



*Raad voor
Rechtsbijstand*

荷蘭

數位時代之法扶服務與司法近用

Jin Ho Verdonschot 博士

科技總監

法律扶助系統知識中心 (Knowledge Centre Legal Aid System)

荷蘭法律扶助局 (Legal Aid Board Netherlands)

概述

1. 荷蘭法律扶助系統
2. Rechtwijzer 的經驗
3. 2023 年 (及未來) 的創新





荷蘭的法律扶助

荷蘭法律扶助局

- 設立於 1994 年
- 300 位員工
- 組織費用 2,410 萬歐元
- ~ 2022 年 371,000 件申請
- ~ 2022 年核發 348,000 張法律扶助證書
- ~ 36% 的人口符合資格
- 540,000,000 歐元預算 (開放式基金)

法律扶助系統

- 守門人 (社工、法律扶助診所)
- 第零層 (線上提供)
- 第一層 (法律服務櫃台)
- 第二層 (扶助律師及調解人)
- 6,125 位登錄扶助律師 (律師總數 ~18,000)
- 768 位調解人



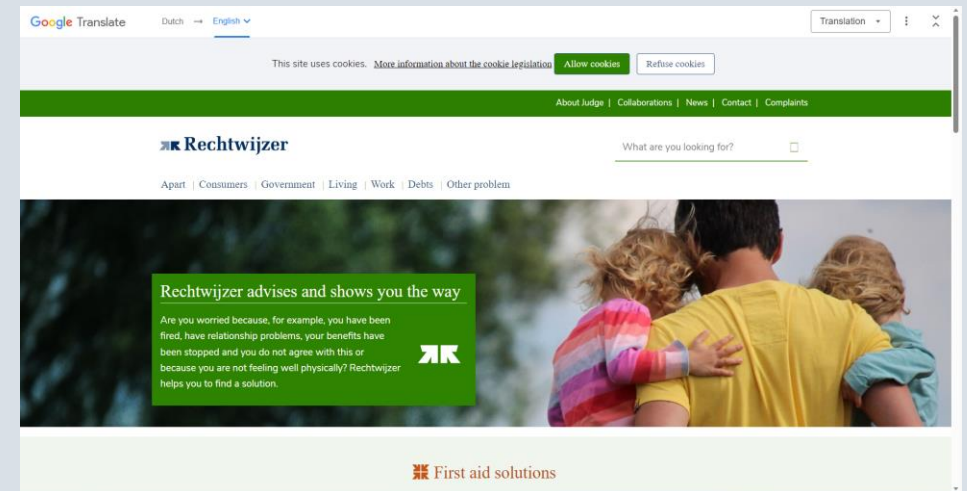


Rechtwijzer

(2006 年起)

Rechtwijzer

- 線上診斷、分類分流及自助平台
- 針對範圍廣泛的問題提供決策樹指引
 - 分居
 - 消費者權益
 - 政府
 - 居住權益
 - 就業
 - 消費者債務
- 急救工具



Rechtwijzer

- 外部軟體供應商 (SaaS)
- 外部使用者體驗 (UX) 及使用者介面 (UI) 專家
- 內部內容開發
- 專責團隊：
 - 產品管理
 - 關係管理
 - 內容協調
- ~ 2022 年 712,000 位使用者
- 經科學驗證對使用者體驗造成相當正面的影響
- 與創新法律扶助提供者合作



Rechtwijzer

- 研發平台
- 針對公民的研究



挑戰

- 瀑布式開發 vs. 敏捷式開發
- 使用者測試、測試、再測試
- 持續改良並使 UX/UI 更加現代化
- 資通訊科技發展速度
- 隱私 vs. 洞見
- 激烈地競逐人才



2023 年
(及未來) 的創新

重點

- 提升法扶使用者體驗 (UX)
- 提升法律扶助近用
- 提升資訊取得
- 提升流程透明度
- 提升扶助律師近用

轉型

- 荷蘭法律扶助局的資通訊環境現代化



法律扶助宛如黑盒子

- 民眾無法直接近用
- 資訊提供缺乏深入洞見
- 難以尋得扶助律師 (可提供協助、專長、適配)



現代化

- 民眾透過介面直接取得資訊
- 透過媒合工具找尋適當扶助律師
- 持續學習、監測、評估、訊號發送的回饋循環機制 (feedback loop)



直接取得資訊

- 民眾介面
- 診斷資訊
- 個人申請資訊
- 法律扶助相關資訊
- 申請程序相關資訊
- 申請過程中的資訊更新



媒合

- 適合的扶助律師
 - 專長
 - 個人偏好
 - 距離
 - 其他
- 可以提供協助的扶助律師
- 其他有關扶助律師的資訊



回饋循環機制

- 盡早觀察民眾需求
- 追蹤他們的流程
- 蒐集民眾回饋
 - 有關法律扶助局的服務體驗
 - 有關律師的服務體驗
 - 有關服務流程的體驗
- 蒐集律師回饋
 - 有關法律扶助局的服務體驗
 - 有關服務流程的體驗
 - 所採取的行動
 - 所花費的時間
- 結合系統中的流程資訊



聯絡資訊

Jin Ho Verdonschot

jh.verdonschot@rvr.org

0031625036434



Kenniscentrum

Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand

