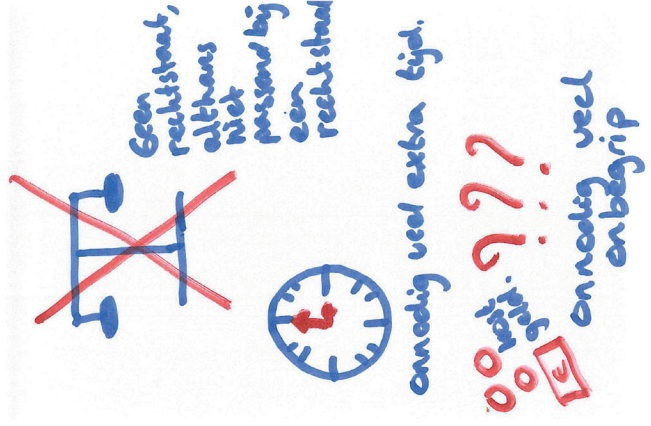
Wat is er nu mis? Teken het probleem en gebruik steekwoorden:



Wanneer merk je dat dit een probleem is? Noem drie concrete voorbeelden:



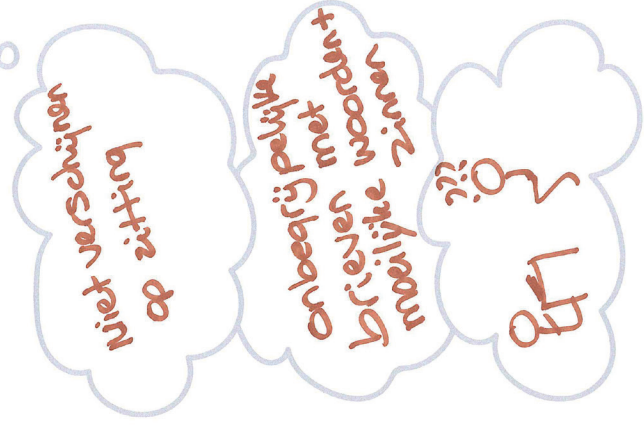
Waarom is dit een probleem? Teken of beschrijf waarom het opgelost moet worden:



Wat is er nu mis? Teken het probleem en gebruik steekwoorden:



Wanneer merk je dat dit een probleem is? Noem drie concrete voorbeelden:



Waarom is dit een probleem? Teken of beschrijf waarom het opgelost moet worden:

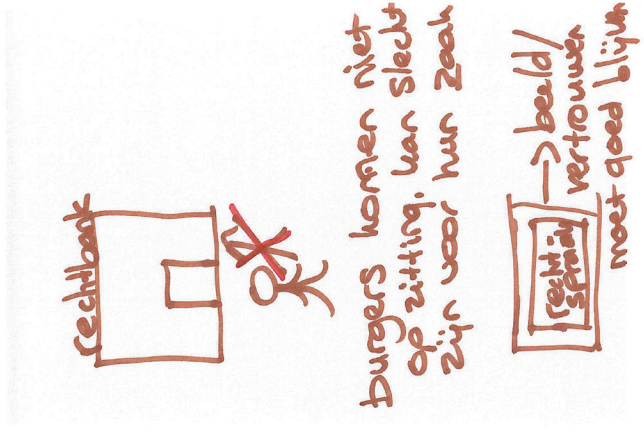
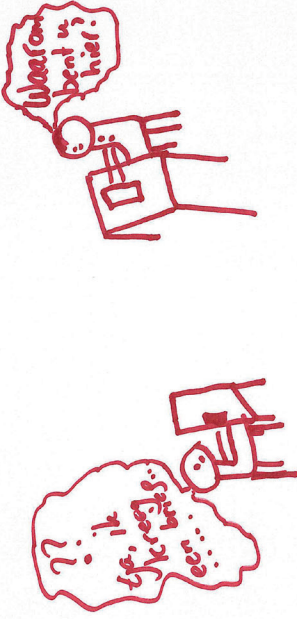


Fig. 7 Kick-off session results for problem definition.

Wat is er nu mis? Teken het probleem en gebruik steekwoorden:



Wat is er nu mis? Teken het probleem en gebruik steekwoorden:



Wanneer merk je dat dit een probleem is? Noem drie concrete voorbeelden:

Formeel en heel juridisch taalgebruik. niet te snappen

bijv. rolzitting 'wat houdt dat in?'

Waarom is dit een probleem? Teken of beschrijf waarom het opgelost moet worden:

Ik kan me zo voorstellen dat heel veel rechtszoekende niet weten hoe het in z'n weru gaat. ~~Batut's~~ Duidelijke info voor, tijdens en na de procedure zijn m.i. noodzakelijk. Daar mogen wij als rechtbank best wat moeite voor doen. Scheelt tijd, geld en hoop ergens.

als degenen voor wie we dit doen ons niet begrijpen, wat zijn we dan aan het doen?!

Wanneer merk je dat dit een probleem is? Noem drie concrete voorbeelden:

Op zitting

in de hal (na afloop)

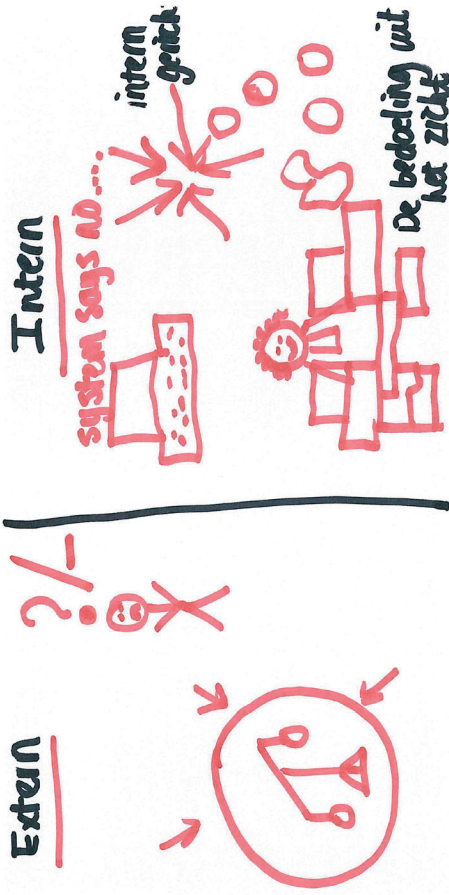
op verjaardagsfeestjes

Waarom is dit een probleem? Tekn of beschrijf waarom het opgelost moet worden:

- Onnodig tijdsverlies rechter
- Onnodige reiskosten/ tijd burger
- Onduidelijkheid geeft geen vertrouwen
- belemmering om zaak te starten

Fig. 7 Kick-off session results for problem definition.

Wat is er nu mis? Teken het probleem en gebruik steekwoorden:



Wanneer merk je dat dit een probleem is?
 Noem drie concrete voorbeelden:

Waarom is dit een probleem? Teken of beschrijf
 waarom het opgelost moet worden:

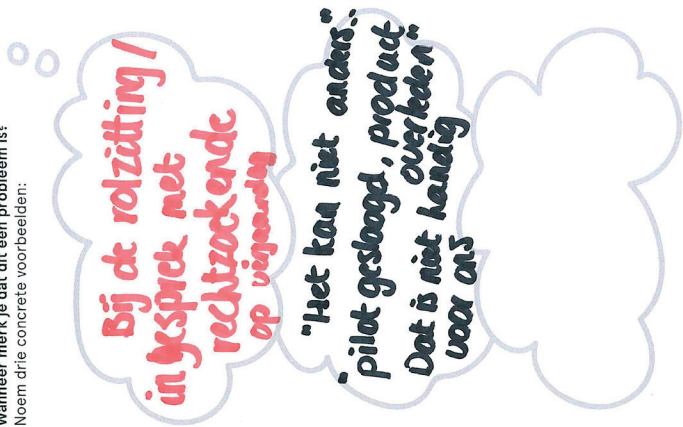


Fig. 8 Kick-off session results for problem definition.

D Example summons



Beste heer / mevrouw Bakker,

378864512 OVR

Heden, de **veertiende februari** 1
tweeduizendnegentien;

OP VERZOEK VAN:

de besloten vennootschap Agile Innovations B.V. tevens handelend onder de naam SCRUM gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende te Wassenaar Zuid die voor deze zaak woonplaats kiest te Amsterdam aan de Arena Boulevard 83-95, op het kantoor van gerechtsdeurwaarders A. Niekus en Mr E. Krom, die door eiser(es) voor deze zaak tot haar gemachtigden worden gesteld, met het recht van substitutie;

Heb ik, **DANIËL MARCEL DE JONGH**, toegevoegd gerechtsdeurwaarder ten kantore van **VIOLA CAROLINE KNOPPER**, gerechtsdeurwaarder met vestigingsplaats te Amsterdam en aldaar kantoorhoudende aan de Arena Boulevard 83-95;

GEDAGVAARD:

Sam Doris Bakker, geboren **12 mei 1992**, volgens de Basisregistratie Personen wonende op een bij mij, deurwaarder, bekend adres in de GEMEENTE Haarlem, waarvan aan de gemeente om geheimhouding is verzocht, om welke reden het adres niet in dit exploit wordt vermeld, aldaar aan dat adres mijn exploit doende en afschrift van deze dagvaarding latende aan:

Het bij mij, gerechtsdeurwaarder, bekende adres in gesloten envelop met daarop de vermeldingen als wettelijk voorgeschreven, omdat ik aldaar niemand aantrof aan wie rechtsgeldig afschrift kon worden gelaten;

OM OP:

WOENSDAG VIJF JUNI 2019, 's morgens om 09:00 uur in persoon of bij gemachtigde te verschijnen ter openbare civiele terechtzitting van de Rechtbank Noord-Holland, Kamer voor Kantonzaken, locatie Haarlem, alsdan zittinghoudende in het gerechtsgebouw te Haarlem aan het adres Jansstraat 81 (correspondentieadres: Postbus 1621, 2003 BR Haarlem);

Gerechtsdeurwaarders

R. de Klerk
Mw. V.C. Knopper
Mr E. Krom
A. Niekus

Toegevoegd

Gerechtsdeurwaarders

Mw. C. Baas
M.C. ter Beeke
D.W.J. Hooijer
D.M. de Jongh
W. Sarabdjitsingh
Mw. M.J. Stalenhoef
Mw. H.B.E. van der Woud

Juridisch medewerkers

Mw. T.E. van den Akker
Mw. A.N. Mulder
J. Talsma

Vestiging Amsterdam

Arena Boulevard 83-95
Postbus 94282
1090 GG Amsterdam
T 020 - 462 80 00
F 020 - 468 78 78

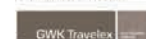
Vestiging Ede

Copernicuslaan 35
Postbus 553
6710 BN Ede
T 0318 - 50 00 11
F 0318 - 50 41 90

info@deklerkvisniekus.nl
www.deklerkvisniekus.nl

Betalingen uitsluitend

via derdengeldrekening
NL23RABO0121573524
BIC: RABONL2U



Telefonisch bereikbaar

maandag t/m vrijdag
09.00 - 16.30 uur

Bezoek uitsluitend op afspraak

Kamer van Koophandel
Amsterdam nr. 33291062
BTW nr. 8058.93.325.B.01

Alle opdrachten worden aanvaard en uitgevoerd conform onze Algemene Voorwaarden, die zijn gedeponeerd bij de Rechtbank te Amsterdam. De Klerk Vis Niekus, Gerechtsdeurwaarders en Incasso is de handelsnaam van de besloten vennootschap Gerechtsdeurwaarders-kantoor De Klerk Vis Niekus B.V.



Fig. 10 Page 1 of the summons. This summons is created for a fake case of a fictive person.

3378864512 HVW

2

MET AANZEGGING:

- A. dat gedaagde ter keuze hetzij op de terechtzitting, vermeld in deze dagvaarding, mondeling kan antwoorden, hetzij uiterlijk op die terechtzitting een met redenen omkleed schriftelijk antwoord in tweevoud kan indienen;
- B. dat indien gedaagde niet uiterlijk op de terechtzitting vermeld in deze dagvaarding, antwoordt of om uitstel verzoekt en de voorgeschreven termijnen en formaliteiten in acht zijn genomen, de kantonrechter de vordering bij verstek zal toewijzen, tenzij deze de kantonrechter als onrechtmatig of ongegrond voorkomt;
- C. dat van gedaagde bij verschijning in de procedure geen griffierecht zal worden geheven;

te horen eis doen en concluderen als volgt:

Grondslag vordering

Eiseres heeft in opdracht en voor rekening van gedaagde aan deze goederen geleverd waarvoor een factuur met nummer 6678934 is verzonden (**productie 1**);

Aangezien betaling van de factuur uitbleef heeft eiseres tweemaal een aanmaning tot betaling verzonden, waarvoor aanmaningskosten zijn verschuldigd conform de Algemene Voorwaarden van eiseres. Deze kosten maken echter geen deel uit van de hierbij gevorderde hoofdsom, het factuurbedrag is verminderd met de op de factuur vermelde aanmaningskosten;

In totaal is gedaagde aan eiseres een bedrag verschuldigd van € 223,25;

Noch tegen de levering noch tegen deze factuur is ooit bezwaar gemaakt;

Volgens de van toepassing zijnde voorwaarden van eiseres diende de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum voldaan te worden;

Incassowerkzaamheden

Ondanks aanmaning door gemachtigde van eiseres conform art. 6:96 lid 6 BW (**productie 2**), welke op **17 OKTOBER 2018** naar gedaagde is verstuurd, is gedaagde niet binnen de gestelde termijn tot betaling overgegaan, zodat eiseres op grond van het bepaalde in lid 2 sub c van datzelfde artikel, aan buitengerechtelijke kosten van gedaagde te vorderen krijgt het bedrag overeenkomstig het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten, zijnde € 40,00.

Eiseres heeft aldus, als gevolg van de toerekenbare tekortkoming van gedaagde, ter invordering van het haar toekomende bedrag kosten gemaakt, welke kosten primair krachtens de voorwaarden van eiseres voor rekening van gedaagde komen en subsidiair op grond van het bepaalde in artikel 6:96 lid 2 sub c Burgerlijk Wetboek;

Gerechtsdeurwaarders

R. de Klerk
Mw. V.C. Knopper
Mr E. Krom
A. Niekus

Toegevoegd

Gerechtsdeurwaarders

Mw. C. Baas
M.C. ter Beeke
D.W.J. Hooijer
D.M. de Jongh
W. Sarabdjitsingh
Mw. M.J. Stalenhoef
Mw. H.B.E. van der Woud

Juridisch medewerkers

Mw. T.E. van den Akker
Mw. A.N. Mulder
J. Talsma

Vestiging Amsterdam

Arena Boulevard 83-95
Postbus 94282
1090 GG Amsterdam
T 020 - 462 80 00
F 020 - 468 78 78

Vestiging Ede

Copernicuslaan 35
Postbus 553
6710 BN Ede
T 0318 - 50 00 11
F 0318 - 50 41 90

info@deklerkvisniekus.nl
www.deklerkvisniekus.nl

Betalingen uitsluitend

via derdengeldrekening
NL23RABO0121573524
BIC: RABONL2U



Telefonisch bereikbaar

maandag t/m vrijdag
09.00 - 16.30 uur

Bezoek uitsluitend
op afspraak

Kamer van Koophandel
Amsterdam nr. 33291062
BTW nr. 8058.93.325.8.01

Alle opdrachten worden
aanvaard en uitgevoerd
conform onze Algemene
Voorwaarden, die zijn
gedeponeerd bij de
Rechtbank te Amsterdam.
De Klerk Vis Niekus,
Gerechtsdeurwaarders en
Incasso is de handelsnaam
van de besloten vennootschap
Gerechtsdeurwaarders-
kantoor De Klerk Vis Niekus B.V.



378864512 HVW

3

Eiseres merkt op dat de buitengerechtelijke kosten betrekking hebben op de verrichte incassowerkzaamheden, die niet kunnen worden beschouwd als werkzaamheden ter voorbereiding van deze procedure, doch rechtstreeks verband houden met pogingen van de gemachtigden van eiseres om de zaak in der minne op te lossen, te weten het samenstellen van een fysiek en elektronisch dossier, het inwinnen van inlichtingen, telefonisch contact met de debiteur, het versturen van aanmaningen, het bewaken van de termijnen waarbinnen gedaagde had moeten reageren op de aanmaningen, alsmede het verzorgen van overige correspondentie;

De buitengerechtelijke kosten, zoals hierboven omschreven, hebben mitsdien betrekking op meerdere werkzaamheden die zijn aan te merken als verrichtingen anders dan die ter voorbereiding van de gedingstukken en ter instructie van de zaak, teneinde betaling van gedaagde te verkrijgen;

In dit kader verwijst eiseres eveneens naar de uitspraak van het Gerechtshof te Amsterdam, d.d. 26 februari 2004 (gepubliceerd in de Praktijkids van juni 2004, uitspraaknr 6215 biz. 386 e.v.). In voormelde uitspraak oordeelt het Gerechtshof expliciet dat in geval de debiteur de vordering niet binnen de betalingstermijn voldoet, het risico dat een crediteur vervolgens incassomaatregelen neemt (en derhalve kosten maakt) geheel voor rekening van de in verzuim verkerende debiteur komt;

De buitengerechtelijke kosten, zoals hierboven omschreven, dienen volledig toegewezen te worden, temeer nu die kosten door gedaagde zijn veroorzaakt, omdat gedaagde immers toerekenbaar te kort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen, terwijl het anderzijds absoluut niet redelijk is eiseres belast te laten met een gedeelte van de door gedaagde veroorzaakte buitengerechtelijke kosten en deze kosten de redelijkheid ingevolge het bepaald in art. 241 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering niet overschrijden;

Eiseres is primair op grond van de meergenoemde voorwaarden en subsidiair ingevolge het bepaalde in art. 6:119 B.W., gerechtigd bij niet betaling binnen 14 dagen na factuurdatum wettelijke rente te vorderen over het onbetaalde factuurbedrag, berekend vanaf de vervaldag van de factuur tot de dag der algehele voldoening;

Eiseres heeft derhalve thans van gedaagde opeisbaar te vorderen:

Hoofdsom	€	223,25
Buitengerechtelijke kosten	€	40,00
Wettelijke (handels)rente vanaf de vervaldag van de factuur/facturen tot de dag der algehele voldoening		p.m.
		----- +
Totaal (behoudens p.m.-post)	€	263,25
		=====

Gerechtsdeurwaarders

R. de Klerk
Mw. V.C. Knopper
Mr E. Krom
A. Niekus

Toegevoegd

Gerechtsdeurwaarders

Mw. C. Baas
M.C. ter Beeke
D.W.J. Hooijer
D.M. de Jongh
W. Sarabdjitsingh
Mw. M.J. Stalenhoef
Mw. H.B.E. van der Woud

Juridisch medewerkers

Mw. T.E. van den Akker
Mw. A.N. Mulder
J. Talsma

Vestiging Amsterdam

Arena Boulevard 83-95
Postbus 94282
1090 GG Amsterdam
T 020 - 462 80 00
F 020 - 468 78 78

Vestiging Ede

Copernicuslaan 35
Postbus 553
6710 BN Ede
T 0318 - 50 00 11
F 0318 - 50 41 90

info@deklerkvisniekus.nl
www.deklerkvisniekus.nl

Betalingen uitsluitend

via derdengeldrekening
NL23RABO0121573524
BIC: RABONL2U



Telefonisch bereikbaar

maandag t/m vrijdag
09.00 - 16.30 uur

Bezoek uitsluitend op afspraak

Kamer van Koophandel
Amsterdam nr. 33291062
BTW nr. 8058.93.325.8.01

Alle opdrachten worden
aanvaard en uitgevoerd
conform onze Algemene
Voorwaarden, die zijn
gedeponeerd bij de
Rechtbank te Amsterdam,
De Klerk Vis Niekus,
Gerechtsdeurwaarders en
Incasso is de handelsnaam
van de besloten vennootschap
Gerechtsdeurwaarders-
kantoor De Klerk Vis Niekus B.V.



378864512 MAD

4

Ondanks aanmaningen door gemachtigde van eiseres is gedaagde met betaling in gebreke gebleven, zodat eiseres zich thans genoodzaakt ziet om gedaagde in rechte te betrekken;

Verweer

Gelet op het bepaalde bij art. 111 lid 3 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering wijst eiseres er op dat haar geen verweer tegen haar vordering bekend is;

Zij ziet er dan ook vanaf in dit stadium allerlei op de zaak betrekking hebbende bescheiden over te leggen doch is bereid en in staat op het eerste verzoek haar vordering nader te documenteren;

MITSDIEN:

Het de Kantonrechter, moge behagen gedaagde bij vonnis, uitvoerbaar bij voorraad:

1. te veroordelen om aan eiseres te betalen de (restant)hoofdsom van € 223,25, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf de vervaldag van de factuur/facturen tot aan de dag der algehele voldoening, alsmede de buitengerechtigde kosten van € 40,00;
2. te veroordelen in de kosten van dit geding, waaronder begrepen een bedrag voor het salaris van de gemachtigden van eiseres ex art. 238 lid 2 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering;

De kosten van deze dagvaarding zijn	€	81,83
Legeskosten BRP	€	1,57
Legeskosten DBR	€	1,64 +
Totaal	€	85,04

De ondergetekende verklaart dat het doen en het beloop van de verschotten noodzakelijk waren voor de goede verrichting van de ambtshandeling. Voorts verklaart de ondergetekende geen belangen te hebben in de onderneming, die de verschotten heeft gefactureerd.

Gerechtsdeurwaarders
R. de Klerk
Mw. V.C. Knopper
Mr E. Krom
A. Niekus

**Toegevoegd
Gerechtsdeurwaarders**
Mw. C. Baas
M.C. ter Beeke
D.W.J. Hooijer
D.M. de Jongh
W. Sarabdjitsingh
Mw. M.J. Stalenhoef
Mw. H.B.E. van der Woud

Juridisch medewerkers
Mw. T.E. van den Akker
Mw. A.N. Mulder
J. Talsma

Vestiging Amsterdam
Arena Boulevard 83-95
Postbus 94282
1090 GG Amsterdam
T 020 - 462 80 00
F 020 - 468 78 78

Vestiging Ede
Copernicuslaan 35
Postbus 553
6710 BN Ede
T 0318 - 50 00 11
F 0318 - 50 41 90

info@deklerkvisniekus.nl
www.deklerkvisniekus.nl

**Betalingen uitsluitend
via derdengeldrekening**
NL23RABO0121573524
BIC: RABONL2U



Telefonisch bereikbaar
maandag t/m vrijdag
09.00 - 16.30 uur
**Bezoek uitsluitend
op afspraak**

Kamer van Koophandel
Amsterdam nr. 33291062
BTW nr. 8058.93.325.B.01

Alle opdrachten worden
aanvaard en uitgevoerd
conform onze Algemene
Voorwaarden, die zijn
gedeponeerd bij de
Rechtbank te Amsterdam.
De Klerk Vis Niekus,
Gerechtsdeurwaarders en
Incasso is de handelsnaam
van de besloten vennootschap
Gerechtsdeurwaarders-
kantoor De Klerk Vis Niekus B.V.



Letter from the court

Geachte heer, mevrouw,

De kantonrechter heeft na beraad bepaald dat de zaak verder gaat voor **replik**.

De zaak dient weer op **woensdag 6 februari 2019 te 09.30 uur**.

Als u uw reactie onder het opschrift **replik** en onder vermelding van ons kenmerk, onderwerp en zittingsdatum in tweevoud toezendt aan:

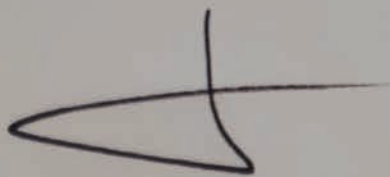
**De Griffier van de Rechtbank Noord-Holland, Kanton locatie Alkmaar, Postbus 251
1800 BG Alkmaar**

dan hoeft u niet op deze zitting te verschijnen.

In verband met een tijdige verwerking, behoort u ervoor te zorgen dat de originele exemplaren van uw reactie uiterlijk één dag voor de zitting op de griffie aanwezig zijn.

Ik wijs u erop dat in uw nadeel kan worden beslist indien u niet tijdig reageert.

Hoogachtend,



De griffier

De uitstelregeling is opgenomen in artikel 2.9 van het landelijk procesreglement voor de civiele rol van de kantonrechter. Dit reglement is te vinden op:

<http://www.rechtspraak.nl/Procedures/Landelijke-regelingen/Sector-kantonrecht/Pages/default.aspx>

Fig. 14 Example of a letter from the court which creates confusion. Some defendants show up at the court while it was not needed. Bode Rob: "In the letter, it first seems as if you have to show up. Then people doubt whether or not to go. This happens at least once a week; most people do not read well."



Beëdigingsformulier buitengriffier

Formulier voor het afleggen van de belofte door een buitengriffier

Ik beloof dat ik gegevens waarover ik als buitengriffier de beschikking krijg en waarvan ik het vertrouwelijke karakter ken of redelijkerwijs moet vermoeden, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift mij tot mededeling verplicht of uit mijn taak als buitengriffier de noodzaak tot mededeling voortvloeit, geheim zal houden.

Dat verklaar en beloof ik!

Op (datum) 12 februari 2019

Werd te Haarlem

Ten overstaan van R. de Graaf

In aanwezigheid van Dhr. I.B. Dinkelaar

Door mr. J.W. Moors

De bovenvermelde belofte afgelegd.

Ondertekening

Lid gerechtsbestuur

Buitengriffier

Getuige

Fig. 15 Form for the appointment as 'buitengriffier'. Officially sworn in to get access to the full court processes.

Interview with defendants after a trial

1. Ervaring: Wat vonden jullie van de rechtzaak?

Hoe voelden jullie je?

Begrepen jullie alles wat er gebeurde?

2. Verwachtingen: Wat had je van de rechtszaak verwacht?

Voldeed de rechtszaak aan jullie verwachtingen?

3. Voorbereiding: Hoe heb jullie jezelf voorbereid?

Heb je informatie opgezocht?

Heb je hulp gekregen? Nagedacht over een advocaat? Bij juridisch loket langsgeweest?

Waar ben je tegenaan gelopen?

4. Rewind: Zou jij iets anders doen? Zou de Rechtbank het anders kunnen doen?

Eerdere proces: Waar is het allemaal begonnen?

Stappen doorlopen op ervaring, verwachtingen, voorbereidingen en rewind.

5. Volgende stap: wat is nu je volgende stap?

Interview with defendants after a roll session

1. Ervaring: Wat vond je van de rolzitting?

Begreep je alles wat er gebeurde?

2. Verwachtingen: Wat had je van de rolzitting verwacht?

Voldeed de rolzitting aan je verwachtingen?

3. Voorbereiding: Hoe heb je jezelf voorbereid?

Heb je informatie opgezocht?

Heb je hulp gekregen?

Waar ben je tegenaan gelopen?

4. Rewind: Zou jij iets anders doen? Zou de Rechtbank het anders kunnen doen?

5. Volgende stap: wat is nu je volgende stap?

H Permission recordings

Toestemming Opname

De opnames van dit interview zullen gebruikt worden in het **afstudeerproject** van Rens de Graaf voor de master Design for Interaction aan de TU Delft. De opdracht wordt uitgevoerd voor Rechtbank Noord-Holland. Deze opdracht heeft als doel de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van kantonrecht te vergroten.

De data zullen alleen gebruikt worden voor **doeleinden binnen dit project** en niet verder (commercieel) verspreid worden. De opnames zullen gebruikt worden op de volgende manieren:

- * Om het interview nog eens terug te kijken of te luisteren.
- * Als inspiratie en input om de dienstverlening van Rechtbank Noord-Holland te verbeteren.
- * In het eindverslag van de afstudeeropdracht.
- * In de (eind)presentatie van de afstudeeropdracht.

Bij deze geef ik toestemming om de opnames op bovenstaande wijze te gebruiken.

Datum

Naam

Handtekening

Bij deze geef ik toestemming om de opnames op bovenstaande wijze te gebruiken.

Datum

7 ~~Feb~~ maart 2019

Naam

Martine Vente-Dolstra

Handtekening

M.H.M. Vente-Dolstra

Bij deze geef ik toestemming om de opnames op bovenstaande wijze te gebruiken.

Datum

12-7-2019

Naam

O.J. Boeder

Handtekening



Bij deze geef ik toestemming om de opnames op bovenstaande wijze te gebruiken.

Datum

05/06/2019

Naam

Manke Stoep

Handtekening



Bij deze geef ik toestemming om de opnames op bovenstaande wijze te gebruiken.

Datum

13 maart 2019

Naam

H. WURPEZ

Handtekening

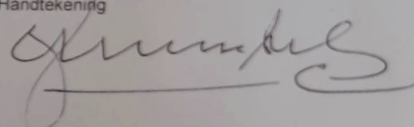


Fig. 18 Forms for permission of interview recording.

Bij deze geef ik toestemming om de opnames op bovenstaande wijze te gebruiken.

13-3-19
Datum

Willem Brouwers
Naam

Brouwers
Handtekening

Bij deze geef ik toestemming om de opnames op bovenstaande wijze te gebruiken.

13 maart 2019
Datum

Anthony Moenoe
Naam

[Handwritten Signature]
Handtekening

Fig. 19 Forms for permission of interview recording.

Visual overview research insights

Preliminary phase



NO NEUTRAL INFO

"THE ONLY THING YOU GET, IS INFO FROM THE COUNTERPARTY." - DEFENDANT
 "AS A COURT WE'VE NO INFLUENCE ON SUMMONS!" - JUDGE
 "ADD JUST A SENTENCE, ASKING 35 YEARS FOR IT, BUT THEY WON'T." - COURT ALKMAR
 "DEBT COLLECTION INDUSTRY HAS AN ADVANTAGE IN THE INCROMPREHENSIBILITY. EARN MONEY WITH IT." - JUDGE



JUDICIAL PUZZLE

LONG LETTER "LOTS OF TEXT, LITTLE INFORMATION"
STRUCTURE "DESCRIBED WAY TOO LATE"
DIFFICULT WORDS "JUST ANNOYING TO READ."
LAW REFERENCES "JUST ADD A NOOB INTRODUCTION"
DIFFERENT CALCULATIONS OF MONEY
 "PUZZLE TO UNDERSTAND WHAT THEY WANT"
UNCLEAR ACTION "WOULD NOT KNOW FOR SURE."
HELP "DO NOT KNOW WHERE I SHOULD GO."
ROLE COURT "WHAT WILL THE JUDGE DO?"
STONE "NOT EMPATHIZING WITH WHO GETS THIS."



DEMOTIVATED

"PROBABLY PUT IT ASIDE AGAIN" - STUDENT
 "IF YOU DON'T DO ANYTHING, YOU WILL RECEIVE 'VERSTERK'. PROBABLY CLAIMANT WINS THEN." - JURIDISCH LOKET
 "PEOPLE NEED TO SEARCH THEMSELVES ACTIVELY.. THEIR RESPONSIBILITY." - DAS

"REALLY FEEL A BIT STUPID THAT I DON'T GET THIS" - STUDENT

"WE CAN ONLY HELP WHEN PEOPLE APPROACH JURIDISCH LOKET"



"EVERYBODY HERE GETS JUDICIAL ADVICE."
 "WE HELP TO PREPARE A LETTER."
 "WE JUDGE: IS IT LAWYER-WORTHY?"

MANY DON'T COME
 "WHO SHOULD YOU GO TO?"

"I THINK THERE IS A LARGE GROUP THAT DOESN'T REACH US." - JURIDISCH LOKET

DEPENDANT ON REFERRAL



OF OTHER PARTIES" - JURIDISCH LOKET

"REFERRAL SHOULD BE CLEARER & MORE FREQUENT"

Fig. 20 Visual overview research insight: stage before going to court.



Judicial process

Fig. 21 Visual overview research insight: judicial process part 1

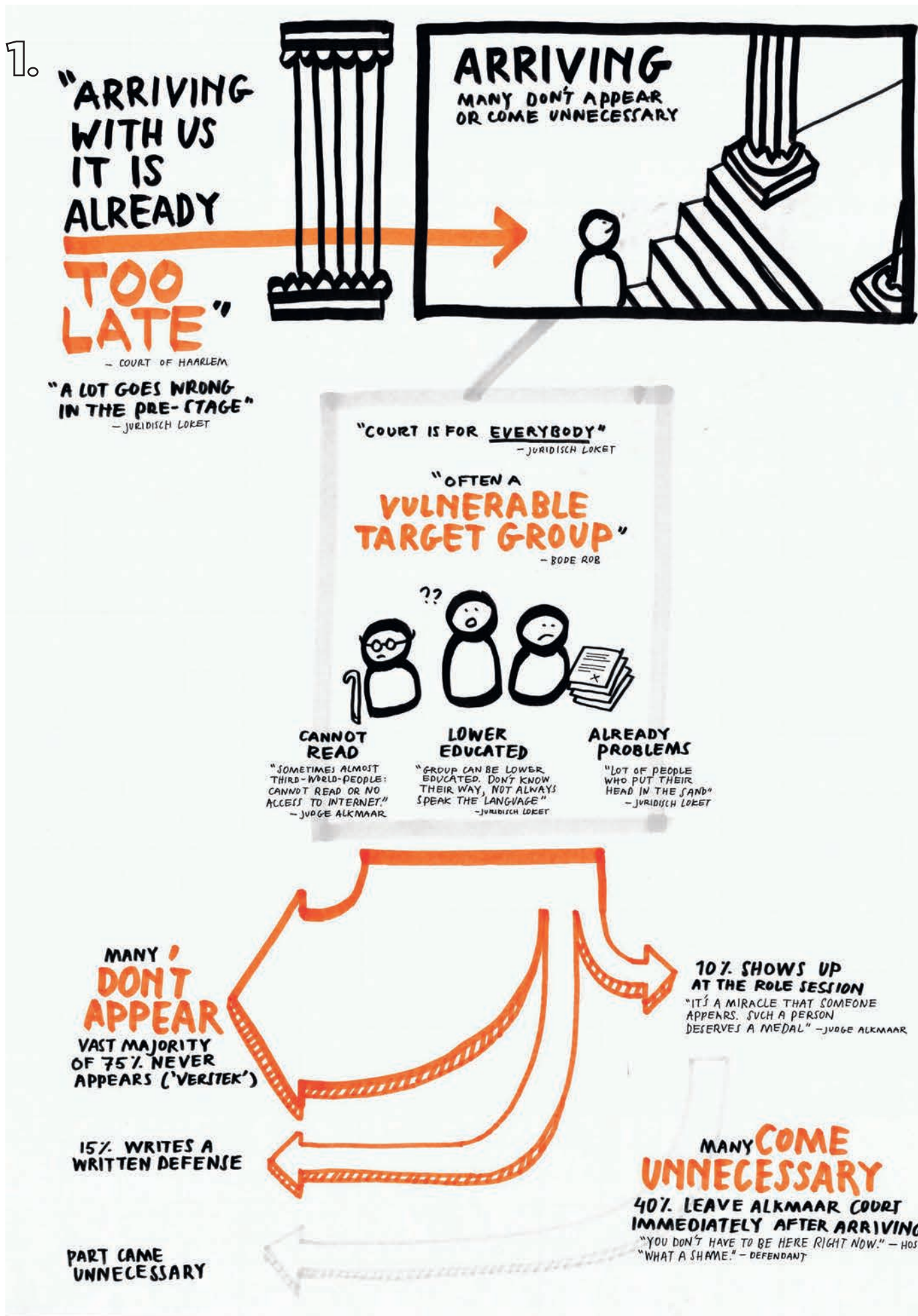


Fig. 22 Visual overview research insight: judicial process part 2

2.



"ROLE SESSION JUST A
**PROCEDURAL
ACT** PEOPLE DON'T
UNDERSTAND THAT
THEY DON'T NEED TO GO." - DAS

"PEOPLE OFTEN THINK THEY HAVE A
LAW SUIT, BUT ACTUALLY A ROLE SESSION" - BODE

"ON THE OTHER HAND: IT'S YOUR RIGHT" - DAS

PEOPLE COME WITH
**WRONG
EXPECTATIONS**



**OPPOSING PARTY
NOT PRESENT**

"I ACTUALLY EXPECTED
THE BAILIFF WOULD BE
HERE" - DEFENDANT



**SEVERAL DEFEN-
DANTS AT SAME TIME**

"COURTROOM ALREADY EXCITING-
AND THEN EVERYBODY ELSE
IS LISTENING TOO!" - JUDGE HAARLEM
"THAT WAS A BIT SCARY" - DEFENDANT



**CASE NOT DEALT
SUBSTANTIVELY**

"EXPECTED THEM TO TALK
SUBSTANTIVELY ABOUT YOUR CASE...
FOR ME IT DIDN'T FEEL LIKE I
COULD MAKE A DIFFERENCE." -
DEFENDANT



**ROLE OF JUDGE
TO TEST LEGALITY**

"I EXPECTED THAT SHE
WOULD HELP ME A LITTLE
BIT MORE." - DEFENDANT

3.



Hoe kan kantonrecht begrijpelijker?



Afstudeerder Rens heeft de afgelopen twee maanden onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid van de kantonrechter. Hoe ervaren burgers de kantonrechter? Zijn eerste conclusies staan hiernaast in twee grote posters samengevat.



Waar heb je onderzoek naar gedaan?

De kantonrechter is de meest toegankelijke vorm van recht door de lage proceskosten en omdat een advocaat niet verplicht is. In de praktijk lopen mensen echter tegen veel muren aan: wat staat er allemaal in die brieven vol moeilijke woorden? Wat moet ik nu verwachten van een zitting? En hoe kan ik het proces van de kantonrechter begrijpen?

De afgelopen twee maanden heb ik geprobeerd de huidige situatie en verschillende drempels in kaart te brengen. Ik heb onder andere meegelopen bij rolzittingen, gesproken met belangrijke stakeholders als Het Juridisch Loket en gesproken met burgers en hun ervaringen met het juridische proces.

Wat kwam er uit je onderzoek?

In veel zaken komen gedaagden niet opdagen bij de rolzitting. Als ze wel naar de rechtbank komen, hebben ze vaak hele verkeerde verwachtingen van wat de rolzitting inhoudt. Rolzittingen en rechtszaken zijn moeilijk voor te bereiden, omdat burgers vaak een heel onduidelijk beeld hebben van 'de spelregels' in de juridische wereld.

Zodra burgers binnenkomen bij de rechtbank is het vaak al te laat: er gaat veel mis in het voorstadium. De dagvaarding is een juridische puzzel, waarin niet staat wat er van je wordt verwacht of wat je zou kunnen

doen. De brief komt van de tegenpartij, waarbij je kan afvragen of die wel voordeel heeft bij begrijpelijkheid. Het Juridisch Loket kan ontzettend goed helpen, als mensen er daadwerkelijk heen gaan. Veel komen echter niet, is de inschatting van een medewerker. Rechtsbijstand of een advocaat nemen is vaak duur en daarmee en te groot financieel risico. De rechtbank zelf is passief in het voortraject vanwege haar objectiviteit. De rechtbank stuurt dan ook geen brief en op de website staat veel informatie die vrij generiek is.

En hoe nu verder?

De eerste conclusies zijn getrokken, maar de echte vraag is: hoe kan het beter? Komende weken gaat Rens samen met de rechtbank en andere ontwerpers de ideale situatie schetsen. Hieruit volgen meerdere ideeën die getest kunnen worden. Wat als de rechtbank een actievere rol neemt in het voorstadium? Hoe kunnen mensen geactiveerd worden om hulp te zoeken en naar de rolzitting te komen? Hoe kunnen mensen persoonlijker begeleid worden?

Input?

Als je gedachtes en ideeën hebt over hoe kantonrecht toegankelijker zou kunnen, plak het hieronder op een post-it! Of stuur even een berichtje via rens.de.graaf@rechtspraak.nl. Loop voor verdere uitleg natuurlijk even gezellig langs bij kamer Jb 2.04 (in Haarlem)!

Voorkom eventuele ontruiming van uw woning. Kom naar de zitting!

Informatie van de rechter

Achter dit blad zit een dagvaarding. Dat is een oproep om voor de rechter te verschijnen. De verhuurder roept u op omdat er een huurachterstand is. Het kan zijn dat de verhuurder ook ontruiming van de woning vordert. Wat kunt u nu doen?

U bent het eens met de huurachterstand

1. Kunt u de huurachterstand, de kosten en de rente snel betalen?
Neem contact op met de deurwaarder. Als het hele bedrag voor de zitting is betaald, dan kan het zijn dat de zitting niet door hoeft te gaan. Hiermee bespaart u kosten.
2. Wilt u een betalingsregeling afspreken?
Kom naar de zitting. Neem alle stukken over uw inkomsten, uitgaven en schulden mee naar de zitting. Als er een betalingsregeling wordt afgesproken dan wordt deze afspraak in het vonnis vermeld. Vordert de verhuurder ontruiming? Dan komt ook in het vonnis te staan dat u niet wordt ontruimd als u de afgesproken betalingsregeling nakomt en de lopende huur blijft betalen.

U bent het niet eens met de huurachterstand

1. **Kom naar de zitting.** U kunt dan aan de rechter uitleggen waarom u het niet eens bent met de huurachterstand.
2. U kunt ook een schriftelijke reactie naar de rechter sturen. Hierin legt u uit waarom u het niet eens bent met de achterstand. Uw schriftelijke reactie moet uiterlijk een werkdag voor de zitting door de rechter zijn ontvangen.

Zittingsdatum en tijdstip behandeling zaak

De zittingsdatum staat in de dagvaarding. De zitting start om 14.00 uur en is op het adres Parnassusweg 220 in Amsterdam. Let op: de ingang van de rechtbank is aan de Fred. Roeskestraat.

Postadres rechtbank

Post stuurt u naar dit adres: Rechtbank Amsterdam, Postbus 70515, 1007 KM Amsterdam. Vermeld altijd de zittingsdatum.

Heeft u een schuldhulpverlener?

Neem dan contact op met uw schuldhulpverlener. Uw schuldhulpverlener kan u helpen met het verzamelen van de informatie over uw inkomsten, uitgaven en schulden.

Meer informatie

In de dagvaarding en de bijlagen vindt u meer informatie.

Nederlandse taal

Spreekt of begrijpt u geen Nederlands? Neem dan iemand mee naar de zitting die voor u kan vertalen.

K Creative session with designers

Session plan

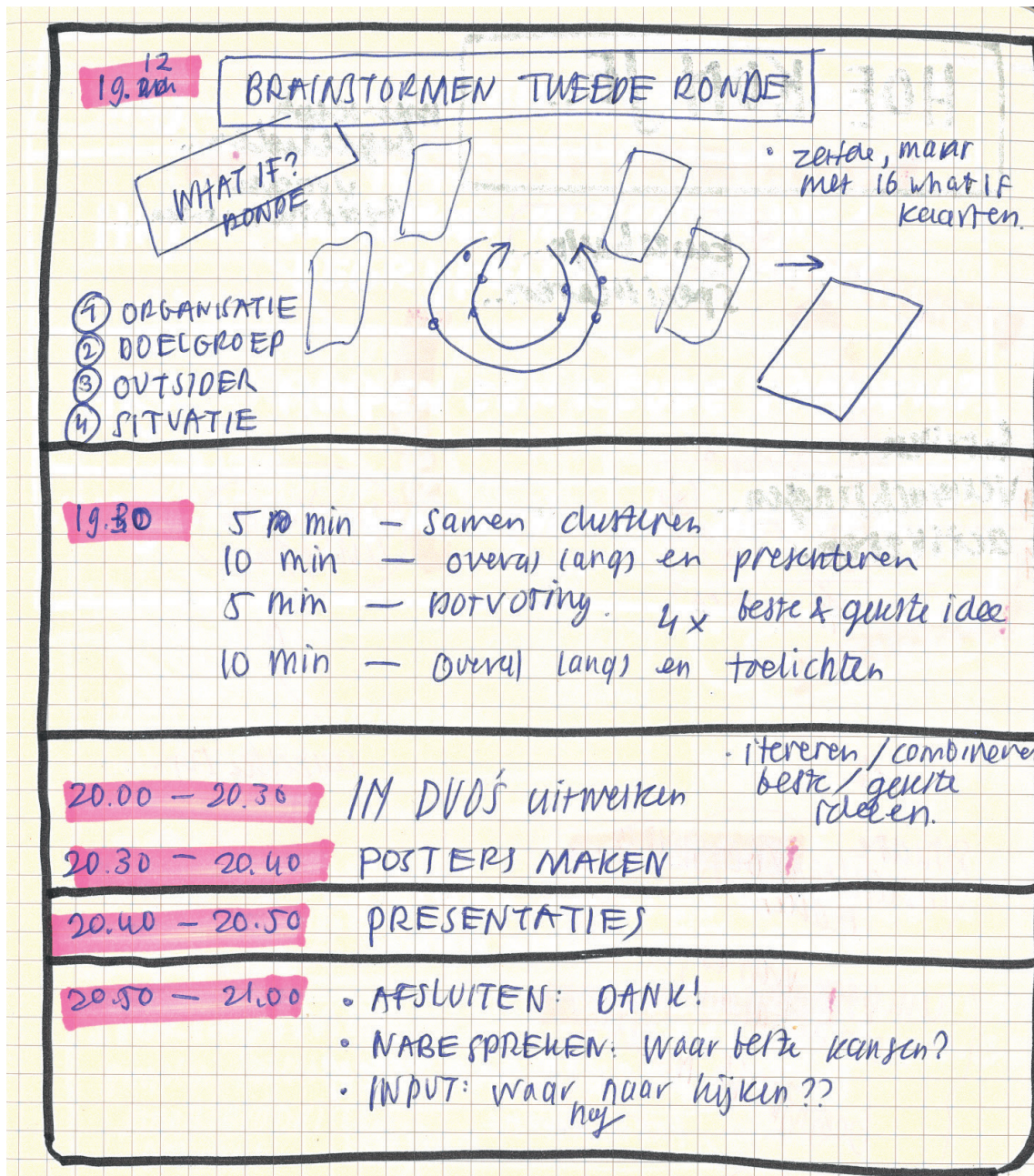


Fig. 26 Second part of the session plan.

Session results

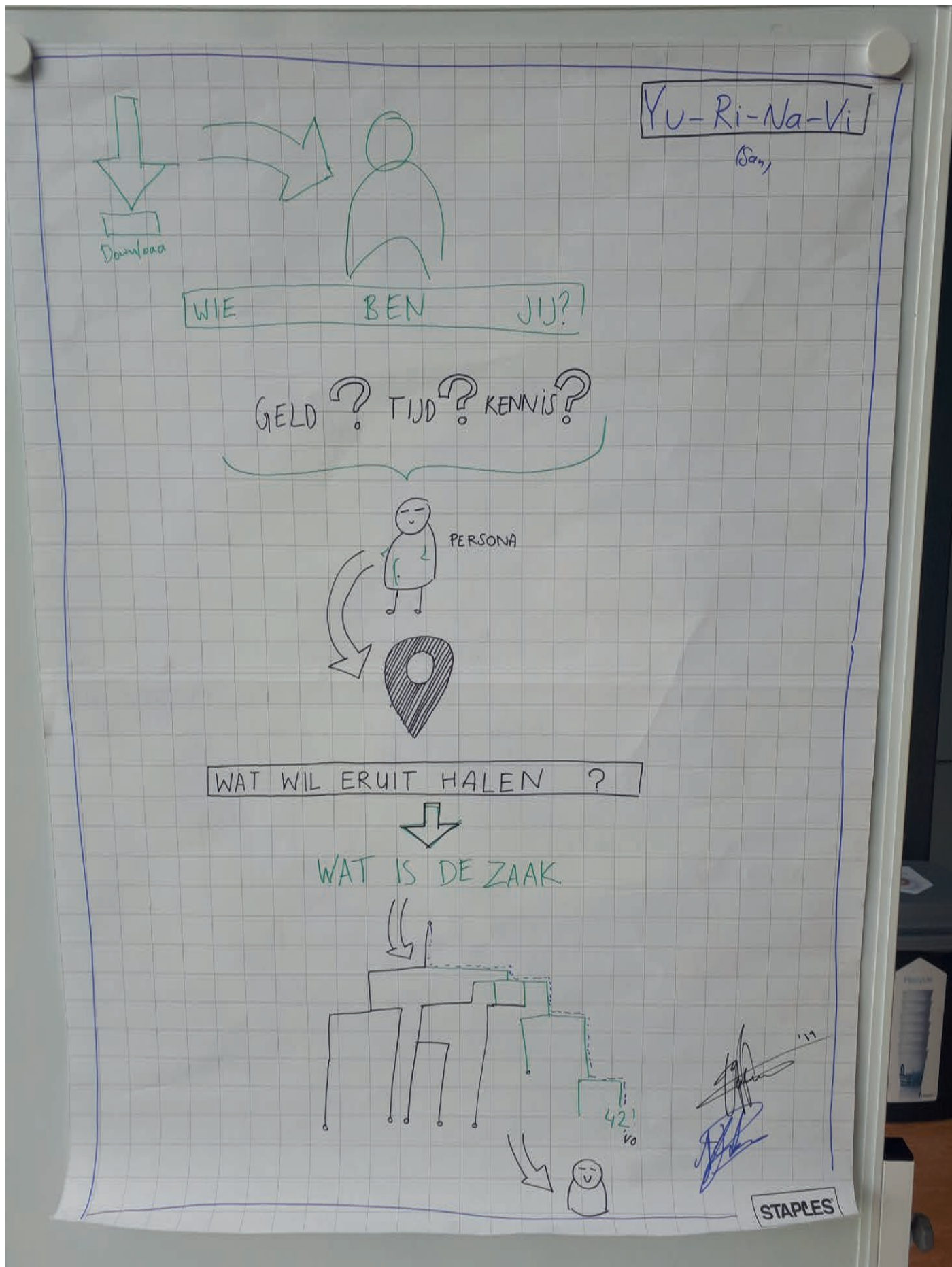


Fig. 27 Concept 1: Yu-Ri-Na-Vi, a navigation tool.

ACTIVEREN + MOTIVEREN

* WHAT'S IN IT FOR ME?
* ~~HOOP~~

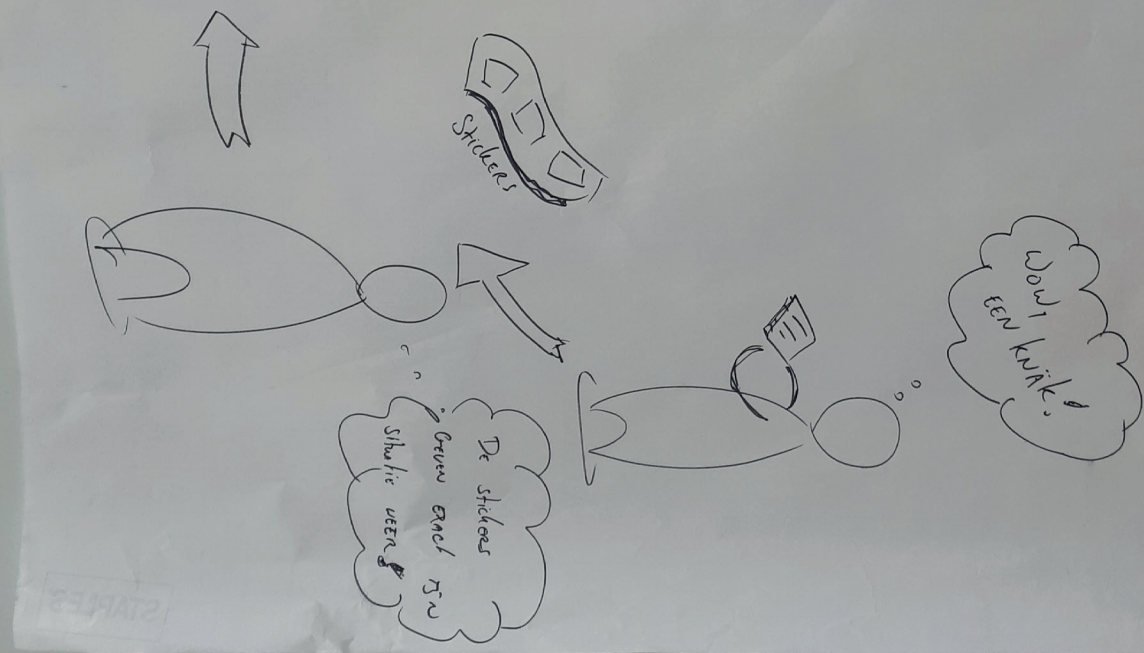
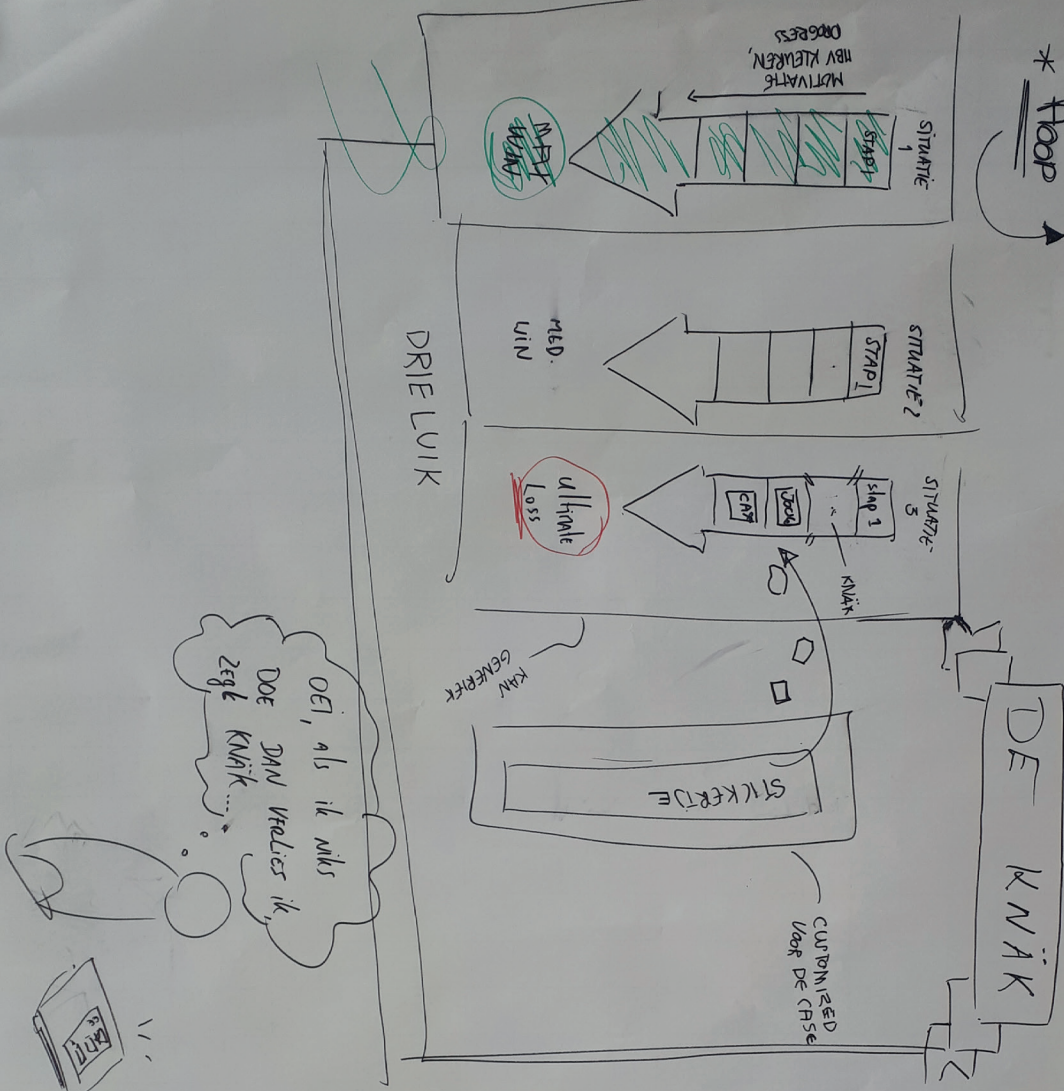


Fig. 28 Concept 2: De Knak, a motivation tool.

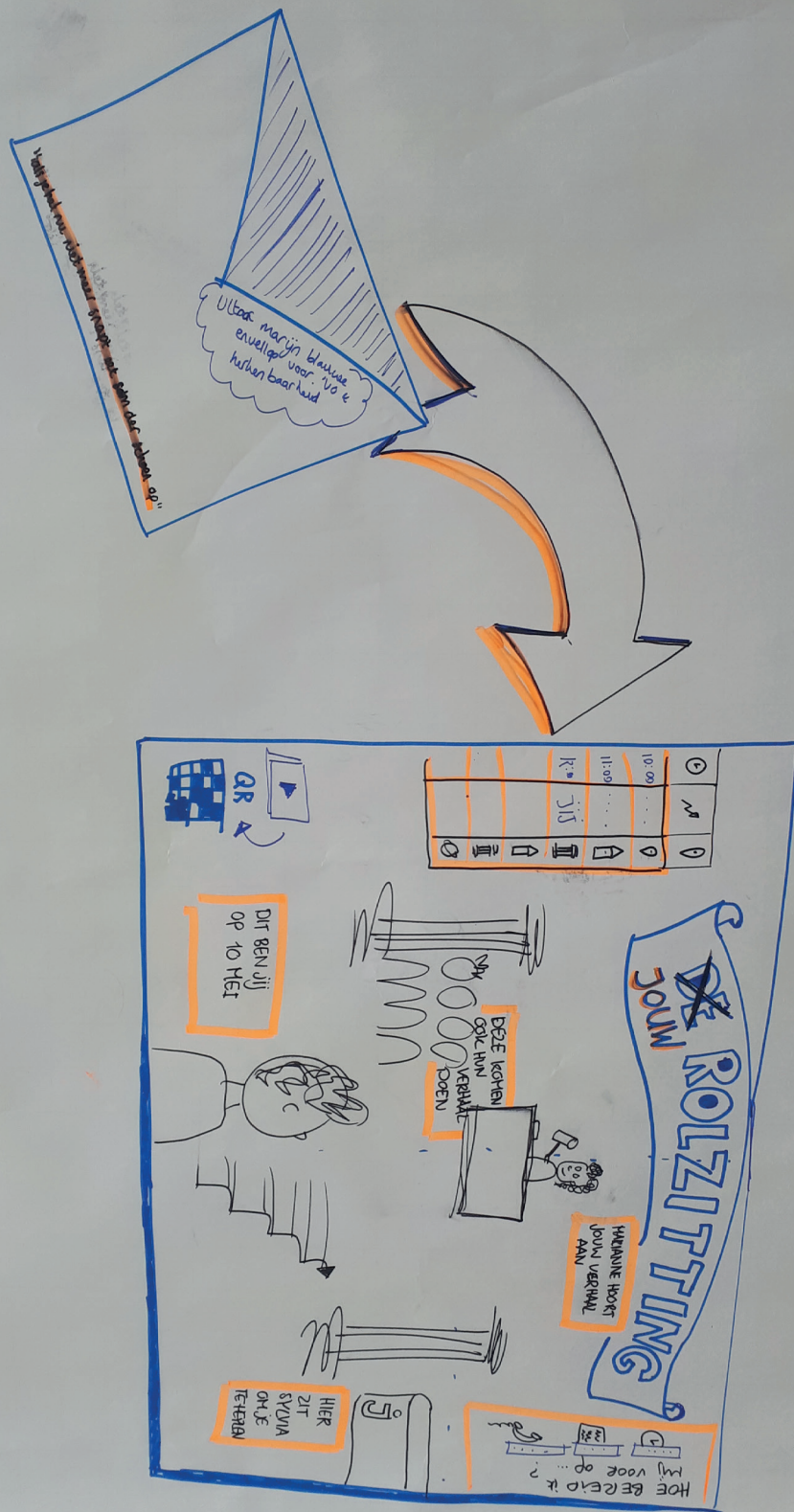


Fig. 29 Concept 3: Joun Rolzitting, a visual letter.

L Creative session with the court

Session plan

14.00 - 14.10: Walk in of the participants. Asking for permission to record the creative session.

14.10 - 14.15: Sharing goal and planning of the creative session.

14.15 - 14.25: Energizer. In the very first session we did an introductory round with drawn cartoons of you as a person and your personal goal in the project. In this session, they hang on the wall again, and each participant did a supplement to his own drawing with something you already learned in this project.

14.25 - 14.30: Presentation analysis results. Short recap.

14.30 - 14.45: Presentation prototype scenario. Walkthrough the different prototypes and sharing ideas for a more active role of the court.

14.45 - 15.20: Discuss, supplement, share ideas based on the prototype scenario. In the end, choosing three focus points in the scenario to detail in the second part of the session.

15.20 - 15.35: Break. Preparing flipchart sheets for the second part of the session.

15.35 - 15.40: Introduce brainstorm (sheets). Creating right mindset by sharing brainstorm rules. Brainstorm on three aspects of the scenario: human guidance of defendants in court, shaping the neutral starting point and detailing a new setup for the roll session.

15.40 - 15.55: Brainstorm in three rounds of four minutes. Participants divided in two duos and one trio to brainstorm in smaller groups.

15.55 - 16.05: Clustering ideas. Every group clustered a flipchart sheet on themes.

16.05 - 16.20: Present and Dot vote. Every group presented the clusters on their sheet, whereafter everyone could dot vote for the best and most original idea. In this way, the most promising ideas were selected per topic.

16.20 - 16.50: Develop concept (poster). Every duo detailed the most promising ideas into a concept, including a concept poster.

16.50 - 17.00: Short pitches of the concepts with questions from the group. Sharing closing thought and final thanks for the participants.

Session format

Toegankelijkheid Rechtbank Noord-Holland



Naam concept:

Leg het concept uit in een duidelijke zin:

Teken het concept met steekwoorden:

Hoe werkt het concept? Teken het in vier stappen.

Fig. 30 Format for a concept.

Session results

Toegankelijkheid Rechtbank Noord-Holland

Naam concept: ...Out of the box



Leg het concept uit in een duidelijke zin:

Een laag drempelige en flexibele toegang tot face to face informatie.

Teken het concept met steekwoorden:

Samenwerking met rechten studenten.
Buiten griffiers

Rechter heeft tijd voor andere dingen.

Keuzerijheid voor data.

ent gesprek opnemen

Laag drempelig

Creëert extra mogelijkheid om voorlichting te geven.

soort spreekuur.

Hoe werkt het concept? Teken het in vier stappen.

Kenda				
ma	di	wo	do	vr
9 ⁰⁰	9 ⁰⁰			11-12
17 ⁰⁰	17 ⁰⁰			
17 ⁰⁰		17 ⁰⁰		
21 ⁰⁰			21 ⁰⁰	

Zelf je datum kiezen. Ook avond.



Student hoort het verhaal aan.



ent Verwijzen naar juridisch lokaal.



Rechter kan nog meer vonnissen schrijven en andere dingen doen

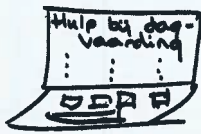
Fig. 31 Concept 1: Out of the box, a session without judge.

Naam concept: ...QR hulp bij dagvaarding

Leg het concept uit in een duidelijke zin:

QR code met rechtspraak logo verplicht op dagvaarding waardoor je uitleg krijgt over jouw soort zaak

Teken het concept met steekwoorden:



Elk soort zaak een eigen QR uitleg

Hoe werkt het concept? Teken het in vier stappen.



Ontvang dagvaarding



Scan dagvaarding QR code



Ieder type dagvaarding een eigen QR met specifieke uitleg over jouw zaak



Overige info links naar bijv filmje rolzitting en andere handige info ter voorbereiding

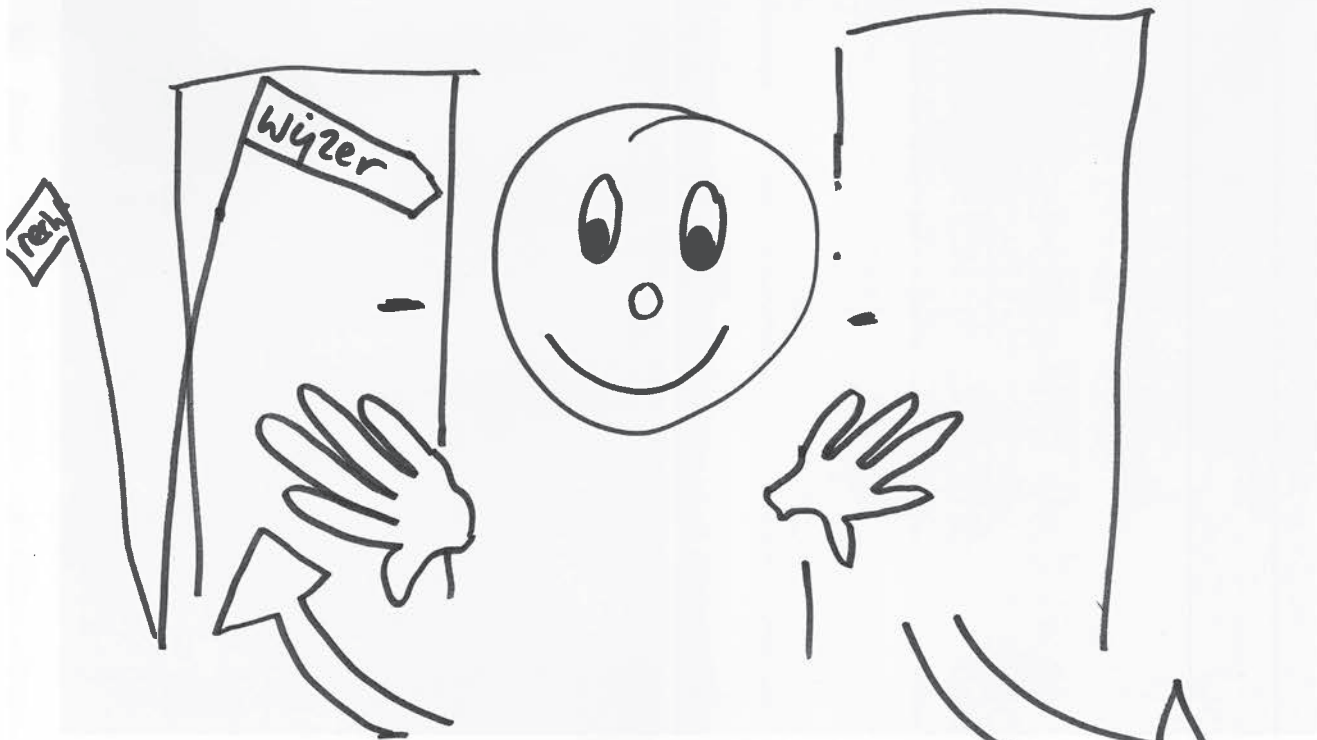
Fig. 32 Concept 2: QR-code to more information.

Naam concept: Rechtwijzer

Leg het concept uit in een duidelijke zin:

Een open, vriendelijk, geduldig, uniform 'gezicht' (verschillende verschijningsvormen) die zorgt voor on- & offboarding (live & digitaal).

Teken het concept met steekwoorden:



Hoe werkt het concept? Teken het in vier stappen.



Fig. 33 Concept 3: Rechtwijzer, host in the court.

M Rapid prototyping



Fig. 34 Title from user perspective.



Fig. 35 Interactive summons with explained terms.

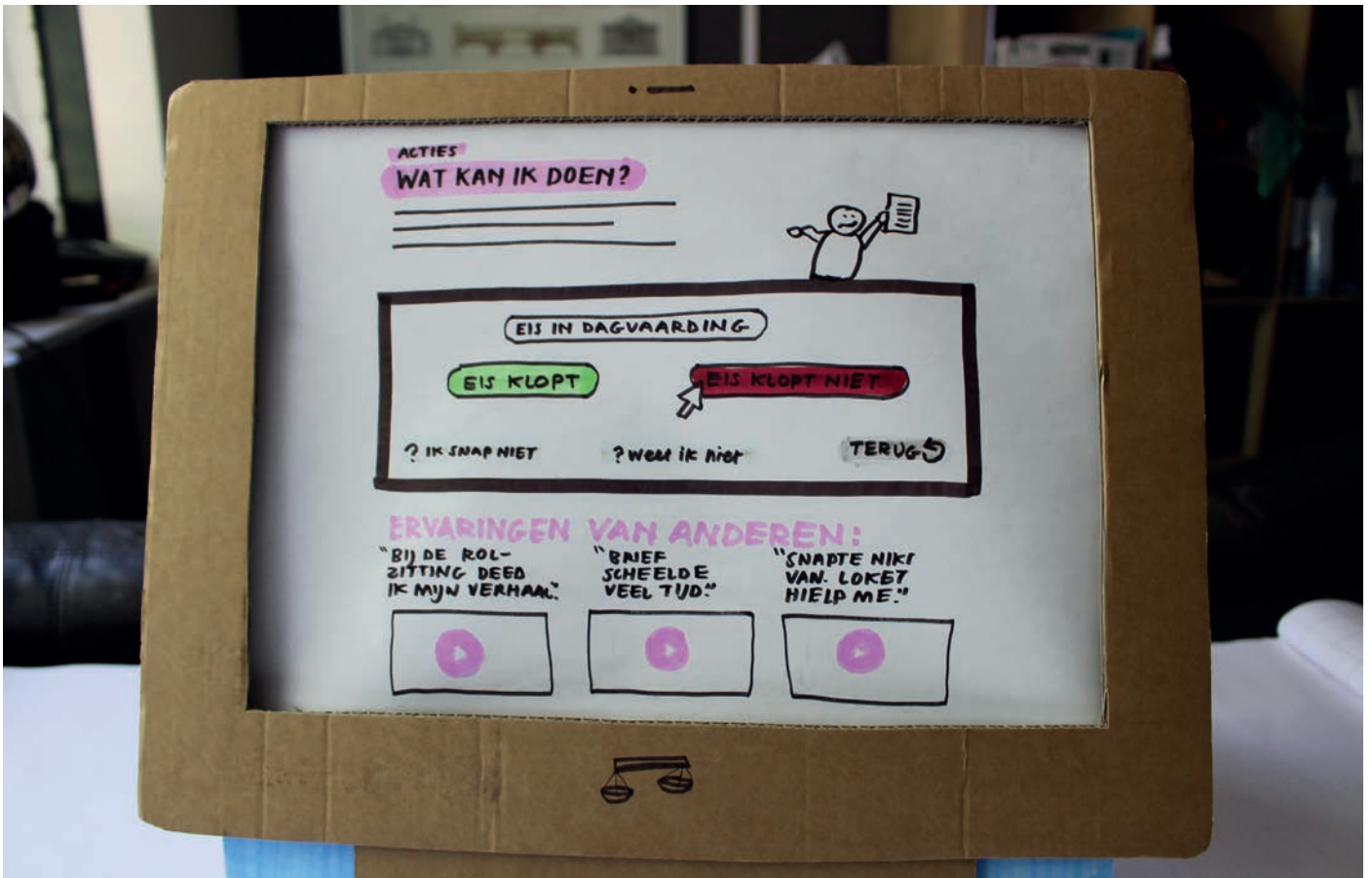


Fig. 36 Choice tool.

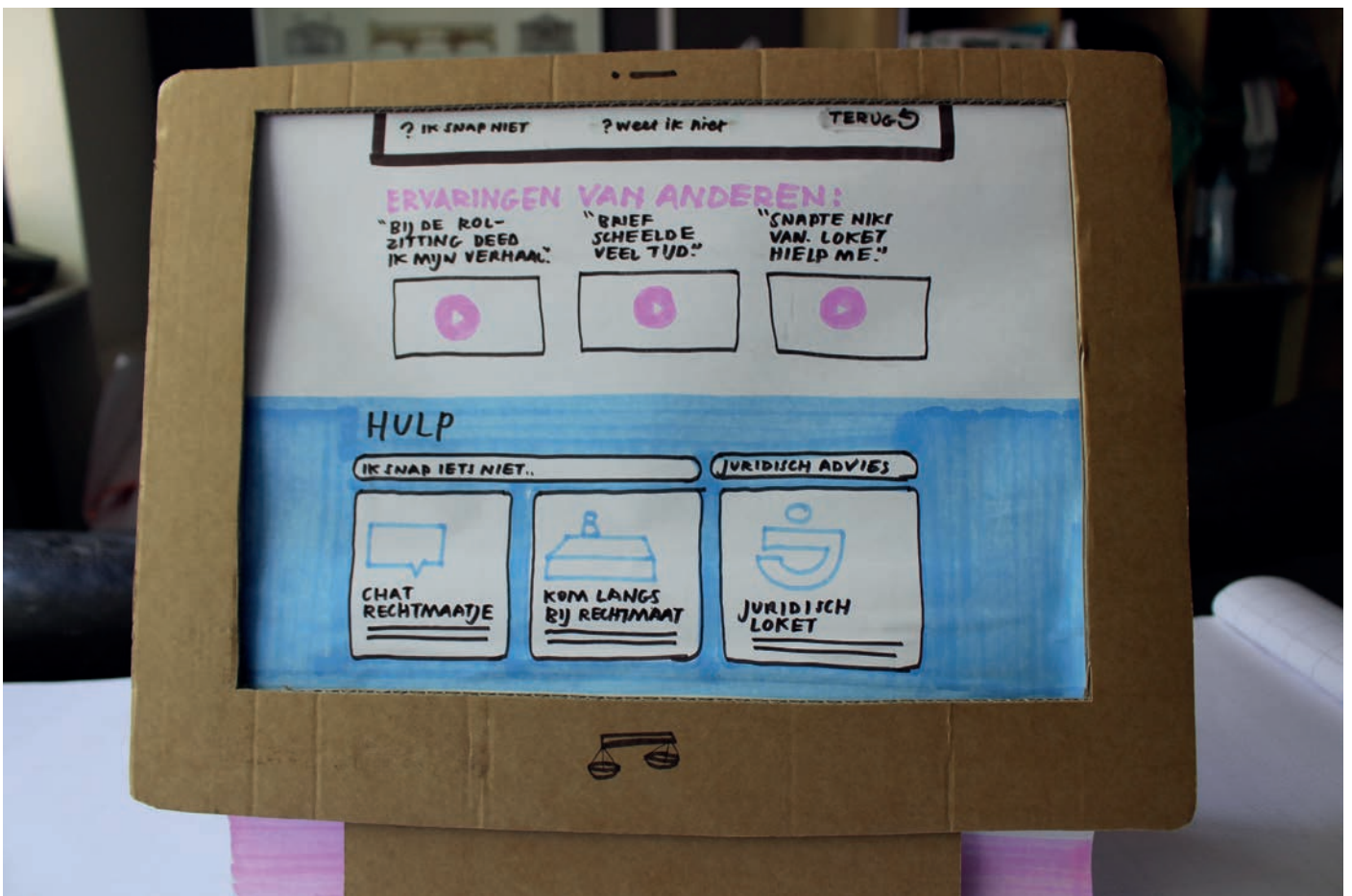


Fig. 37 Videos with experiences of other defendants.



Fig. 38 Looking around (360 degrees) in the courtroom.



Fig. 39 Different roles explained in vlogs.

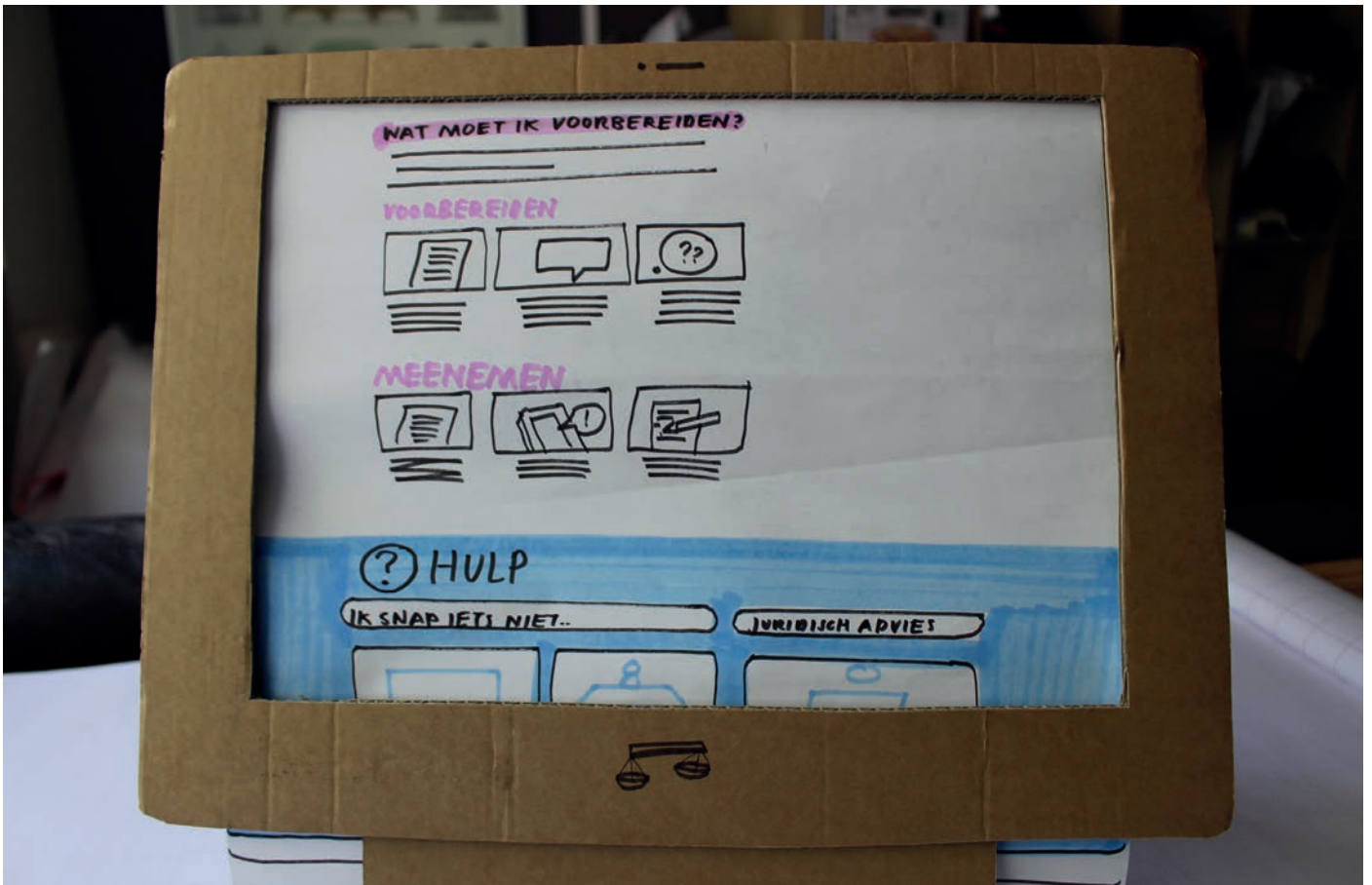


Fig. 40 Top three things to prepare and to take with you to court.

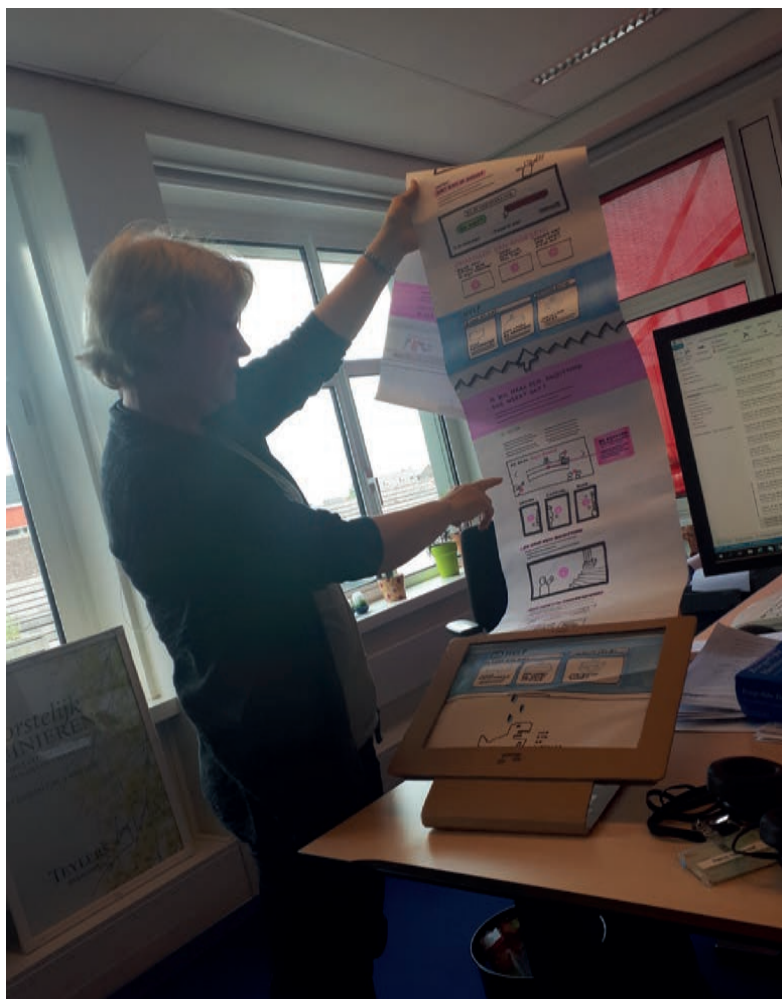


Fig. 41 Court employee interacting with the prototype.

N Final prototyping



Fig. 42 Court employee providing feedback on visual leaflet.



Fig. 43 Shooting explainer video.



Fig. 44 Prototyping the shirt for Rechtbankwijzer

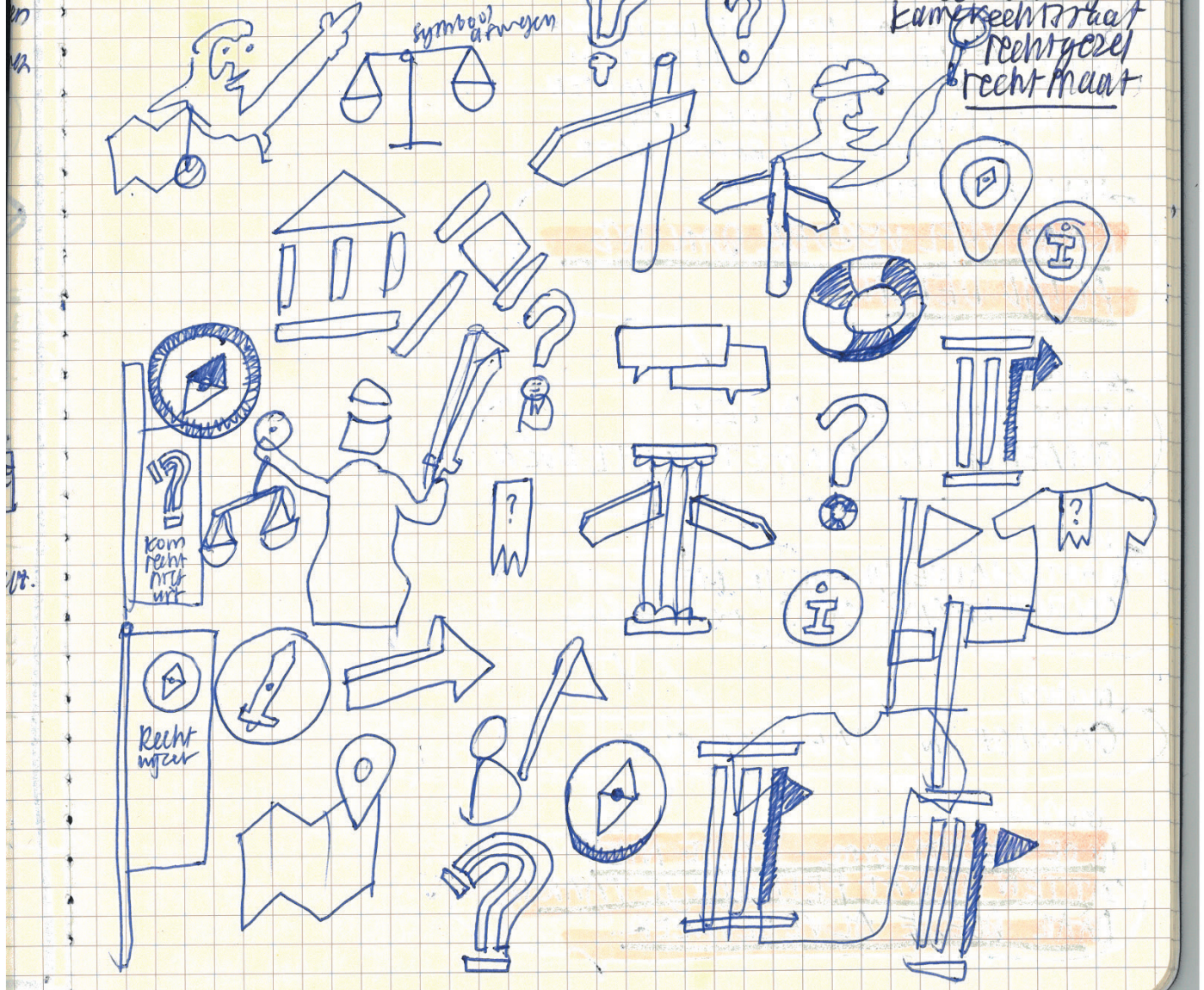
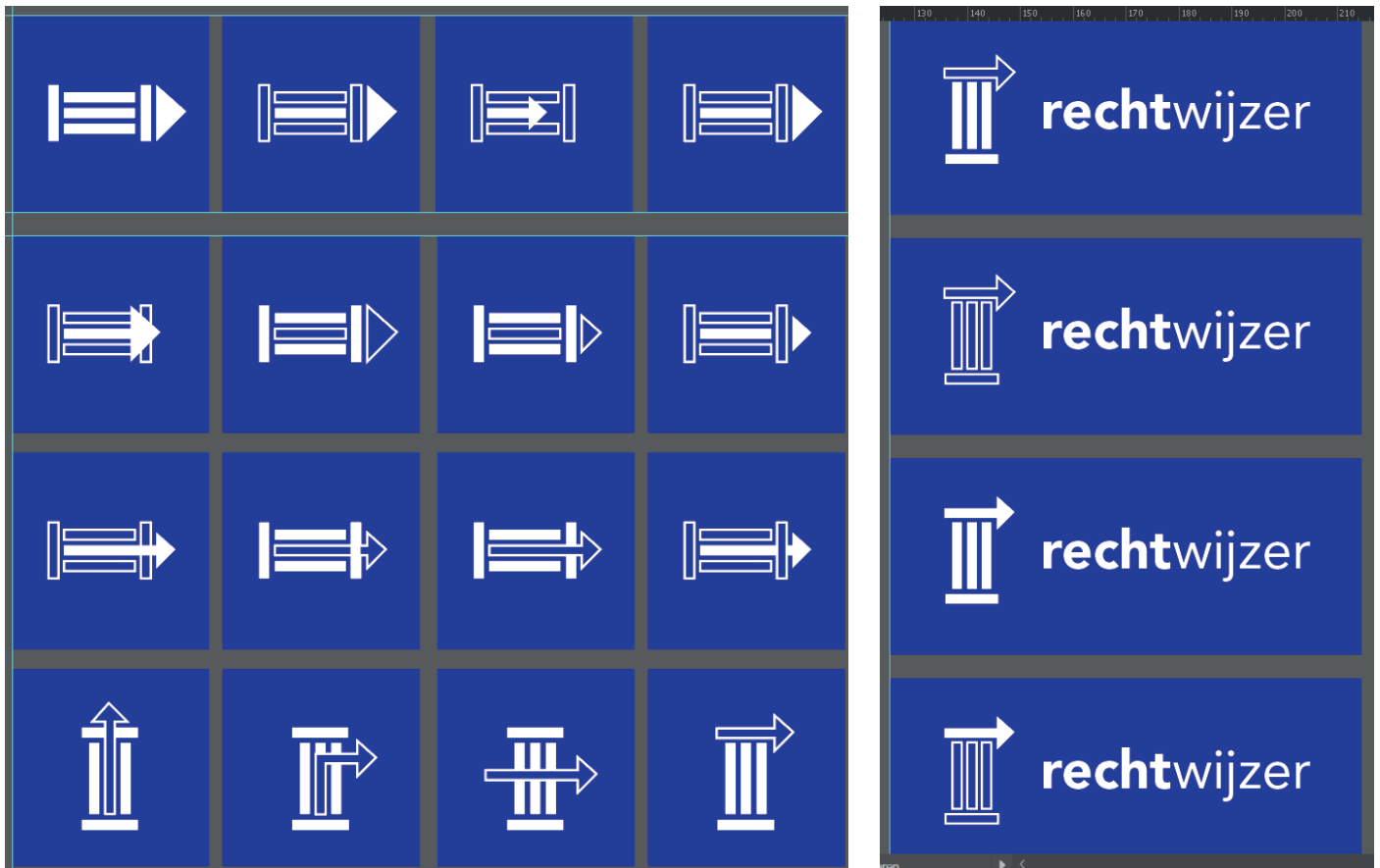


Fig. 45 Sketching logos for Rechtbankwijzer (above).

Fig. 46 Iterations on the logo for Rechtbankwijzer (below).



© Final concept

AN ACTIVE ROLE FOR THE COURT IN THE PRE-STAGE

"IT IS REVOLUTIONARY"
"GOES MUCH FURTHER THAN WE ALWAYS DID"

CLEAR NEUTRAL STARTING POINT
COURT PROVIDES EXPLANATIONS AND OPTIONS AT THE START OF A JUDICIAL PROCESS



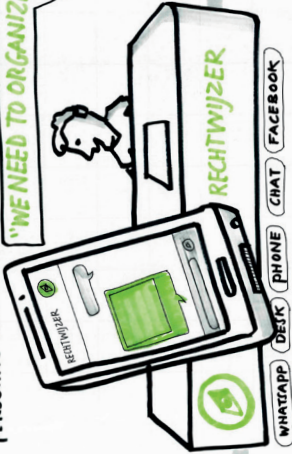
"CRAZY THAT WE NEVER DID THIS"

- VISUALLY EXPLAINING COMPLEX SITUATION
- ACTIVATING & SHOWING URGENCY
- PROVIDING OPTIONS & CONSEQUENCES
- GIVING OVERVIEW, POSSIBILITY TO ZOOM IN PERSONAL: FROM YOUR PERSPECTIVE
- CONNECTING TO HELP & IN-DEPTH INFO

HUMAN GUIDANCE

PERSONAL GUIDE FOR QUESTIONS & SPEC. SITUATIONS

"WE NEED TO ORGANIZE THIS"



- AVAILABLE ON DIFFERENT CHANNELS
- HOST IN COURT FOR ON- & OFFBOARDING
- EASY TO FIND & RECOGNIZABLE

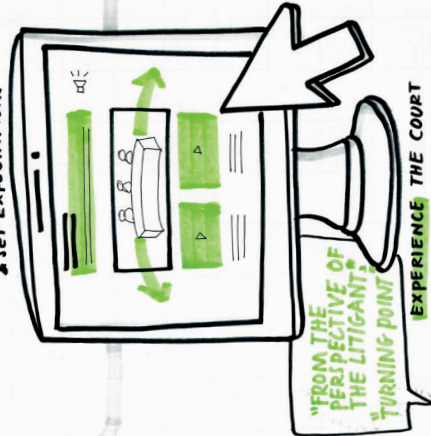
QUALITATIVE PERSONAL ROlzITTING
SESSION FITTING TO ITS CONTENT: (PERSONAL) ORAL REACTIONS



- DIFFERENT NAME FITTING EXPECTATIONS
- ONE ON ONE MEETING IN A PERSONAL SETTING
- JUDGE REPLACED BY JUDICIAL EMPLOYEE
- FREEDOM OF CHOICE FOR TIME/DATE
- SOCIAL WORKERS PRESENT FOR HELP

INTERACTIVE IN-DEPTH INFO

APP/WEBSITE TO HELP CHOOSE & SET EXPECTATIONS



- EXPERIENCE THE COURT
- ANIMATIONS WITH EXPLANATIONS
- TOOL TO FEEL OPTION & CONSEQUENCES
- VIDEOS WITH JUDGES & OTHER DEFENDANTS

Fig. 47 Visual overview of the developed concept.

P Visual leaflet



Het is belangrijk dat u deze uitleg leest! Als u niks doet, kunnen kosten onnodig oplopen.

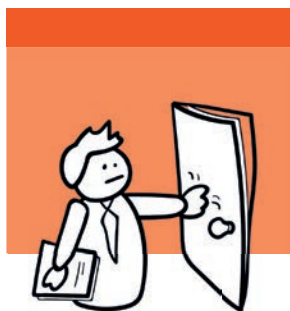
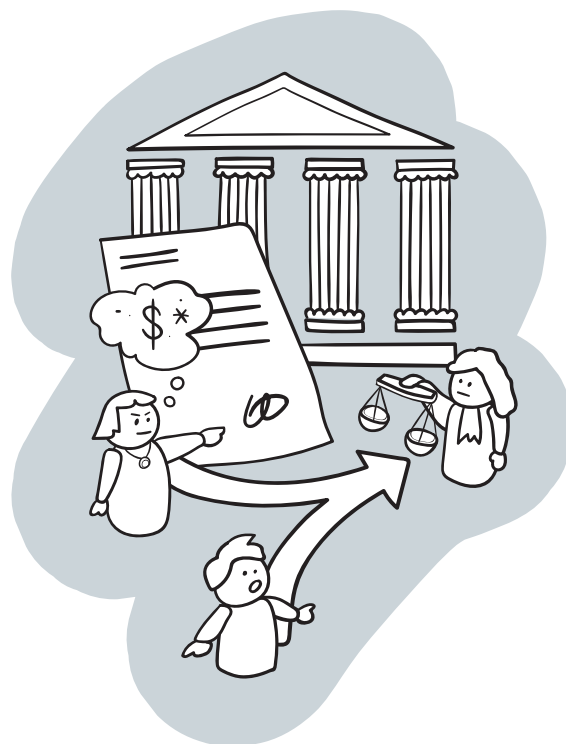
U heeft een brief ontvangen waarin staat dat u naar de rechter moet.

U heeft een dagvaarding ontvangen. Dat is een brief waarin staat dat u naar de rechter moet. In deze folder legt de rechter uit wat er aan de hand is en wat u kunt doen.

De rechter gaat binnenkort een beslissing nemen in een zaak waarbij u betrokken bent. In de brief staat de eis: waarom u naar de rechter moet komen. Ook staat de eiser er in, degene die vindt dat u naar de rechter moet komen.

U kunt controleren of u het eens bent met de eis. Als dat niet zo is, kunt u aan de rechtbank uitleggen wat er niet klopt. Hierna zal de rechter onafhankelijk beoordelen wie er gelijk heeft.

Het is verstandig om in actie te komen. Als u niks doet, kunnen kosten onnodig oplopen. Wat u kunt doen, staat op de volgende pagina.



De **deurwaarder** heeft de brief aan u gegeven of verstuurd. Dat heeft hij gedaan in opdracht van de eiser.



De eiser vindt dat u naar de rechtbank moet. Hij wil dat u iets doet of iets betaalt. Dat legt hij uit in de brief.



U bent de **gedaagde**. De eis in de de brief is aan u gericht. U kunt de rechtbank uitleggen of de eis klopt of niet.



De **kantonrechter** beoordeelt onafhankelijk wie er volgens de wet gelijk moet krijgen.

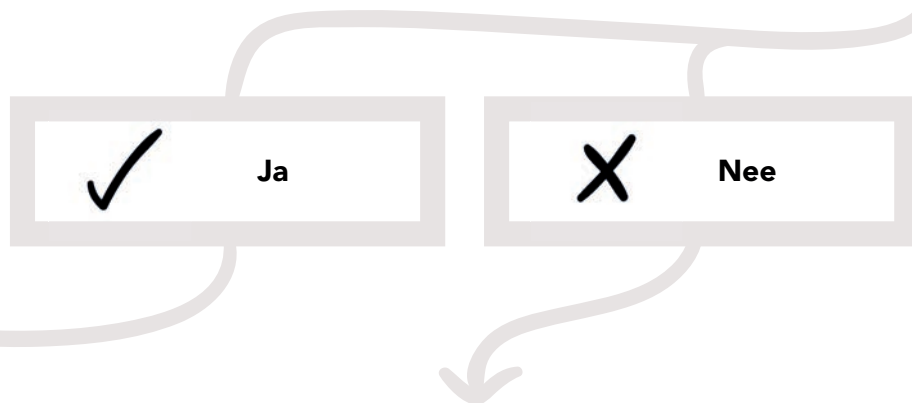
Fig. 48 Frontpage of the visual leaflet.

Wat kan ik doen?

Het is belangrijk dat u actie onderneemt.
Wat u kunt doen, hangt af van uw situatie.

Controleer of de eis in

Klopt de eis



Voorkom onnodige kosten. Neem contact op met de deurwaarder.



Als de eis klopt, kunt u het beste een rechtszaak voorkomen. Hiermee kunt u ook onnodige kosten voorkomen. Neem zo snel mogelijk contact op met de deurwaarder. Bespreek samen wat jullie afspreken over de eis.

Kunt u de rekening op dit moment niet betalen? Misschien lukt het om samen een **(betalings)regeling** af te spreken.

De contactgegevens van de deurwaarder staan in de brief.

Leg uit wat er niet klopt. U mag kiezen of u liever een langskomt of een brief stuurt.

Kom langs en vertel wat er niet klopt



U kunt op de rechtbank langskomen om te vertellen waarom de eis niet klopt. Dat heet een **mondelijke reactie**. U kunt langskomen op de tijd en datum in de brief. Het is handig om uw reactie voor te bereiden en bewijsstukken mee te nemen.

Spreekt of begrijpt u **geen Nederlands**? Neem dan iemand mee die voor u kan vertalen.

Stuur een brief en schrijf op wat er niet klopt



U kunt ook een brief sturen om te vertellen waarom de eis niet klopt. Dat heet een **schriftelijke reactie**. Dan hoeft u niet meer naar de rechtbank te komen. Dat is bijvoorbeeld handig voor een uitgebreid of ingewikkeld verhaal. Stuur de brief in tweevoud naar de rechtbank voor de datum in de brief. **Het Juridisch Loket** geeft gratis juridisch advies over de inhoud van de brief.

De datum en het adres zijn te vinden op de eerste pagina van de brief. Na uw reactie bepaalt de rechter hoe de zaak verder gaat verlopen. Over het vervolg krijgt u daarna bericht.

de dagvaarding klopt.

in de brief?



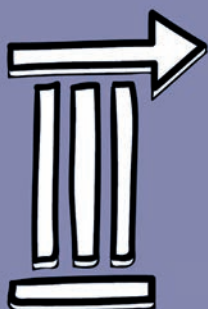
**Ik begrijp /
weet het niet**



Ik doe niks

Vraag uitleg.

Stel uw vragen aan de Rechtbankwijzer als u niet snapt hoe het werkt.



De Rechtbankwijzer is de helpdesk van de rechtbank. U kunt ze bereiken op een van de volgende manieren:

Bel of whatsapp
06 - 26097350

Kom langs bij de balie van Rechtbank Noord-Holland. Het adres van de rechtbank kunt u vinden op de eerste pagina van de brief.

Let op! De Rechtbankwijzer is de neutrale helpdesk van de rechtbank en geeft **geen juridisch advies**.

Vraag advies.

Het Juridisch Loket geeft gratis juridisch advies over de inhoud van jouw zaak.



Het Juridisch Loket geeft gratis juridisch advies. Ze kunnen je helpen met het maken van een keuze, het opstellen van een brief of doorverwijzen naar een advocaat. Als u weinig geld heeft, dan kunt u hulp krijgen van een gratis advocaat.

Ga naar de **website** voor veelgestelde vragen:
www.juridischloket.nl

Bel 0800 - 6020

Bezoek het inloopspreekuur op een van de locaties.

Pas op!

Hiermee loopt u het risico dat kosten onnodig oplopen.



U beslist of u wel of geen actie onderneemt. Als u geen actie onderneemt, loopt u het **risico** dat kosten onnodig oplopen.

Fig. 49 Middle page of the visual leaflet.

Wat is de kantonrechter?

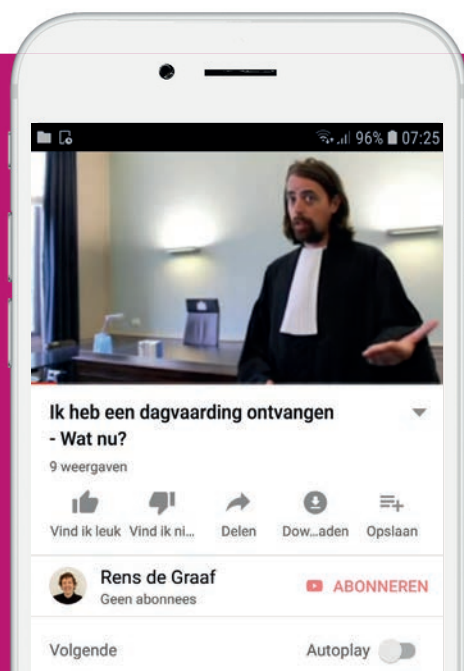
De kantonrechter behandelt zaken rondom wonen, werken en winkelen. De rechter beoordeelt onafhankelijk wie er volgens de wet gelijk heeft.

Rechtvaarders beoordelen wie er volgens de **wetten en regels** gelijk heeft. In wetten staat wat wel en niet mag, maar ook wat de rechten en plichten van mensen zijn. Niet iedereen houdt zich altijd aan de wet. Rechtspraak voorkomt dat mensen in zulke situaties niet het recht in eigen hand nemen.

Rechtvaarders zijn **onpartijdig** en weten wat er in de wetboeken staat. Nadat de rechter beide kanten heeft gehoord, zal de rechter een beslissing nemen. De rechter houdt daarbij rekening met iedereen, dus ook met wat u verteld.

Rechtvaarders komen tot een onpartijdig oordeel. Ze dragen een toga om duidelijk te maken dat zij niet als privépersoon beslissingen nemen, maar als vertegenwoordigers van het Nederlands recht.

Misschien denkt u bij een rechtbank meteen aan misdrijven en strafzaken, maar binnen een rechtbank gebeurt veel meer. De **kantonrechter** behandelt over het algemeen de wat lichtere zaken. Veel kantonzaken hebben te maken met wonen, werken en winkelen. Denk bijvoorbeeld aan niet-betaalde energierekeningen, het ontbinden van een arbeidsovereenkomst en schulden als gevolg van winkelen. De kantonrechter behandelt geschillen tot een bedrag van 25.000 euro. Daarnaast beoordeelt de kantonrechter lichte strafzaken, namelijk overtredingen. Tot slot kunnen mensen bij de kantonrechter bezwaar maken tegen boetes.



Meer weten?

Ga voor meer informatie naar www.tiny.cc/dagvaarding. Je kunt er een filmpje bekijken waarin een rechter vertelt hoe het werkt op de rechtbank.

Als je nog vragen hebt, kun je ook contact opnemen met **De Rechtbankwijzer** door te bellen of whatsappen met het nummer: 06 - 26097350.

Scan de QR-code



Fig. 50 Backpage of the visual leaflet.

🔍 Explainer video



Fig. 51 Screenshot of the start of the video.



Fig. 52 Screenshot of video on YouTube.

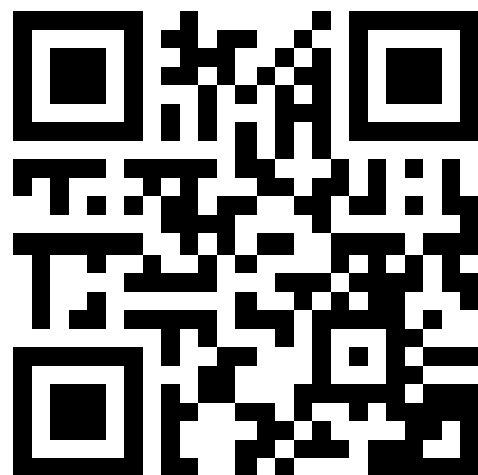


Fig. 53 QR-code for the video.

R Script Rechtbankwijzer

Functies

- Rechtbank een (menselijk) gezicht geven
- Op gemak stellen
- Beantwoorden vragen
- Uitleggen procedures / spelregels rechtbank
- Helpen in specifieke situaties
- Doorverwijzen naar relevante instantie / informatie verzamelen

Rol

- Juridisch inhoudelijk: het systeem goed snappen en kennen van alle afdelingen / instanties / loketten.
- Juridisch neutraal: vanuit de rechtbank een neutrale positie innemen en daarmee geen juridisch inhoudelijk adviserende rol.
- Praktisch ingesteld: helpen en adviseren vanuit de praktijk. Een praktisch verhaal kunnen vertalen naar een juridische stuk.
- Menselijk: comfortabele situatie creëren voor een persoonlijk verhaal, begripvol kunnen reageren en om kunnen gaan met emoties die mogelijk tevoorschijn komen.
- Behulpzaam: een pro-actieve mindset en een Open, Geduldige, Vriendelijke houding.

Script

Whatsapp: beantwoorden van vragen.

[Vraag]

> Opening: Hallo x. Dankjewel voor je vraag.

> Antwoord geven: Inhoudelijk antwoord geven, of doorverwijzen naar juiste loket / website.

> Bij niet neutrale vraag: De Rechtbankwijzer is de helpdesk van de rechtbank en daarom neutraal. Wij kunnen uitleggen hoe de rechtbank werkt, maar we kunnen je niet helpen met het maken van juridische keuzes. Het Juridisch Loket wel. Zij geven gratis juridisch advies. Je kan met ze bellen op 0800-6020 of naar hun website gaan: www.juridischloket.nl

> Afsluiting: Ik hoop dat ik je hiermee goed geholpen heb. Mocht je nog een vraag hebben, hoor ik het graag. Groet, de Rechtbankwijzer.

Bellen: beantwoorden van vragen.

> Opening: Goedemiddag, je spreekt met x van de Rechtbankwijzer. Waarmee kan ik u helpen?

> Antwoord geven: Inhoudelijk antwoord geven, of doorverwijzen naar juiste loket / website.

> Bij niet neutrale vraag: De Rechtbankwijzer is de helpdesk van de rechtbank en daarom neutraal. Wij kunnen uitleggen hoe de rechtbank werkt, maar we

kunnen je niet helpen met het maken van juridische keuzes. Het Juridisch Loket wel. Zij geven gratis juridisch advies. Je kan met ze bellen op 0800-6020 of naar hun website gaan: www.juridischloket.nl

> Afsluiting: Ik hoop dat ik je hiermee goed geholpen heb. Mocht je nog een vraag hebben, dan hoor ik het graag. Je kunt ons ook whatsappen. Dag.

Onboarding: welkom heten, controleren stukken, uitleggen en vragen beantwoorden.

> Opening: Welkom bij Rechtbank Noord-Holland, waarmee kan ik u helpen?

> Controleren: Mag ik uw documenten zien? Dat klopt. U heeft inderdaad zo een mondelinge reactie. Weet u hoe dat gaat?

> Uitleg: Eigenlijk is het heel simpel. Er zit een medewerker klaar van de rechtbank om uw verhaal op papier te zetten. Hiervoor heeft u ongeveer een kwartier. Als u een heel lang of uitgebreid verhaal heeft, kunt u het vaak beter op papier zetten. Uw reactie gaat naar zowel de rechter als de tegenpartij. De rechter zal vervolgens beslissen hoe de zaak verder verloopt: of er al een beslissing genomen kan worden, of u allebei nog een keer de kans krijgt om op elkaar te reageren of dat er een echte zitting komt. Daar zijn dan allebei de partijen aanwezig om hun verhaal aan de rechter te vertellen.

> Filter: Heeft u bewijsstukken meegenomen?

> Vragen: Heeft u verder nog vragen?

> Begeleiden: Dan begeleid ik u naar de ruimte waar u uw verhaal kan doen.

Offboarding: luisterend oor, vragen beantwoorden en mogelijk doorverwijzen.

> Feedback: Hoe verliep uw afspraak?

> Vragen: Heeft u verder nog vragen?

> Doorverwijzen: naar gemeente / schuldsanering / juridisch loket

> Afsluiten: Dankuwel voor uw reactie. U krijgt thuis bericht van de rechtbank met het vonnis, de beslissing in de zaak, of over het vervolg van de zaak. Tot die tijd hoeft u niets te doen. Als u in de tussentijd nog vragen hebt, kunt u die altijd stellen bij de Rechtbankwijzer.

S Script verbal response

Funcities

- Uitleggen wat de mondelinge reactie is en de rol van de rechtbank
- Luisteren naar de mondelinge reactie
- Vastleggen en vertalen naar een juridisch relevant verhaal
- Eventuele vragen stellen om het verhaal beter in beeld te krijgen
- Uitleggen wat het vervolg is van de procedure

Rol

- Juridisch inhoudelijk: het systeem goed snappen en snappen waar de juridische crux zit.
- Skills voor schrijven: On the point op papier.
- Praktisch ingesteld: Een praktisch verhaal kunnen vertalen naar een juridische stuk.
- Menselijk: comfortabele situatie creëren voor een persoonlijk verhaal, begripvol kunnen reageren en om kunnen gaan met emoties die mogelijk tevoorschijn komen.
- Klare taal: kunnen praten en uitleggen in normale taal van juridische vragen en procedures.

Script

Binnenkomst / opening

Hallo, ik ben x. Welkom bij uw afspraak voor een mondelinge reactie op de rechtbank. Ik ben juridisch medewerker bij Rechtbank Noord-Holland en zal uw verhaal op papier zetten. Uw reactie gaat hierna naar de eiser, uw tegenpartij en de rechter. Hij zal bekijken of er al een beslissing genomen kan worden of dat er nog meer informatie nodig is, in bijvoorbeeld een zitting. Heeft u hier verder nog vragen over?

Start

Bent u het eens met de eis? Waarom (niet)?

[Doorvragen]

Heeft u hiervoor bewijsmateriaal meegenomen?

Afsluiting

Dankuwel voor uw reactie. Ik heb uw verhaal op papier gezet en zoals eerder genoemd gaat deze reactie nu naar de eiser, tegenpartij en de rechter. Hij zal bekijken of er al genomen kan worden of dat er nog meer informatie nodig is, in bijvoorbeeld nog een ronde om te reageren of een zitting. Over het vervolg krijgt u thuis bericht. Heeft u verder nog vragen?

T Roadmap session

Session plan

<u>14.30</u>	5 min	INLOOP > FOTOS! WITTE ACHTERGROND. > UPDATES RONDOM PROJECT ??
14.35 - 14.40	5 min	PLANNING/DOEL SESSIE OK OM TE OPNEMEN? Iedereen tot 17.00? > <u>PLANNING FERMAT</u>
14.40 - 14.50	10 min	ENERGIZER VOORUITWAARDIG >> • WAT ZOU JE OOK MET DT AAN KUNNEN PAKKEN? (WELKVRAAGSTUK)
14.50 - 14.55	5 min	UPDATE / PRESENT > FOCUS: ACTIVE ROLE > CONCEPT > PROTOTYPES > <u>TEST RESULTS</u>
14.55 - 15.05	10 min	DISCUSS
15.05 - 15.35	4 x 7.5 min	SHOUTOUT ROADMAP (GROEP) FLIPOVER • SHOUTOUT ELEMENTEN / STAPPEN ROADMAP / BUSINESS MODEL. > <u>POSTER ELEMENTEN</u>
15.35 - 15.50	15 min	BOUWEN ROADMAPS (DUOS) DUOS: ELEMENTEN → ROADMAP PRIORITISEREN / STAPPEN > <u>FLIPOVER ROADMAP FERMAT</u>
15.50 - 16.00	10 min	PRESENT ROADMAPS
16.00 - 16.10	10 min	PAUZE
16.10 - 16.20	10 min	OPSCHALEN OEFENING (IN DUOS) • WAT IS ER VOOR NODIG OM DIT IN HEEL NL IN TE VIEREN? > <u>FLIPOVER (HALF) OPSCHAAL FERMAT</u>
16.20 - 16.30	10 min	PRESENT OPSCHALEN
16.30 - 16.40	10 min	EFFECT OEFENING (INDIVIDUEEL) • WAT IS EFFECT VAN IMPLEMENTEREN CONCEPT? (INSCHATTEN) > <u>EFFECT (A?) FERMAT</u>
16.40 - 16.50	10 min	PRESENT / CLUSTER EFFECT DELEN / CLUSTEREN EFFECTEN. > <u>EFFECT (FLIPOVER) FERMAT</u>
16.50 - 17.00	10 min	AFSLUITEN / UITLOOP • PRESENTATIE 6 SEPTEMBER • DOORLEZEN RAPPORT ~ 21 AUGUSTUS • <u>VERSPREIDEN INZICHTEN RB: HOE?</u> • INTRODUCTION REPORT

Fig. 53 Session plan.

Session results

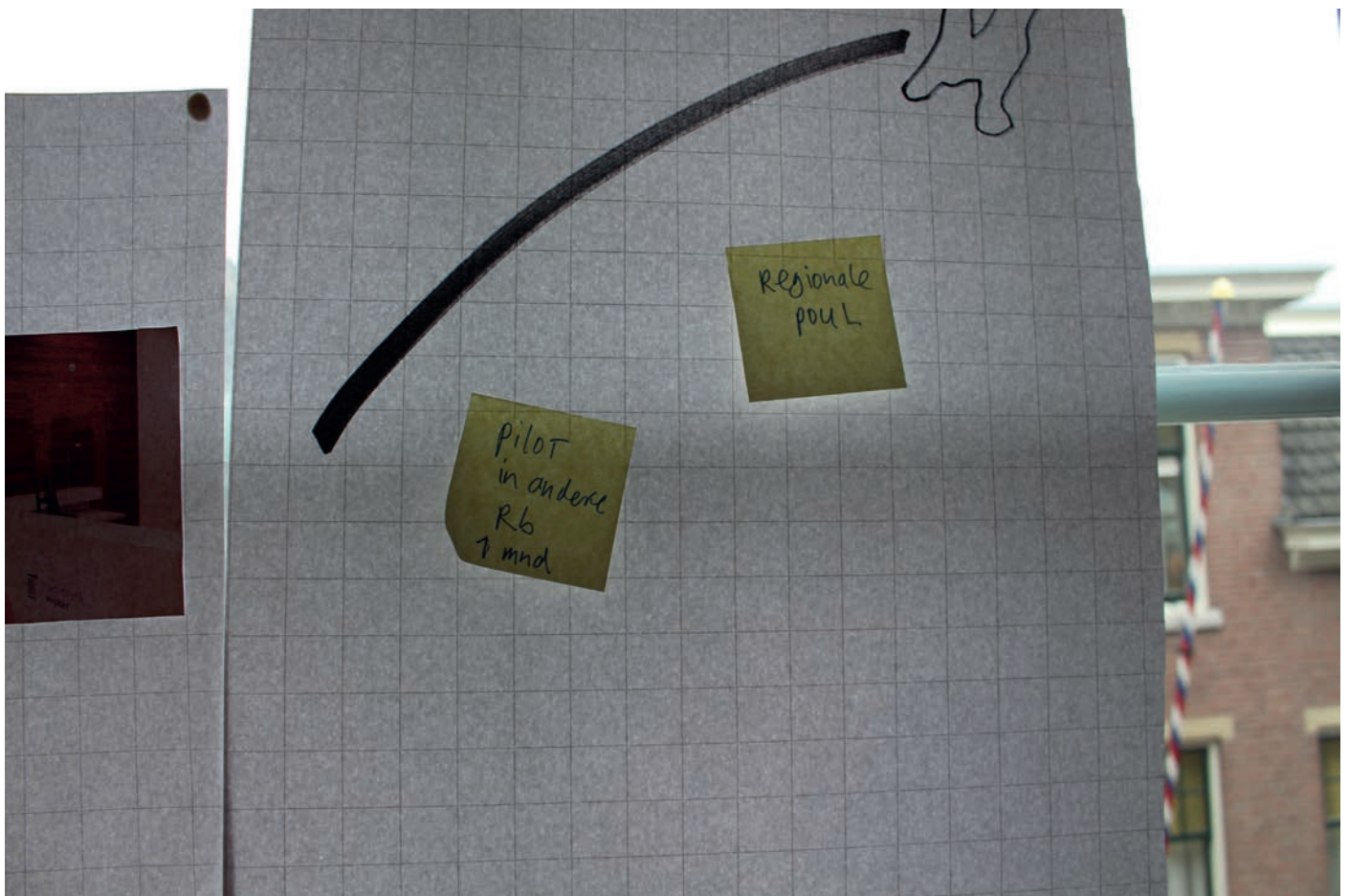
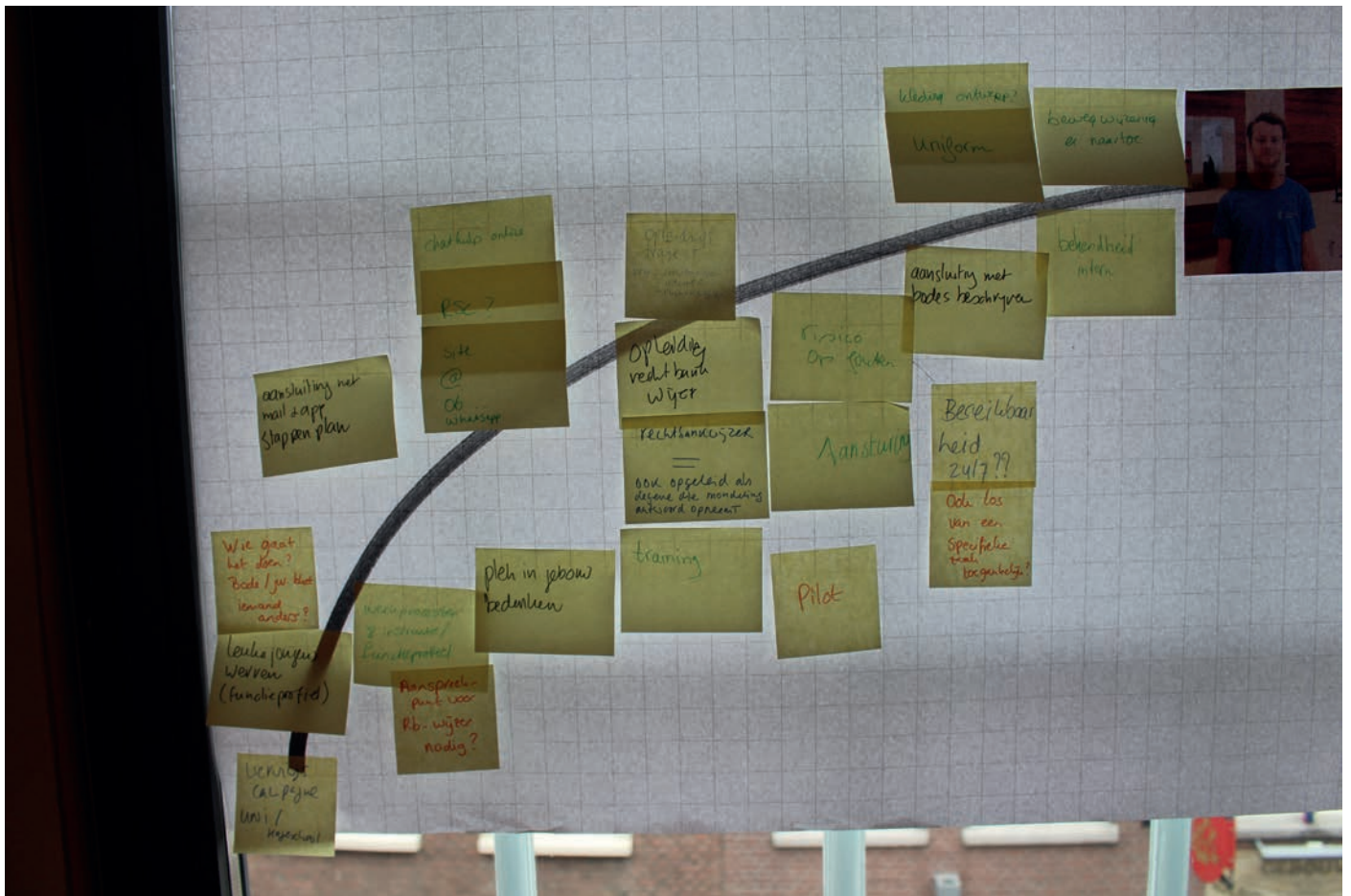


Fig. 54 Roadmap for Rechtbankwijzer.

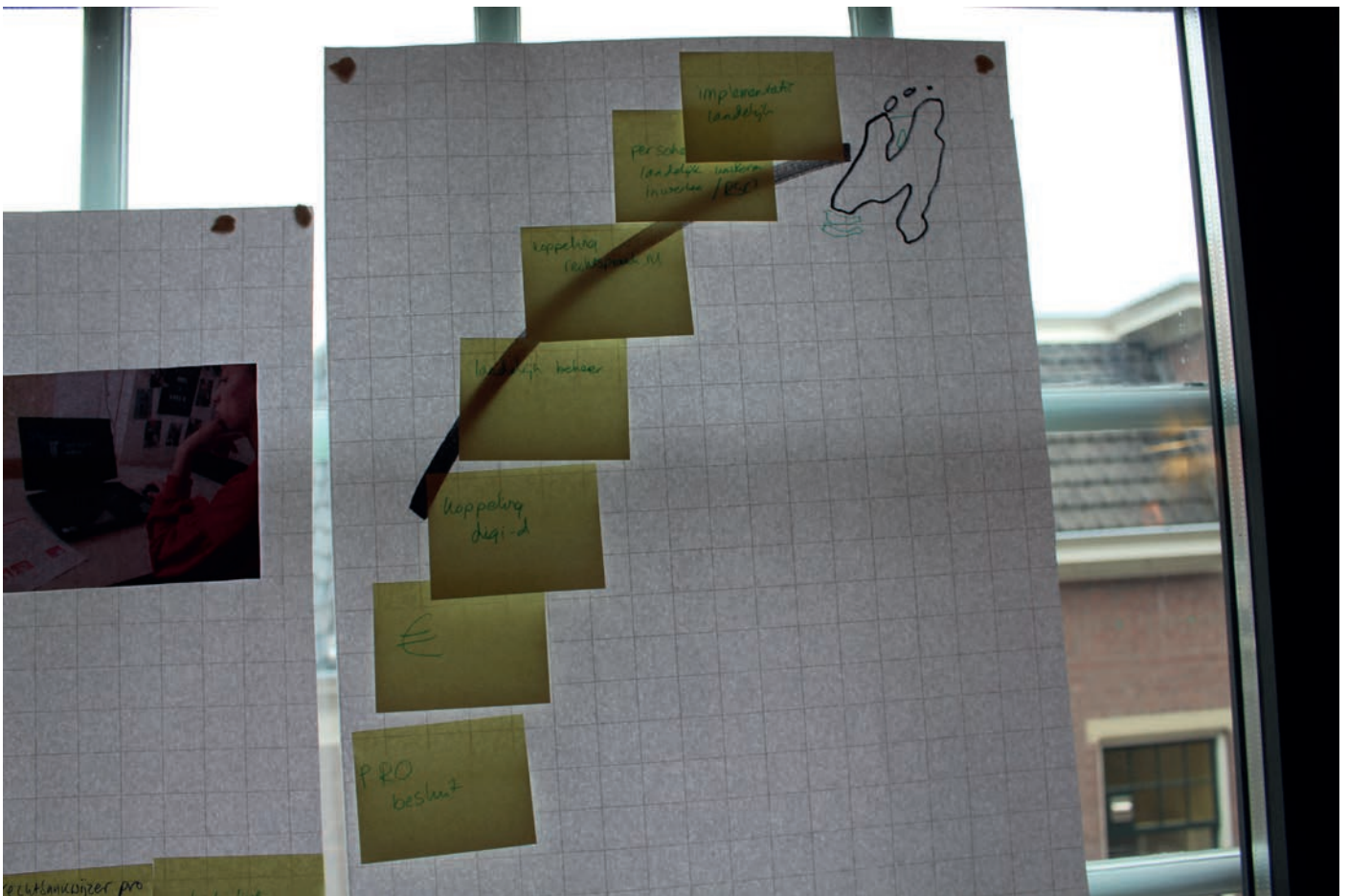
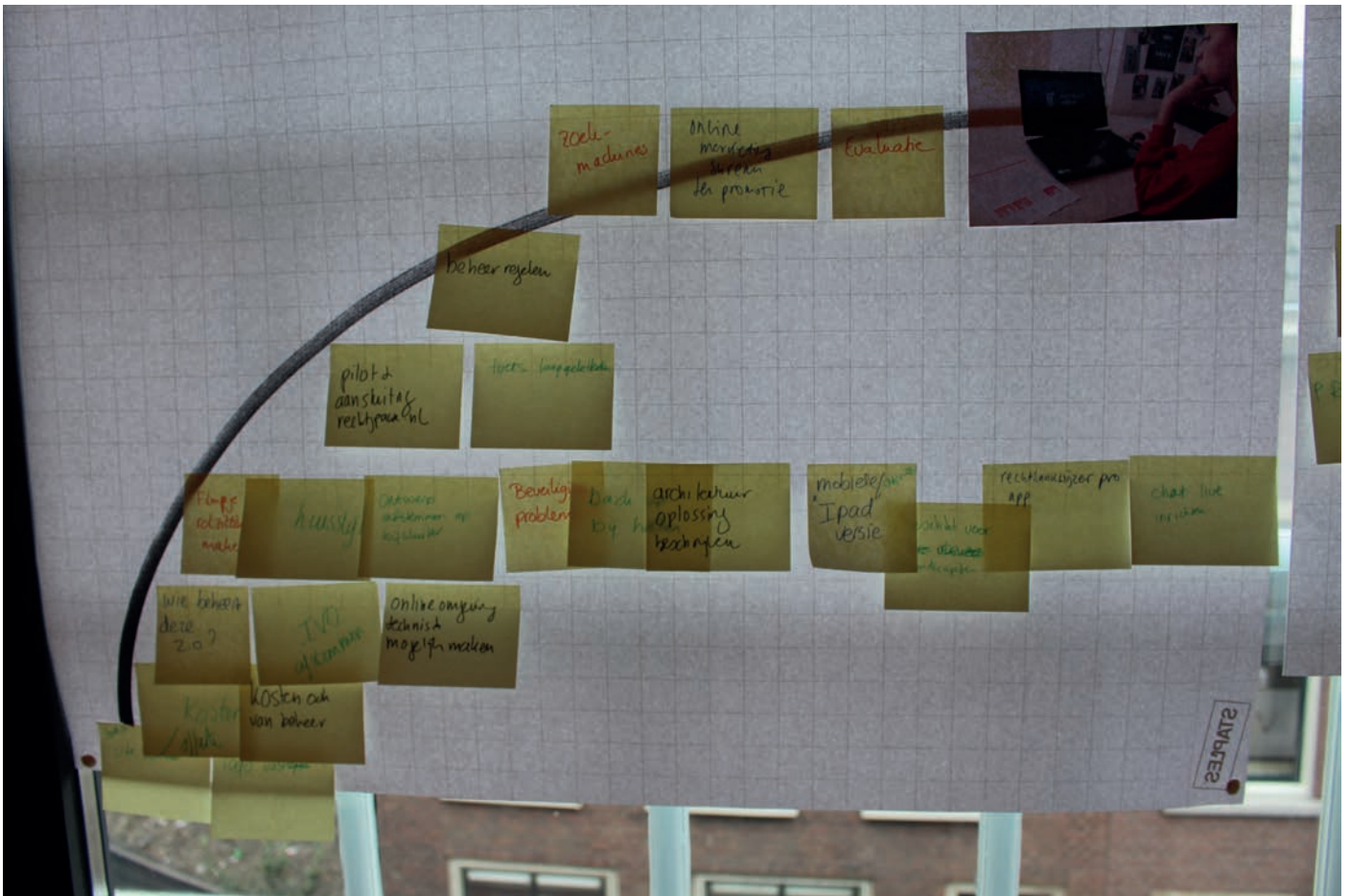


Fig. 55 Roadmap for the online environment.



Fig. 60 Research on all developments in the judiciary.

X Analysis on the wall

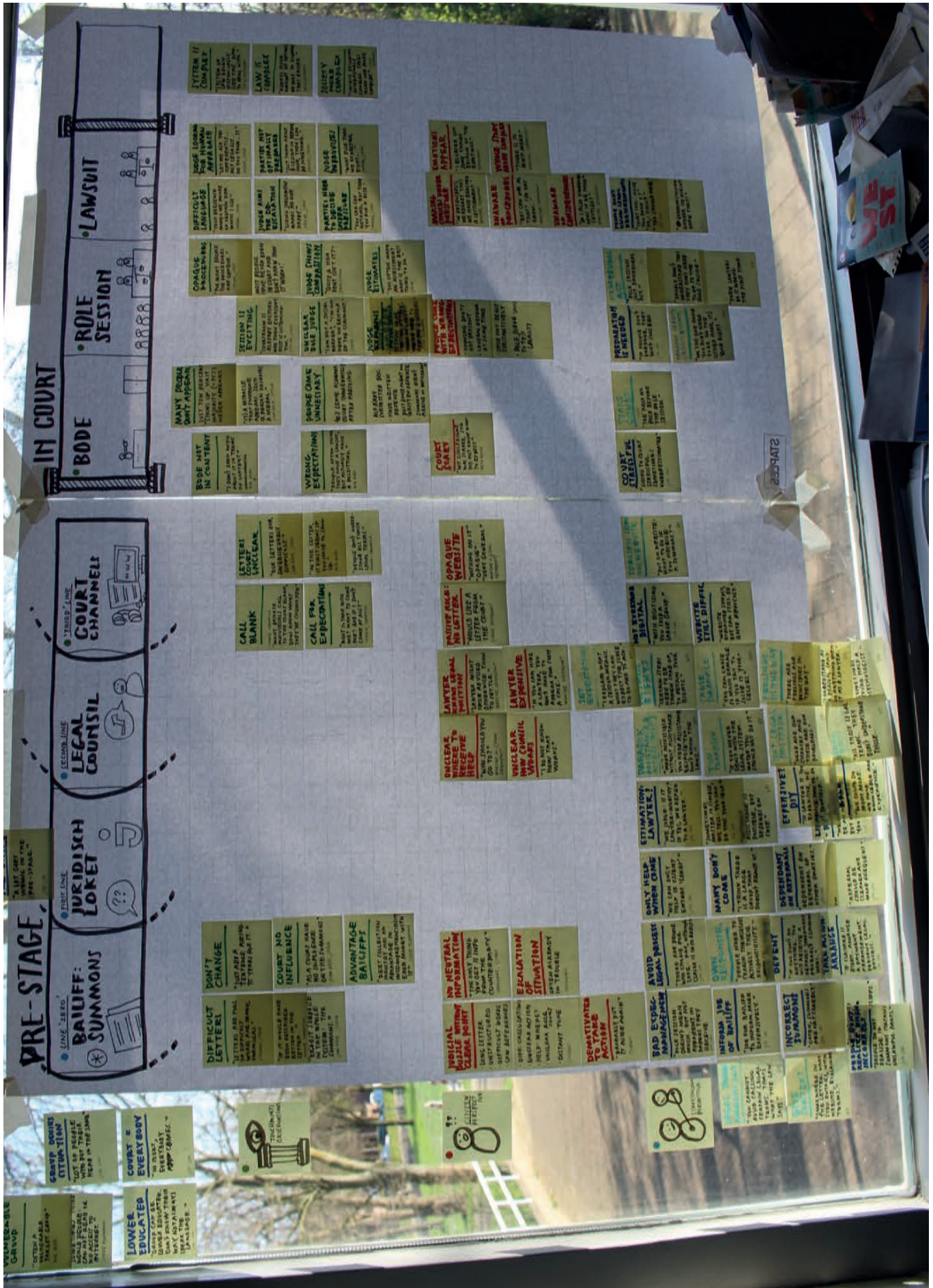


Fig. 61 Clustering insights from the research phase. A visual overview can be found in the next appendix.

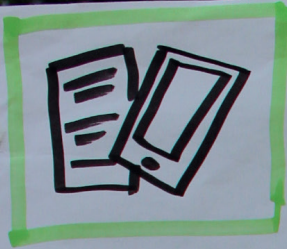
FOCUS

THE COURT NEEDS TO
TAKE AN ACTIVE ROLE
IN THE PRE-STAGE



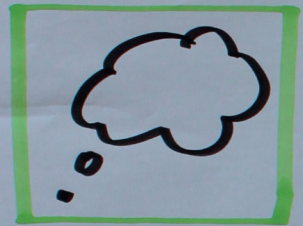
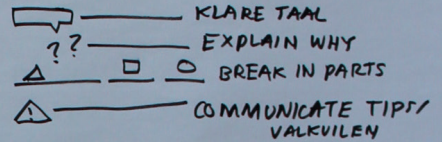
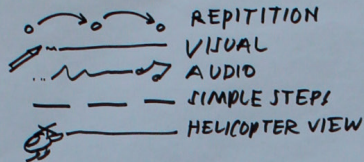
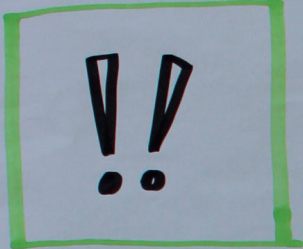
Fig. 62 Visualization for the defined focus.

DIGITAL AND/OR ANALOG

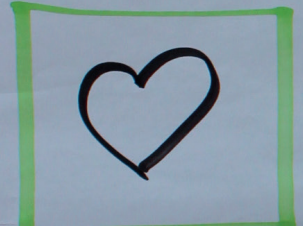
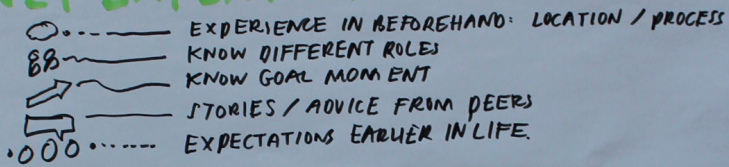


SEPARATE
AND
REINFORCING

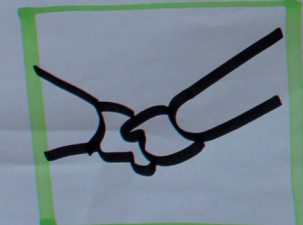
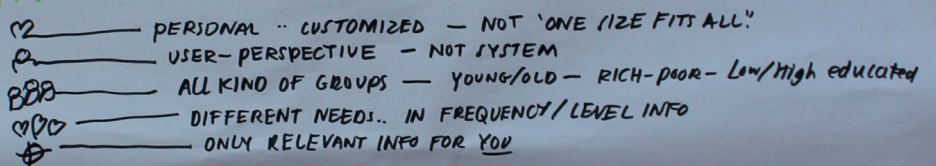
UNDERSTANDABLE



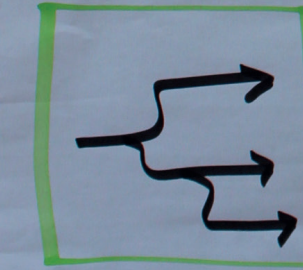
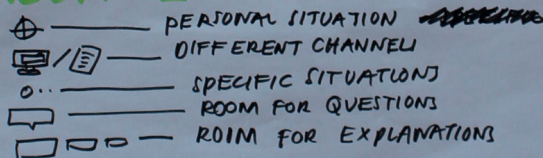
SET EXPECTATIONS



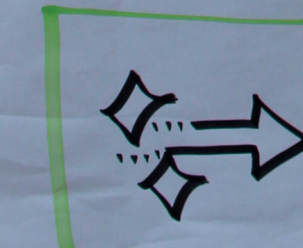
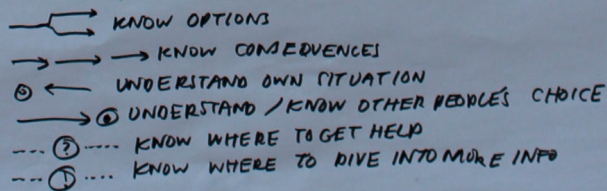
HUMAN



HELPFUL



ABLE TO CHOOSE



ACTIVATING

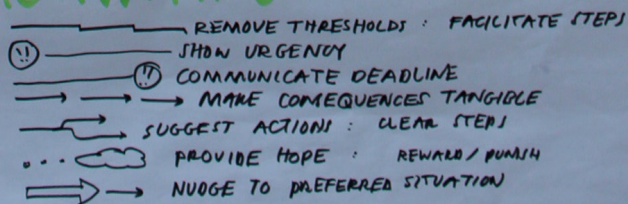


Fig. 63 Design guidelines, based on literature research and best practices.

Z Co-creation approach

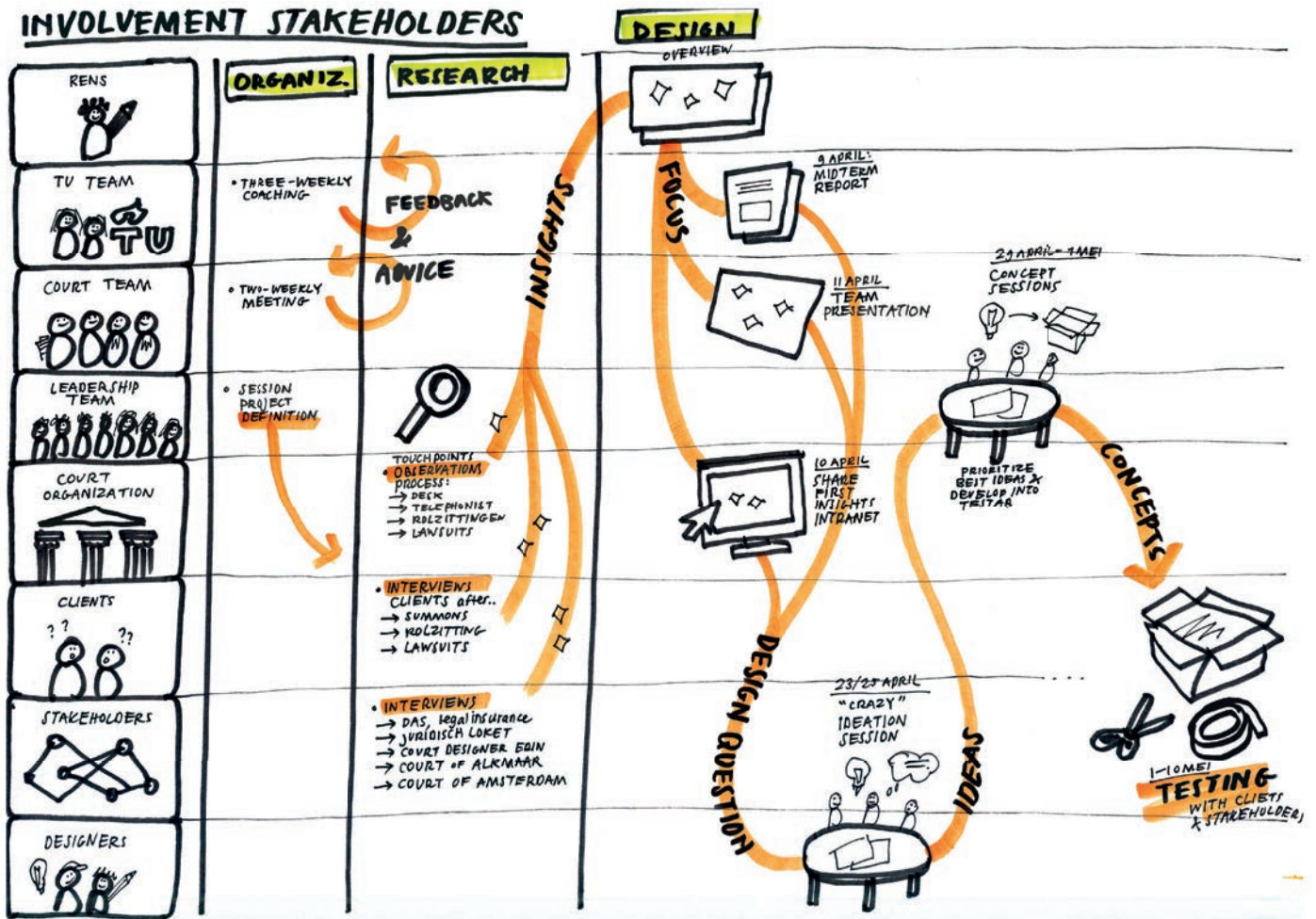


Fig. 65 Designing the co-creation approach for the design phase.

