

法律扶助國際論壇 2018 年台灣

主動尋找目標客群之研究

Herman Schilperoort

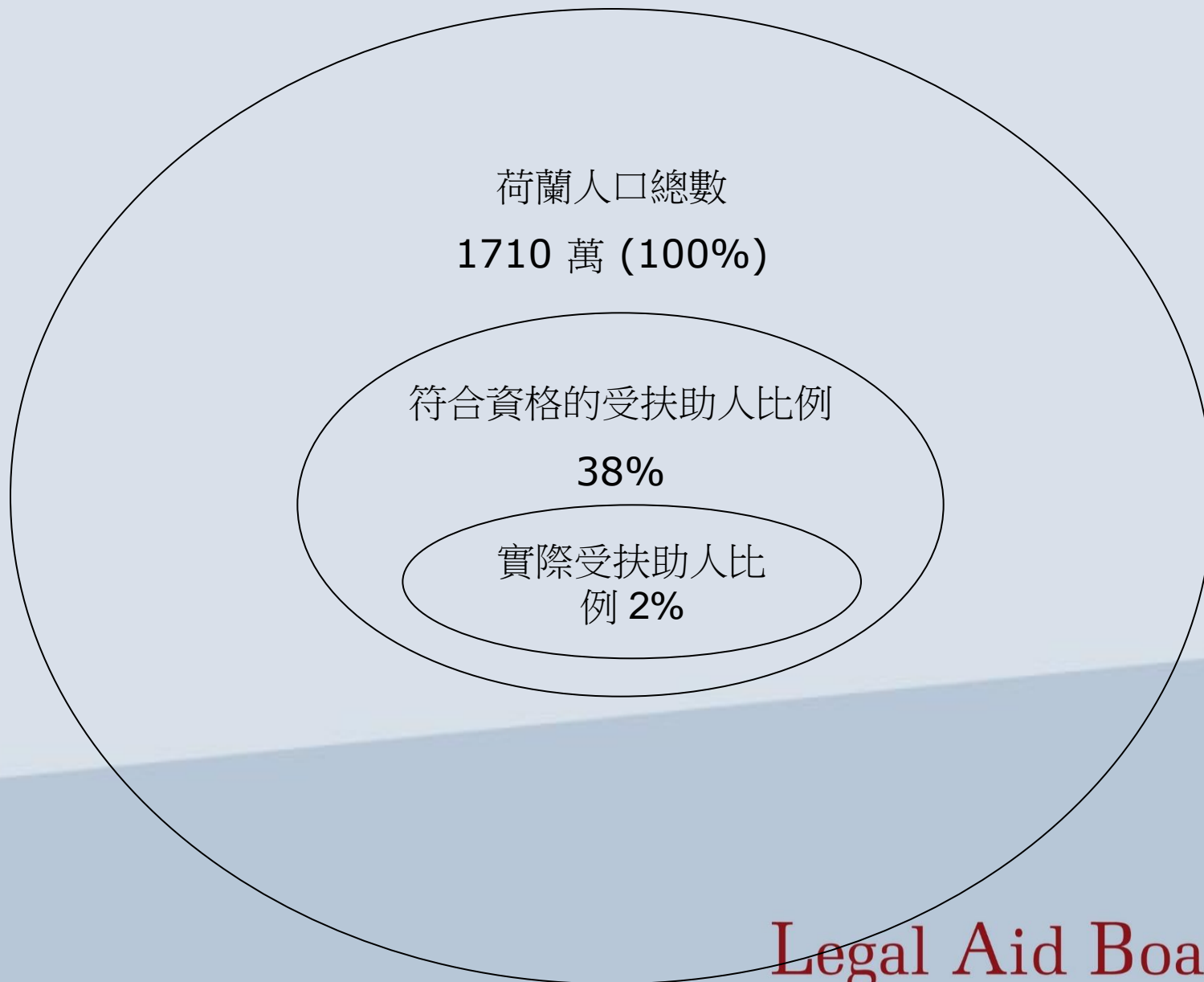
荷蘭法律扶助局 (LAB) 幕僚長



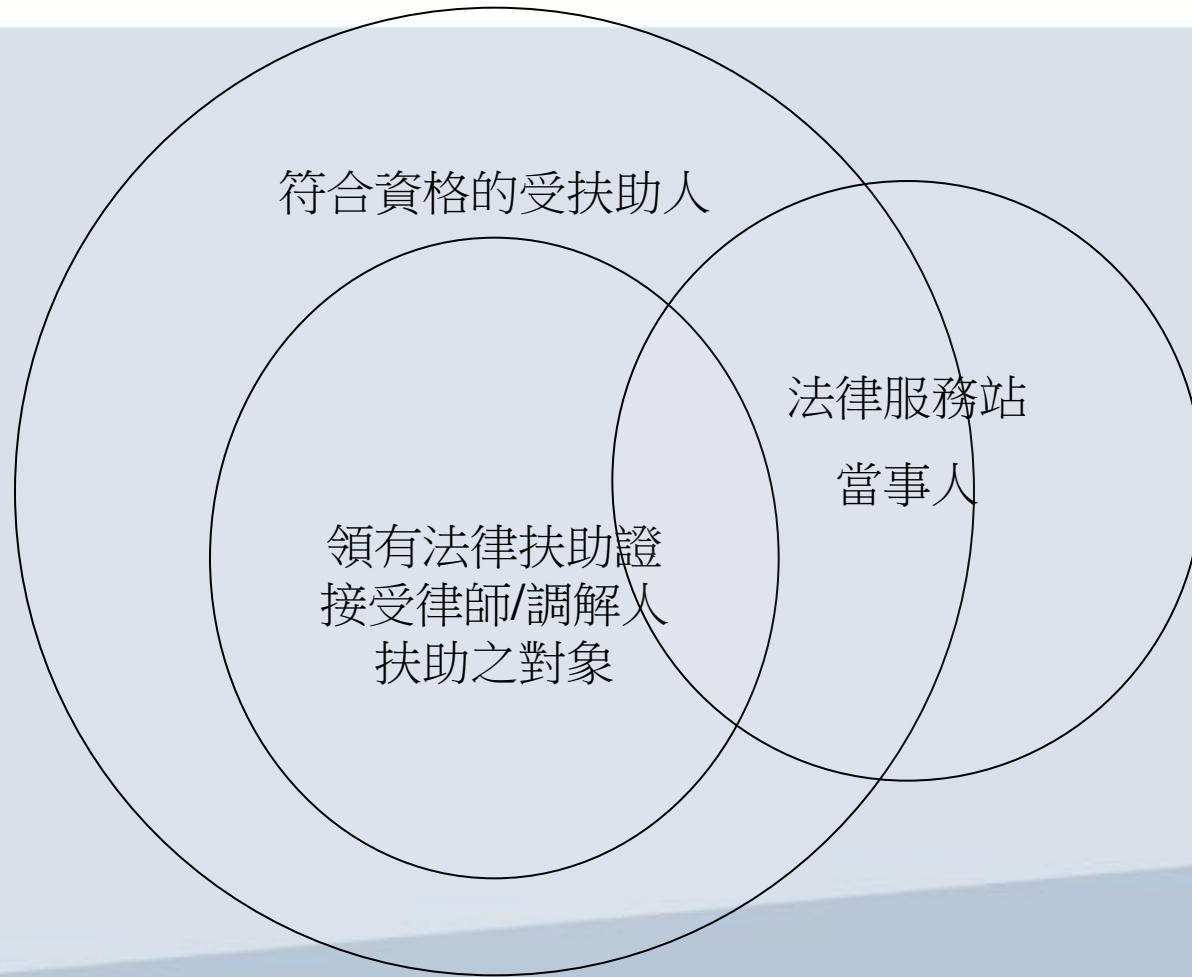
荷蘭法律扶助制度

- 第一線公眾法扶服務提供者：法律服務站 (Legal Services Counters, 簡稱LSC)
 - 「前台」
 - 提供資訊與諮詢服務
 - 轉介至第二線扶助
- 第二線法律扶助：
 - 由私人執業律師及調解人提供進一步的諮詢與訴訟服務
 - 由法律扶助局 (LAB)核發法律扶助證

荷蘭的法律扶助人口



法律扶助制度使用者



小結： 聯絡法律服務站(LSC)之當事人輪廓分析 (CBS 資料)

1. 女性
2. 25 至 55 歲之人
3. 第一代移民
4. 高度城市化地區的居民
5. 離婚者
6. 單身 (有子女)者
7. 私人企業之受雇員工
8. 領取社會福利人士
9. 身心障礙者

小結： 取得法律扶助證的當事人輪廓分析

1. 男性
2. 25 至 55 歲之人 *
3. 第一代移民 *
4. 高度城市化地區的居民 *
5. 離婚者 *
6. 單身 (有子女)者 *
7. 領取社會福利人士 *
8. 身心障礙者 *

* 意指前頁出現過的類型

社會邊緣化的風險因素 (文獻資料)

1. 心理健康堪憂
2. 健康狀況不佳
3. 低收入
4. 仰賴社會福利/處於勞動工作地位

結合上述四種風險因素的族群多為：

低收入人士、單親家庭、移民或身心障礙者(仰賴社會福利生活)

=

法律扶助使用者

當事人問題解決歷程調查 (Customer journey survey)

視覺化當事人的經歷

- 三大法律領域
- 與當事人晤談
- 質性調查
- 「心跳圖」(Heartbeat chart)

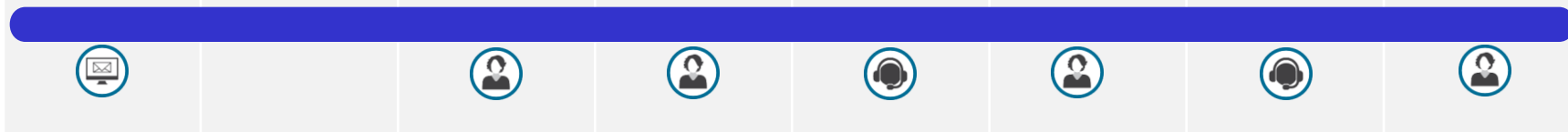
福利津貼問題



Huidige klantreis



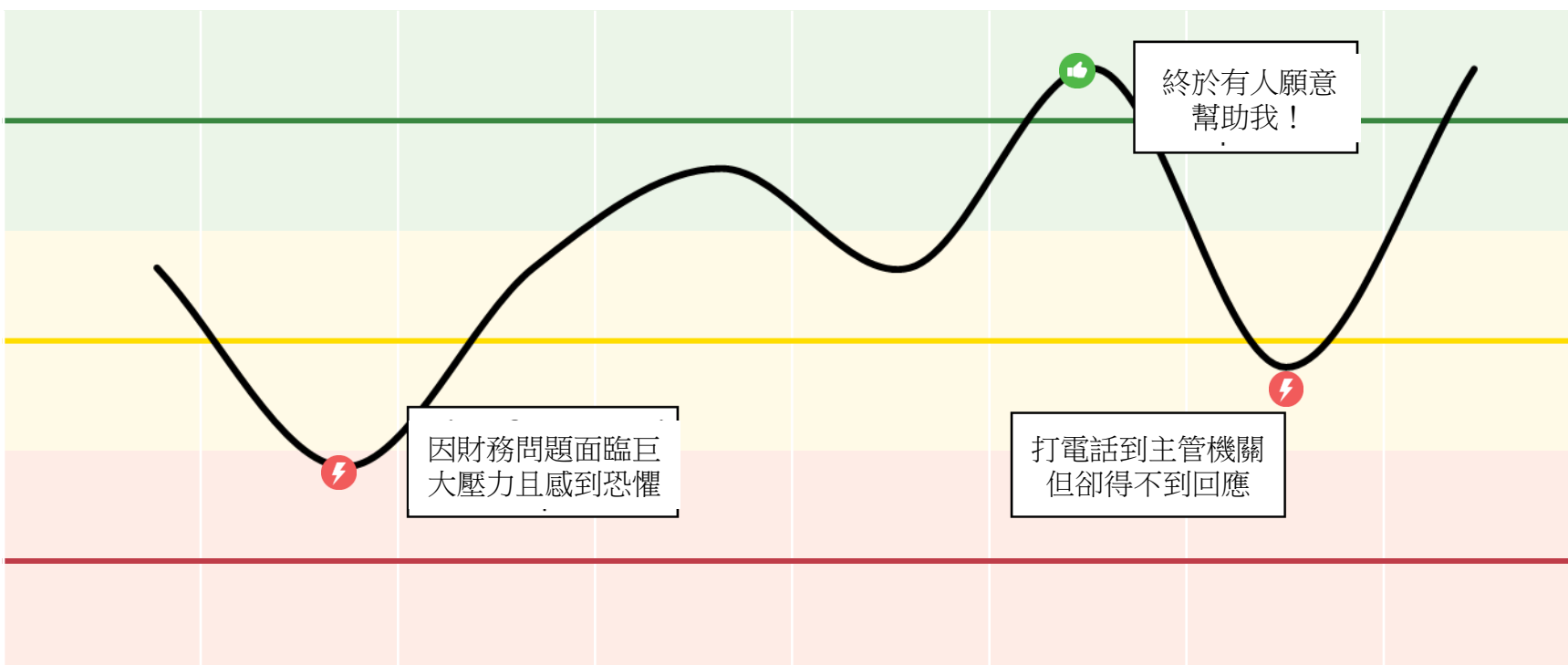
Touchpoint



Positief

Neutraal

Negatief



當事人問題解決歷程調查：結果

- 法律服務站(LSC) 的當事人：
 - 滿意度取決於其「事前」期望（「期待獲得的服務」）
 - 有關符合需求部份，普遍表示肯定/感到滿意
 - 未能滿足少數族群的需求
- 私人執業律師/調解人的當事人：
 - 獲得律師協助並無太多障礙
 - 滿意度主要取決於其自力解決的能力
 - 有關符合需求部份，普遍表示肯定/感到滿意

結語

經過多種調查後（如 CBS 資料研究與當事人經歷調查），我們更加瞭解荷蘭受扶助人所遭遇的問題及需求。

究竟應提供哪些服務，受扶助人的期望和其自力解決的能力乃是關鍵因素。

受扶助人的需求可能與服務提供者的專業意見與/或處理案件的方式有所不同。

所有受扶助人都有特定需求：應提供客製化服務，以滿足每位受扶助人的需求。