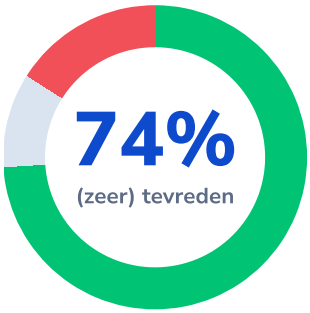
Ervaringen met het Juridisch Loket

Onderzoek onder ruim 1.400 mensen die hulp zochten bij het Juridisch Loket



Driekwart is (zeer) tevreden over het Juridisch Loket

- 10% neutraal
- 16% (zeer) ontevreden

72%

vindt dat ze met hulp van het Juridisch Loket zelf verder kunnen met hun situatie

HET MEEST TEVREDEN ZIJN MENSEN OVER:

1. **Advies en informatie**
   Begrijpelijk advies over rechten en plichten, wetten en regels
2. **Hulpvaardigheid en oplossingsgerichtheid**
   Hulp bij vervolgstappen zoals brief, contact opnemen met andere partij
3. **Klantvriendelijkheid**
   Aandacht, luisterend oor en inlevingsvermogen

KANSEN VOOR VERBETERING ZIJN:

1. **Resultaat van advies**
   Beter uitleggen wat mensen van ons kunnen verwachten en wat niet
2. **Communicatie en informatie**
   Mensen proactief informeren over de voortgang van hun zaak
3. **Snelheid**
   Wachttijden verkorten

80% voelt zich serieus genomen

77% vindt het Juridisch Loket deskundig

76% vindt het advies van het Juridisch Loket duidelijk

71% heeft (zeer) veel vertrouwen in het Juridisch Loket

55% beveelt het Juridisch Loket van harte aan



Klanttevredenheidsonderzoek startmeting · mei 2026 · n=1.401 · veldwerk 28 apr – 26 mei 2026 · 1.137 e-mail · 264 sms

Wij werken aan een rechtvaardige oplossing. Voor iedereen.

ONDERZOEK DOOR

Marktеffect