Toegang tot het recht gaat ons allemaal aan.
Het is een fundament onder onze democratische rechtsstaat. Mensen moeten erop kunnen vertrouwen dat zij hun recht kunnen halen wanneer zij een juridisch probleem hebben. Tegelijkertijd zien we dat het debat over rechtsbijstand steeds vaker wordt gedomineerd door vragen over capaciteit en financiering. Dat is begrijpelijk, maar op termijn niet duurzaam.

Toegang tot het recht behouden we niet door te blijven doen wat we doen. Slimmer werken en slimmer organiseren is nodig; door juridische problemen waar mogelijk te voorkomen, door te weten wat werkt en daarin te investeren, door mensen snel naar de juiste hulp te leiden en door het stelsel voortdurend aan te passen aan een veranderende samenleving en veranderende mogelijkheden.

De centrale vraag zou daarom moeten zijn hoe we toegang tot het recht ook op de lange termijn toegankelijk, betaalbaar en effectief houden. Vanuit dat perspectief vragen wij aandacht voor vier onderwerpen: preventie, stuur op wat werkt, slimme diagnose en triage, en een adaptief systeem.

Preventie: de beste rechtshulp is rechtshulp die niet nodig is

De beste rechtshulp, is rechtshulp die niet nodig is. Veel juridische problemen ontstaan door onduidelijke communicatie, ingewikkelde regels, laat gesignaleerde schulden of geëscaleerde conflicten. Daardoor leven betrokkenen in stress en onzekerheid. Dit heeft gevolgen voor hun welzijn. Afhankelijk van de aard van het juridisch probleem zijn er ook gevolgen op het vlak van inkomen en huisvesting. Bestaande schuldenproblematiek kan verergeren. Investeren in preventie is in het belang van burgers en van de samenleving als geheel. Door structurele problemen te signaleren en aan te pakken kunnen persoonlijk leed en hoge maatschappelijke kosten worden voorkomen. Dat vraagt meer dan alleen het signaleren van knelpunten. Te vaak constateren we dat dezelfde problemen jaar na jaar terugkeren. Signalen moeten leiden tot actie. Beleg per knelpunt de verantwoordelijkheid bij een organisatie die de oplossing realiseert en daarover rapporteert. Dat geldt niet alleen voor problemen die ontstaan binnen de overheid, maar ook voor situaties waarin burgers vastlopen door handelen van bedrijven, verhuurders, werkgevers of andere private partijen. De overheid heeft hierbij een belangrijke kaderstellende, beschermende en handhavende verantwoordelijkheid.

Stuur op wat werkt, maak het evidence-based

Wanneer rechtshulp nodig is, moeten we deze zo effectief mogelijk organiseren. Dat begint met de vraag: welke vormen van rechtshulp werken het beste, voor wie en tegen welke kosten? Opvallend genoeg hebben we daar nog niet altijd voldoende inzicht in. Voor delen van het stelsel bestaat kennis over maatschappelijke kosten en baten, maar voor andere onderdelen veel minder. Daardoor worden discussies over uitbreiding van capaciteit en financiering regelmatig gevoerd zonder volledig zicht op de maatschappelijke opbrengsten van verschillende vormen van ondersteuning. Juist daarom is een meer evidence-based benadering nodig. Beleidskeuzes zouden gebaseerd moeten zijn op inzicht in welke aanpakken in welke situaties het beste resultaat opleveren, voor welke juridische problemen en voor welke groepen mensen. Daarbij kunnen wetenschap, praktijkervaring en gegevens uit de uitvoering elkaar versterken. Ook bestaande werkwijzen moeten worden geëvalueerd en verbeterd.

Het Juridisch Loket draagt hieraan bij door inzicht te bieden in de maatschappelijke effecten van zijn dienstverlening. Wetenschappelijk onderzoek naar de maatschappelijke kosten en baten toont aan dat de juridische ondersteuning door het Juridisch Loket drie tot vijf keer meer oplevert voor zowel burgers als samenleving dan het kost (zie de website voor het rapport). Recent klantonderzoek laat zien dat driekwart van de mensen die door het Juridisch Loket geholpen is (zeer) tevreden is over het Juridisch Loket. Zij hebben vertrouwen in onze adviseurs en – het belangrijkste – zij konden verder met de

oplossing van hun (juridisch) probleem. Zij gaven aan dat zij weinig moeite hoefden te doen voor onze hulp. Dergelijke inzichten zijn belangrijk, niet alleen voor individuele organisaties, maar juist voor het stelsel als geheel.

Slimme diagnose en triage

Toegang tot het recht is geen verzameling losse organisaties. Nulde-, eerste- en tweedelijns rechtshulp en geschilbeslechting vormen samen één systeem. Wanneer de druk op één onderdeel toeneemt, wordt dat elders in het stelsel merkbaar. Toegang tot het recht kunnen we alleen gezamenlijk realiseren.

Dat begint met een goede diagnose en triage. Niet iedere juridische vraag vraagt dezelfde vorm van ondersteuning. Sommige mensen kunnen met de juiste informatie zelf verder. Anderen hebben behoefte aan begeleiding, bemiddeling of gespecialiseerde juridische hulp. Welke ondersteuning passend is, hangt af van de aard en complexiteit van het probleem én van de situatie (zelfredzaamheid) van de rechtzoekende.

Het Juridisch Loket vervult voor mensen onder de Wrb-grens een belangrijke rol in die diagnose, hulp en soms doorverwijzing. In 2025 werden ruim 217.000 unieke hulpvragen (9000 mensen per week nemen contact op) behandeld en maakten 4,7 miljoen bezoekers gebruik van de online-informatie. We werken lokaal samen met andere organisaties om mensen sneller en beter te helpen, bijvoorbeeld binnen initiatieven zoals de Huizen van het Recht. Specifiek voor arbeidsmigranten werken we o.a. met WIN-punten samen.

Tegelijkertijd dwingt de toenemende druk op onze dienstverlening ons om na te denken over de toekomst. De vraag is hoe we de ondersteuning het beste inzetten. Wanneer capaciteit schaars is, moeten we ervoor zorgen dat mensen zoveel mogelijk de hulp krijgen die past bij hun situatie, zodat verdiepende ondersteuning beschikbaar blijft voor de zaken waarin die echt noodzakelijk is. Ook sluiten we niet uit dat de druk op onze dienstverlening dwingt tot triageafwegingen.

Een adaptief systeem voor de toekomst

Tot slot moeten we vooruitkijken. De samenleving verandert, de aard van juridische problemen verandert en technologische ontwikkelingen bieden nieuwe mogelijkheden. Een stelsel dat toegankelijk wil blijven, kan daarom niet statisch zijn.

Digitalisering, betere informatievoorziening en nieuwe vormen van dienstverlening maken het mogelijk om rechtshulp anders te organiseren dan we gewend zijn. Slimmer en beter afgestemd op de behoeften van mensen. Eenvoudige vragen kunnen waarschijnlijk sneller worden beantwoord, zodat meer tijd, aandacht en verdiepende kennis beschikbaar blijft voor advies en hulp bij complexe en impactvolle zaken. Dit is nu nog toekomst. Maar heeft nu onze aandacht nodig. Deze nieuwe mogelijkheden vragen om een stelsel dat blijft leren, experimenteren en zich aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen. Alleen zo kunnen we ervoor zorgen dat toegang tot het recht ook in de toekomst betaalbaar, toegankelijk en effectief blijft.

Namens het Juridisch Loket,

Willemijn van Helden en Rob Janssen, bestuurders

Heeft u vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze tekst? Of wilt u een werkbezoek aan één van onze locaties brengen? Wij nodigen u van harte uit om contact met ons op te nemen via bestuur@juridischloket.nl.