

Het Juridisch Loket

Jaarplan 2026

© Het Juridisch Loket 2025

Inhoudsopgave

Verklaring Raad van Toezicht 3

Voorwoord 4

Het jaarplan in perspectief 5

01 Onze dienstverlening in 2026 6
- 1.1 Online dienstverlening 7
- 1.2 Beter bereikbaar voor de rechtzoekende 9
- 1.3 VN-verdrag Handicap 10
- 1.4 Informatie, advies en hulp aan rechtzoekenden 10
- 1.5 Verschillende soorten adviesproducten 12
- 1.6 Klanttevredenheidsonderzoek 13
- 1.7 Samenvatting volumeafspraken en prestatie-indicatoren 13

02 Juridische dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten 14

03 Signaleren en problemen aankaarten 17
- 3.1 Data-ontsluiting 19
- 3.2 Data interpretatie, rapportage en publicatie 19

04 Europees Consumenten Centrum Nederland 20
- 4.1 Juridische hulp voor consumenten 22
- 4.2 Vraag stijgt, budget daalt 22
- 4.3 Samenwerking met partnerorganisaties 23
- 4.4 Online toegang tot het recht 23

05 Ontwikkeling van de dienstverlening 24
- 5.1 Samenwerken in de (Kop)regio 26
- 5.2 Coördinerende rol in de eerste lijn 27
- 5.3 Samenwerking met de Geschillencommissie 28
- 5.4 Een nieuw matchingsproces 28
- 5.5 Ratz 29
- 5.6 Consultatie advocaat Rotterdam 29

06 Naar landelijk dekkende huisvesting 30
- 6.1 Huisvestingsprojecten in 2026 32
- 6.2 Oriëntatie op komende huisvestingsprojecten 33

07 Mens en Organisatie 34
- 7.1 Rechtshulp is een vak! 36
- 7.2 Kennis delen en borgen door kennis-gemeenschappen 37
- 7.3 Preventie en arbeidsomstandigheden 38
- 7.4 Omgaan met agressie en onveiligheid 39
- 7.5 Nieuw functiehuis voor staf en ondersteuning 39

08 Informatievoorziening 40
- 8.1 Groei naar digitale volwassenheid 42
- 8.2 ICT-aanbestedingen 43
- 8.3 Inzet van Artificial Intelligence 43
- 8.4 Privacy en IT-security 44

09 Begroting en capaciteit 45
- 9.1 Bekostigingsmodel als onderbouwing voor de financiering 46
- 9.2 Reguliere begroting 48
- 9.3 Gefinancierde capaciteit 50

10 Projecten en innovatie 51
- 10.1 Project Kopregio 54
- 10.2 Projecten Toegang tot het recht 54

11 Risico's voor realisatie van onze ambities 55
- 11.1 Strategisch risico 57
- 11.2 Financiële risico's 58
- 11.3 Operationeel risico 59
- 11.4 Risico op privacyschending en misbruik van gegevens 60
- 11.5 Voldoen aan inkoopregels 60

Verklaring Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van het Juridisch Loket verleende op 1 oktober 2025 zijn goedkeuring aan dit jaarplan voor 2026. De Raad constateert dat het Juridisch Loket en het Europees Consumenten Centrum Nederland een grote maatschappelijke meerwaarde hebben en voorzien in de groeiende behoefte van vele rechtzoekenden. De medewerkers van het Juridisch Loket en het Europees Consumenten Centrum vervullen daarmee een belangrijke maatschappelijke opdracht.

De begroting bij dit jaarplan is naar het oordeel van de Raad een realistische begroting die hoort bij de opdracht zoals die door de staatssecretaris Rechtsbescherming is verwoord in de kaderbrief voor het jaar 2026. In deze kaderbrief herkent de Raad van Toezicht de grote waarde die hij toekent aan het Juridisch Loket. Het recent met het ministerie ontwikkelde bekostigingsmodel is een bevestiging daarvan en vormt de onderbouwing van de begroting.

De Raad van Toezicht bewaakt de kwaliteit en de continuïteit van het Juridisch Loket. Vanuit dat perspectief heeft de Raad zorgen of het Juridisch Loket en het Europees Consumenten Centrum ook de noodzakelijke middelen toegekend krijgen om te kunnen voldoen aan de maatschappelijke vraag van rechtzoekenden. De meerjarig gereserveerde middelen in de Rijksbegroting zijn niet voldoende om de begrote kosten te dekken. De subsidie wordt in de loop van de jaren verder gekort, terwijl de vraag naar onze dienstverlening stijgt. De Raad wijst ook op de korting van de bijdrage van de Europese Unie voor het budget van het Europees Consumenten Centrum. Met het oog op het belang van de toegang tot het recht en de continuïteit van dienstverlening pleit de Raad van Toezicht daarom voor een passende financiering en een spoedige borging van de wettelijke taak van het Juridisch Loket in de nieuwe Wet op de rechtsbijstand.

De medewerkers van het Juridisch Loket verdienen veel waardering voor hun belangrijke werk. In veruit de meeste contacten blijkt die waardering ook van rechtzoekenden. Zij voelen zich gehoord en geholpen. Helaas is de maatschappelijke realiteit dat soms ook agressie en onveiligheid aan de balie en de telefoon wordt ervaren. Dat baart de Raad van Toezicht zorgen. De Raad vindt het daarom belangrijk dat het Juridisch Loket niet alleen investeert in de professionele ontwikkeling van medewerkers maar ook in gezond en veilig werken. Het jaarplan is in de ogen van de Raad daarvoor een belangrijke randvoorwaarde, waarvan ook rechtzoekenden profiteren.

Namens de Raad van Toezicht
van het Juridisch Loket,



Jan de Vries
Voorzitter

Het Juridisch Loket is er voor iedereen die niet wil verdwalen in alle regels, wetten en afspraken. En voor iedereen die al verdwaald is. Wij wijzen de weg naar een rechtvaardige oplossing. Daarvoor doen we wat nodig is. De één is geholpen met een voorbeeldbrief. Voor de ander brengt een begrijpelijke uitleg op onze site de oplossing binnen handbereik.

Maar er zijn ook mensen voor wie het recht een kluwen is die ze zelf nooit zullen kunnen ontwarren. Voor wie zelfs een relatief klein probleem het begin van een domino-effect kan zijn. Zij hebben ons het hardst nodig. En voor hen gaan we een stap verder. Zij kunnen een beroep op ons doen voor persoonlijke rechtshulp. Samen met hen zoeken we naar een oplossing. Als het enigszins kan, proberen we een juridisch conflict te voorkomen. Lukt dat niet? Dan verwijzen we door naar iemand die helpt of bemiddelt.

Voorwoord

“Wij werken aan een rechtvaardige oplossing. Voor iedereen.
Omdat niemand er alleen voor mag staan.”

Vanaf het moment dat wij op 1 januari 2022 zijn gestart als bestuurder is dit onze leidraad, en de basis van onze visie. Inmiddels zijn we vier jaar verder en start op 1 januari 2026 onze tweede termijn. Met dit jaarplan laten we zien dat we in de afgelopen jaren veel bereikt hebben, maar dat onze ambitie om nóg meer te doen en te bereiken onverminderd groot is.

Samen met al onze collega’s werken we elke dag hard om onze visie in de praktijk te realiseren. De vraag naar onze dienstverlening is groot. Regelmatig staat er vlak voor een inloopspreekuur begint een rij met wachtenden. Ook het aantal bellers naar ons gratis telefoonnummer 0800-8020 blijft hoog. Dat bevestigt iedere dag weer de noodzaak dat eerstelijns rechtshulp beschikbaar is voor mensen die daar dringend naar op zoek zijn. En dat betekent dat we iedere dag de zeilen moeten bijzetten om iedereen van hulp en advies te voorzien. We willen namelijk niet alleen zo véél mogelijk mensen helpen, maar we willen hen ook zo goéd mogelijk helpen. Dat betekent dat we tijd vrijmaken voor rechtzoekenden die meer nodig hebben dan alleen juridisch advies.

Inmiddels is ook onze dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten goed op gang gekomen. Wij hebben hiervoor 45 juridisch adviseurs aangetrokken die een groep rechtzoekenden bereiken die wij eerder nauwelijks zagen. Deze adviseurs kennen namelijk de taal en cultuur van de doelgroep, en dat neemt drempels weg. Iedere dag wordt het belang van deze dienstverlening bevestigd.

Realistische ambities

Er staan geen verrassingen in dit jaarplan, wel realistische ambities. In dat opzicht is het jaarplan voor 2026 consistent met het beleid en de voornemens van de afgelopen jaren. In 2026 willen we nóg beter bereikbaar zijn voor mensen in Nederland met een juridische hulpvraag. Dat betekent dat we vaker en langer opengaan. En we breiden ons landelijk netwerk uit door een nieuwe vestiging in Venlo te openen. Want we weten dat in Noord-Limburg nog niet iedereen die onze hulp nodig heeft ons weet te bereiken.

We blijven ons onverminderd richten op het ondersteunen van rechtzoekenden bij hun vraagstuk. Dat betekent dat we dóórvragen als iemand bij ons aanklopt. En dat we niet alleen kijken naar onze eigen mogelijkheden, maar ook steeds vaker gebruikmaken van de expertise van ons regionale netwerk.

Bij alle doelstellingen en voornemens in dit jaarplan staat één ding voorop: rechtzoekenden staan altijd centraal in ons werk. Wij blijven investeren in ons vak en in onze positie binnen het sociaal domein. Daarnaast zullen we ook in 2026 structurele (juridische) problemen die iederéén kunnen raken signaleren en agenderen. Door tijdig te waarschuwen voor ongewenste ontwikkelingen hopen we verdere problemen te voorkomen.

Dit jaarplan is tot stand gekomen met de inbreng van vele collega’s uit de dienstverlening, onze OR en de stafafdelingen. Wij zijn met elkaar in gesprek gegaan over wat we in 2026 willen bereiken. De uitkomst is duidelijk: wij zien de noodzaak van goede rechtshulp! In 2026 gaan we nóg meer betekenen voor de rechtzoekende burger in Nederland.





Willemijn van Helden, Rob Janssen
Bestuur van het Juridisch Loket

Het jaarplan in perspectief

Dit jaarplan is ons antwoord op de kaderbrief van het ministerie van Justitie en Veiligheid. In deze brief geeft het ministerie – als opdrachtgever van onze organisatie – ons de financiële kaders en opdrachten mee voor 2026. Deze kaders hebben wij ingevuld vanuit onze overtuiging dat ook in 2026 alle rechtzoekenden in Nederland een beroep moeten kunnen doen op onze dienstverlening. Dat betekent echter dat we in dit jaarplan een begroting presenteren die hoger is dan het beschikbaar gestelde financiële kader. Wij zijn ervan overtuigd dat het gestelde kader niet past bij de aard en omvang van de vraag naar de eerstelijns rechtshulp die wij bieden. En we weten dat ook het ministerie van JenV wil garanderen dat alle rechtzoekende burgers kunnen rekenen op een laagdrempelige toegang tot het recht.

Onze organisatie is de afgelopen jaren gegroeid, letterlijk en figuurlijk. We zijn een grotere organisatie geworden, met meer juridisch adviseurs, die steeds meer rechtzoekende burgers helpen. Maar we zijn ook gegroeid in wie we zijn, wat we doen en hoe we dat doen. Met een professioneel belteam om iedereen op tijd te woord te staan. Met goed opgeleide adviseurs die iedere dag klaarstaan om zoveel mogelijk mensen te helpen. Die doorvragen en hulp bieden waar nodig. En wij zijn ook een organisatie met een professionele bedrijfsvoering, die aansluit bij de eisen van deze tijd. Of het nu gaat om de beveiliging van onze IT-omgeving, de bescherming van persoonsgegevens, een goede verzuimbegeleiding of de mogelijkheid om op basis van data beslissingen te nemen. Dat betekent dat de voorwaarden aanwezig zijn om vorm en inhoud te geven aan nóg betere dienstverlening, zodat we iedereen die ons nodig heeft goed kunnen helpen in 2026. Dat in stand houden vereist een passende financiering. Wij gaan in dit jaarplan en met onze begroting ervan uit dat we dit niveau van dienstverlening, maar ook het niveau van bedrijfsmatige ondersteuning continueren. In 2026, maar ook in de verdere toekomst.

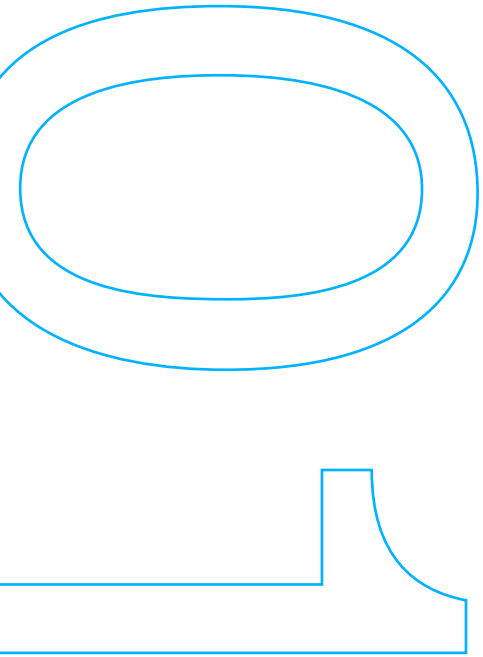
Programma stelselvernieuwing rechtsbijstand afgerond

Op 31 december 2025 is het programma voor de stelselvernieuwing afgerond. Een programma dat in onze ogen veel heeft opgeleverd. Een belangrijk resultaat van het programma is het voorstel voor een nieuwe Wet op de Rechtsbijstand. Dat wordt een wet waarin het Juridisch Loket (hJL) de wettelijke taak krijgt om namens het Rijk zorg te dragen eerstelijns rechtshulp en zodoende bijdraagt aan een laagdrempelige toegang tot de eerstelijns juridische ondersteuning. Vermoedelijk treedt de wet in 2028 in werking.

In de tussentijd is het van belang dat wij samen met onze opdrachtgever, het ministerie van JenV, blijven zorgdragen voor een stabiele en passende plek voor onze organisatie in het stelsel, met een passende financiering. Daartoe ontwikkelden wij samen met het ministerie van JenV een bekostigingsmodel. Dit model helpt met de onderbouwing van onze financieringsbehoefte. En laat zien wat de consequenties zijn als de middelen er niet zijn. Het model is de basis voor een nieuwe manier van besturen en bekostigen. Dit is het eerste jaarplan waarin we deze nieuwe bekostigingssystematiek hebben gebruikt. Daarom staan we wat uitgebreider stil bij het model, en leggen we de opbouw en werking ervan uit.

Dan de leeswijzer. In hoofdstuk 1 tot en met 5 presenteren wij onze voornemens om meer rechtzoekenden beter te helpen en onze dienstverlening verder te ontwikkelen Daarna volgt vanaf hoofdstuk 6 een beschrijving van wat nodig is om onze ambities en doelstellingen te realiseren. Bijvoorbeeld hoe wij investeren in leren en ontwikkelen van onze juridisch adviseurs, noodzakelijke investeringen doen in onze IT-systemen en invulling geven aan het verbeteren van onze kwaliteit van dienstverlening. Het plan sluit af met de begroting, ons projectportfolio en de risicoparagraaf.

Onze dienstverlening in 2026





1.1 Online dienstverlening

Met meer dan 5 miljoen bezoekers en 20 miljoen paginabezoeken per jaar is onze website juridischloket.nl voor veel mensen in Nederland hét startpunt voor het vinden van een antwoord op hun juridische vragen. Op de website kan iedereen – ongeacht zijn of haar inkomen – terecht voor informatie, advies en voorbeeldbrieven. De informatie is actueel, juridisch correct en geschreven in begrijpelijk Nederlands (taalniveau B1).

Steeds vaker komen mensen op onze website terecht via campagnes op Google en social media. Daar zijn we in 2025 mee gestart om zo veel mogelijk rechtzoekenden, ongeacht hun inkomen, te helpen via onze online dienstverlening.

Betere toegang tot het recht via digitale kanalen

Het Juridisch Loket speelt een belangrijke rol in het waarborgen van toegang tot het recht. In 2026 kunnen we – dankzij een eenmalige subsidie van het ministerie van JenV – nog meer aandacht besteden aan het verbeteren van onze online dienstverlening. Onze website moet niet alleen een informatieve bron zijn, maar ook een actuele, dynamische, gepersonaliseerde juridische gids die bezoekers actief ondersteunt in hun juridische zoektocht. Daarom gaan we de gebruikerservaring verbeteren met geïntegreerde stapsgewijze juridische gidsen en dynamische inhoud die altijd actueel is. Zo blijft onze website de eerste keuze voor iedereen die op zoek is naar betrouwbare en toegankelijke juridische informatie en advies. Deze verbeteringen dragen bij aan het versterken van de toegang tot het recht voor een bredere groep mensen, ongeacht hun inkomen of situatie.

Komst van AI-ondersteunde zoekmachines

In 2025 zagen we een sterke groei van het gebruik van AI en AI-chatbots door rechtzoekenden. Deze technologieën nemen deels de plaats in van traditionele zoekmachines zoals Google. Het gebruik van AI-chatbots zoals ChatGPT en Gemini veroorzaakt een verandering in het online zoekgedrag van mensen. De informatie wordt gepresenteerd in de resultaten van de chatbots zelf. Hierdoor bezoeken minder mensen de bron van de informatie, zoals onze website. Voor 2026 is het daardoor lastiger om accurate voorspellingen te doen over de verwachte bezoekersaantallen.

Om online zichtbaar te blijven, maar vooral om ervoor te zorgen dat rechtzoekenden ook via deze AI-oplossingen juiste juridische informatie en advies krijgen, gaan we in 2026 onze kennis op het gebied van GEO (Generative Engine Optimization) vergroten en onze website hierop aanpassen. Tegelijkertijd blijven we aandacht houden voor de vindbaarheid via traditionele zoekmachines, zodat onze informatie ook daar goed bereikbaar blijft. Onze verwachting is dat met deze ingrepen de bezoekersaantallen stabiliseren.

Doorontwikkeling van bestaande projecten

Veel van de projecten die in 2025 zijn gestart, zetten we in 2026 voort.

Invulhulp voor voorbeeldbrieven

In 2025 zijn we gestart met het ontwikkelen van een digitale invulhulp voor meer dan 100 voorbeeldbrieven op onze website. Deze functionaliteit maakt het voor bezoekers van de website mogelijk om eenvoudig gepersonaliseerde brieven te maken en te downloaden. In 2026 breiden we het aanbod van brieven dat via deze invulhulp beschikbaar is, verder uit.

Digitale toegankelijkheid
In 2025 hebben we onze website verbeterd op het gebied van digitale toegankelijkheid. In 2026 zetten we deze lijn voort en voeren we verdere verbeteringen door, zodat onze website nog toegankelijker wordt voor mensen met een beperking.

Digitale assistent JuLo
Onze digitale assistent JuLo is in 2025 gebruiksvriendelijker gemaakt en uitgebreid met nieuwe onderwerpen.
In 2026 blijven we JuLo ontwikkelen, met focus op gebruiksvriendelijkheid en betere integratie in de website.

Ook breiden we JuLo uit met nieuwe onderwerpen, zodat bezoekers nog beter advies krijgen dat past bij hun persoonlijke situatie.

Engelstalige content
In 2025 hebben we mogelijkheden onderzocht om ons digitale aanbod in het Engels uit te breiden op een manier die efficiënt en toekomstbestendig is. In 2026 blijven we doorgaan met het aanbieden en actueel houden van Engelstalige content.



1.2 Beter bereikbaar voor de rechtzoekende



Er is geen reden om aan te nemen dat de vraag naar onze persoonlijke dienstverlening in 2026 zal afnemen. Wij willen op zijn minst hetzelfde aantal rechtzoekenden helpen, en bij voorkeur meer. Want we weten dat nu nog niet iedereen de hulp krijgt die hij of zij nodig heeft. Daarom investeren we in 2026 in onze bereikbaarheid. Dat doen we op verschillende manieren:

- We openen een extra vestiging in Venlo
- We breiden de openingstijden van bestaande vestigingen uit
- We breiden het aantal spreekuren in buitengebieden uit
- We introduceren de mogelijkheid van beeldgesprekken

Extra vestiging in Venlo

In Venlo openen we begin 2026 een vestiging. Wij zijn in 2025 mede-initiator en deelnemer geweest van het Ontwikkeltraject Rechtshulp en Sociaal Domein in Noord- en Midden-Limburg (de zogenaamde 'Kopregio', zie ook hoofdstuk 5). Een belangrijke mijlpaal hierin was de ondertekening van het LimPACT, waarmee een stevige ambitie voor samenwerking in de regio is bekrachtigd. Het ministerie van JenV wil dat wij daarin een voortrekkersrol nemen en dat doen we graag. Als hJL zetten wij ons in om de samenwerking met en tussen de uitvoerende partijen in de regio te ontwikkelen en te bestendigen met onder andere een regionaal uitvoeringsoverleg.

Om dat goed te doen, kiezen wij voor een stevige basis in de regio en openen we een vestiging in Venlo-Blerick. Zo geven we rechtzoekenden in Noord en Midden-Limburg beter en makkelijker toegang tot het recht, vanuit de wetenschap dat in deze omgeving meer Wrb-gerechtigden dan gemiddeld wonen. Landelijk komt 32% van de inwoners in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand, in Venlo is dat 39%. In bepaalde stadsdelen (waaronder Blerick) zelfs 47%. Op dit moment is de afstand tot onze vestiging in Roermond voor veel inwoners van Venlo te groot waardoor zij niet bij ons binnenlopen.

De huisvestingskosten voor de nieuwe vestiging vangen wij op binnen ons reguliere budget, maar om de vestiging te bemensen is een beperkte uitbreiding van 4 fte aan juridisch adviseurs nodig. Deze uitbreiding is verwerkt in de begroting.

Uitbreiding openingstijden

In 2025 zagen we een sterke toename van het aantal rechtzoekenden dat gebruik maakte van onze inloopspreekuren. Op veel vestigingen steeg dit aantal met meer dan 40%. Dat betekent drukte in de wachtruimte en langere wachttijden. Om de aanloop te spreiden en de wachttijden te verkorten gaan we in 2026 onze openingstijden uitbreiden. Per regio onderzoeken we of we de huidige openingstijden van onze vestigingen verruimen of een extra dag opengaan.

Een bijkomend voordeel van ruimere of beter gespreide openingstijden is dat we extra tijd en ruimte kunnen maken voor rechtzoekenden die dat nodig hebben, zonder dat dit ten koste gaat van andere wachtenden.

Werken op buitenspreekuren

In rurale gebieden is afstand vaak een belemmering om op (inloop)spreekuren een vestiging te bezoeken. Daarom zijn we in 2025 als pilot in Drenthe op 3 locaties met 'buitenspreekuren' gestart. Samen met ketenpartners houden we daar eens in de twee weken inloopspreekuren. Deze buitenspreekuren hebben we onder de aandacht gebracht via commercials op Radio Drenthe, advertenties op social media en artikelen in lokale en regionale media. Op alle locaties kunnen wij kosteloos verblijven. Als deze buitenspreekuren succesvol zijn, breiden we dit initiatief uit.

Beeldgesprekken als nieuw kanaal

In 2022 hebben we een succesvolle pilot met videobellen afgerond. Gedurende een pilotperiode van 5 maanden is door meerdere juridische adviseurs ervaring opgedaan met beeldgesprekken met rechtzoekenden. Zowel de rechtzoekenden als de adviseurs waren positief over deze manier van communiceren. Zo'n 80% was van mening dat het beeldgesprek beter was dan een normaal telefoongesprek. Vanwege de komst van het gratis nummer 0800-8020 en de daardoor snelgroeiende vraag naar onze dienstverlening, was er geen tijd en ruimte om gevolg te geven aan de pilot.

In 2026 gaan we daar verandering in brengen. We willen stapsgewijs steeds meer rechtzoekenden de mogelijkheid aanbieden om een beeldgesprek te voeren met één van onze adviseurs. Dat is zeker in de dunbevolktere regio's met relatief lange reistijden en beperkt openbaar vervoer een uitkomst.



1.3 VN-verdrag Handicap

Het VN-verdrag Handicap is een belangrijk mensenrechtenverdrag. Nederland heeft het VN-verdrag Handicap in 2016 geratificeerd. De overheid en maatschappelijke sectoren moeten het verdrag uitvoeren. Het verdrag geeft mensen met een beperking of chronische aandoening recht op gelijke behandeling en gelijkwaardig meedoen. Een uitgangspunt dat wij natuurlijk van harte ondersteunen.

Daarom hebben wij meegedacht met het ministerie van JenV over de maatregelen die in de komende jaren (2025 - 2030) genomen kunnen worden om de toegang tot onze dienstverlening te verbeteren. We zullen onze website en daarmee onze online dienstverlening verbeteren. Ook zullen we onze telefonische dienstverlening (tolkentelefoon) en de toegankelijkheid van onze vestigingen verbeteren. Daarmee zorgen we ervoor dat iedereen, ook mensen met een beperking, met ons in contact kan komen en onze diensten kan gebruiken.

1.4 Informatie, advies en hulp aan rechtzoekenden

Iedereen kan in een situatie terechtkomen waarbij hij of zij rechtshulp of rechtsbijstand nodig heeft. Mensen met een laag inkomen kunnen dan aanspraak maken op persoonlijke rechtshulp op basis van de Wet op de Rechtsbijstand (Wrb). Jaarlijks helpen wij vele duizenden rechtzoekenden. Dat doen we telefonisch of op één van vestigingen in Nederland.

Telefonische dienstverlening

Rechtzoekenden bellen ons sinds 1 januari 2023 gratis op het nummer 0800-8020. Met dit gratis telefoonnummer is de toegankelijkheid van de eerstelijns juridische hulp vergroot. Voor mensen met een laag inkomen is er geen financiële drempel meer om contact met ons te leggen. Het aantal mensen dat ons belt is sindsdien sterk gestegen.

Belteam

Sinds februari 2023 verzorgt een belteam van Teleperformance het eerste contact met rechtzoekenden die ons bellen. Ook in 2026 blijven wij het belteam inzetten. Het belteam verbindt mensen met een acute hulpvraag door naar onze spoedlijn en zorgt dat de overige bellers binnen 4 werkdagen worden teruggebeld door een juridisch adviseur uit zijn of haar eigen regio, of een afspraak maken op een vestiging.

In 2025 voerde het belteam 346.000 gesprekken. We verwachten dat het belteam in 2025 zo'n 350.000 telefoongesprekken voor ons zal beantwoorden. Ons doel is dat bellers maximaal 5 minuten hoeven te wachten voordat zij contact hebben met een medewerker van het belteam. Daarmee is onze ambitie voor 2026 gelijk aan die van 2025, toen onze dienstverlening ruimschoots aan deze doelstellingen voldeed.

Spoedlijn
Rechtzoekenden met een acute hulpvraag worden doorverbonden naar onze spoedlijn. In 2025 voerden wij zo'n 60.000 spoedgesprekken. Dat is minder dan in 2024. We werkten de afgelopen tijd aan een scherpere selectie van 'echte spoedzaken'. Voorheen werden door de spoedlijn ook vragen behandeld die achteraf beter in de regio behandeld hadden kunnen worden. Voor 2026 streven wij naar de behandeling van 60.000 spoedgesprekken.

In het verleden moesten bellers met de spoedlijn helaas vaak lang wachten tot ze een juridisch adviseur aan de lijn kregen. We hebben de wachttijd in 2025 beter onder controle gekregen, onder andere door bij grote drukte af te spreken dat de rechtzoekende binnen 24 uur wordt gebeld door ons. Ons doel is dat de rechtzoekende maximaal 15 minuten moet wachten op contact met onze adviseur.

Terugbelverzoeken
Wij bellen rechtzoekenden met hulpvragen zonder acute spoed binnen 4 werkdagen terug. Als wij de rechtzoekende de eerste keer niet kunnen bereiken, doen wij een tweede belpoging. Wanneer de rechtzoekende niet opneemt, spreken we zo mogelijk zijn of haar voicemail in, met het verzoek om opnieuw contact met ons op te nemen via 0800-8020.

In 2026 zullen wij naar verwachting 220.000 keer terugbellen om de vraag van de rechtzoekende te behandelen. Dat is iets minder dan in 2025. Toen behandelden wij 237.000 terugbelverzoeken. Ons doel is om meer rechtzoekenden de eerste keer aan de lijn te krijgen, zodat we minder belpogingen hoeven te ondernemen. En we weten, hoe sneller we bellen, hoe groter de kans dat dit lukt. Uiterlijk 4 werkdagen na het eerste contact willen we de rechtzoekende gebeld hebben.

Dienstverlening vanuit de vestigingen

Het aantal rechtzoekenden dat een van onze vestigingen bezocht, nam in 2025 sterk toe. Zo steeg het aantal bezoekers van onze inloopspreekuren gemiddeld met 25%. Op sommige vestigingen zagen we een stijging van meer dan 40%. Dat betekent dat de wachtruimte regelmatig vol zit.

We verwachten dat het aantal bezoeken in 2026 onverminderd hoog zal blijven. In 2025 ontvingen wij bijna 100.000 bezoekers op onze vestigingen. We gaan ervan uit dat wij in 2026 minstens 106.000 mensen zullen helpen tijdens de inloopspreekuren; een toename vanwege verruimde openingstijden en de extra vestiging in Venlo. Daarnaast ontvangen wij in 2026 naar verwachting 31.000 keer een rechtzoekende op een spreekuur. Dat is 8% meer dan in 2025. Om te zorgen dat een rechtzoekende niet te lang hoeft te wachten, is ons streven dat een spreekuurafspraak binnen 5 werkdagen plaatsvindt.



1.5 Verschillende soorten adviesproducten

Niet iedere vraag die wij krijgen, behandelen we op dezelfde manier. Sommige juridische adviezen zijn relatief eenvoudig en snel te geven. In andere gevallen is de juridische vraag of persoonlijke situatie lastiger en moeten wij meer inspanning leveren om te komen tot een goed advies. Daarbij vraagt het ministerie ons onze dienstverlening door te ontwikkelen naar meer oplossingsgerichte rechtshulp.

Om dat meetbaar te maken, en om te kunnen bepalen wat dat betekent in tijd en geld ontwikkelden we een bekostigingsmodel dat rekening houdt met deze verschillen[1]. In hoofdstuk 9 staan het bekostigingsmodel en de financiële implicaties van dat model beschreven. Voor hier is van belang dat we in onze praktijk van dienstverlening diverse soorten 'producten' onderscheiden. Die producten kunnen tot stand komen na één of meerdere contacten.

P0 - 0800-gesprek
P1 - Informatie of direct advies
P2 - Advies met uitzoekwerk
P3 - Uitgebreid advies
P4 - Uitgebreid advies met hulp

Het eerste product dat wij onderscheiden is het 0800-gesprek (P0). Het eerste contact met onze organisatie vindt vaak plaats als een rechtzoekende burger belt naar ons 0800-nummer. Een team van goede getrainde callcentermedewerkers beantwoordt die gesprekken. Zij bepalen of de beller recht heeft op persoonlijke hulp en zo ja, proberen aan de hand van een script het juridische probleem goed in beeld te brengen, zodat de juridisch adviseur weet wat er speelt. Op basis van de urgentie bepalen zij of de vraag in behandeling moet worden genomen door een adviseur van de spoedlijn of dat een adviseur uit de regio van de beller de vraag kan oppakken.

De volgende vier producten hebben betrekking op de hulp en het advies dat door onze juridische adviseurs wordt verstrekt.

In het eerste geval (P1) is sprake van een vraag om informatie of een juridisch advies dat onze adviseur direct kan geven aan de rechtzoekende. Daarmee is de zaak relatief snel afgerond. In het tweede geval (P2) kan de adviseur niet direct advies geven. Hij of zij heeft tijd nodig om te overleggen, documenten te bestuderen of betrokken partijen te bellen. Daarna koppelt de adviseur het advies terug aan de rechtzoekende. Dat gebeurt meestal telefonisch.

Van een uitgebreid advies (P3) is sprake als de vraag complexer is, of de persoonlijke omstandigheden van de rechtzoekende daarom vragen. Onze adviseur neemt de tijd voor een goede diagnose en komt, eventueel na overleg of uitzoekwerk, met een advies. Dat advies is vastgelegd in een adviesdocument dat de rechtzoekende meekrijgt. De tijd dat onze adviseur met deze zaak bezig is, is een stuk langer dan bij de voorgaande twee vormen van dienstverlening.

Van een uitgebreid advies met hulp (P4) is sprake als onze adviseur inschat dat de rechtzoekende niet zelf in staat is om zijn of haar probleem op te lossen, ook niet na een goede diagnose en een goed advies. Onze adviseur legt de rechtzoekende niet alleen uit wat te doen, maar helpt hem of haar op weg door een aantal stappen samen te nemen.

Het soort adviesproduct staat los van de wijze waarop het advies gegeven wordt; dat kan in persoon aan een balie, tijdens een spreekuur of telefonisch. Meestal, zeker bij een uitgebreid advies (al dan niet met hulp) zijn meerdere contactmomenten noodzakelijk.

In 2025 realiseerden wij – naast de 346.000 0800-gesprekken - in totaal 230.000 adviesproducten. Daarvan ging het in 40% om een direct advies, in 37% om een advies met uitzoekwerk, in 13% om een uitgebreid advies en in 10% om een uitgebreid advies met hulp.

Ook in 2026 zullen wij naar verwachting 230.000 adviesproducten realiseren, maar dat willen we doen in een iets gewijzigde verhouding (zie onderstaande tabel). Uitgaande van de wens dat wij meer oplossingsgerichte dienstverlening bieden, willen we in 2026 vaker komen met een uitgebreid advies of uitgebreid advies met hulp; van 23% naar 25% van alle adviesproducten. Dat lijkt een kleine stap, maar het heeft grote consequenties voor de werkbelasting van onze adviseurs, omdat deze adviesproducten meer tijd kosten en er vaak meer contactmomenten nodig zijn.

Wat die consequenties zijn voor de capaciteit en de financiën is verder uitgewerkt in het hoofdstuk financiën, in de paragraaf over het bekostigingsmodel.

	2025	2026	2025	2026
informatie of direct advies	92.000	85.100	40%	37%
advies met uitzoekwerk	85.100	87.400	37%	38%
uitgebreid advies	29.900	32.200	13%	14%
uitgebreid advies met hulp	23.000	25.300	10%	11%
totaal	**230.000**	**230.000**	**100%**	**100%**

1 De afspraak is dat 2026 een proefjaar is waarin we dit model toepassen, testen en verfijnen.



1.6 Klanttevredenheidsonderzoek

In 2026 starten we met de uitvoering van een periodiek klanttevredenheidsonderzoek. Want we kunnen wel veel mensen helpen, maar zijn ze ook tevreden? Er is ongetwijfeld ruimte voor verbetering.

We hebben ervoor gekozen om aan te sluiten bij het meethuis voor de dienstverlening dat door de Rijksoverheid is ontwikkeld. Dit gaat ons helpen om de ervaringen van rechtzoekenden te meten, zodat wij die ervaringen mee kunnen nemen in de uitoefening van ons vak.

1.7 Samenvatting volumeafspraken en prestatie-indicatoren

De tabel geeft tot slot in één oogopslag de voorstellen weer voor de omvang van de dienstverlening in 2026 en de bijbehoren prestatie-indicatoren (kpi's).

	aantal	kpi
telefonische dienstverlening		
gesprekken 0800-8020	350.000	maximaal 5 minuten wachttijd
spoedgesprekken (inclusief terugbelafspraken spoed)	60.000	maximaal 15 minuten wachttijd
		binnen 24 uur eerste terugbelpoging
terugbelverzoeken	220.000	binnen 4 werkdagen behandeld
dienstverlening op de vestiging		
baliegesprekken	106.000	
spreekuurafspraken	31.000	binnen 5 werkdagen na voorgaande afspraak
adviesproducten		
0800-gesprek	350.000	
informatie of direct advies	85.100	
advies met uitzoekwerk	87.400	
uitgebreid advies	32.200	
uitgebreid advies met hulp	25.300	

Juridische dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten





In mei 2024 zijn we in opdracht van het ministerie van SZW gestart met juridische hulpverlening aan arbeidsmigranten uit vooral Polen, Bulgarije en Roemenië. Omdat Oekraïense vluchtelingen vaak (arbeidsrechtelijk) in dezelfde situatie verkeren, bieden we ook aan hen rechtshulp in hun eigen taal.

We richtten ons vanaf de start op de vier provincies waar de meeste arbeidsmigranten wonen en werken: Noord-Holland, Zuid-Holland, Noord-Brabant en Limburg. Daarvoor zochten we juristen die de taal van de doelgroep spreken. De aanpak is anders dan bij onze reguliere dienstverlening, omdat deze groep minder snel zelf hulp zoekt of weet te vinden. Wij hebben gekozen voor een actieve benadering. We zoeken arbeidsmigranten op in wijken, via partnerorganisaties en bij de WIN-punten (Work In NL). In 2025 zijn we gegroeid naar 45 fte en hebben we flink geïnvesteerd in training van juridisch adviseurs en in het verkennen van de mogelijkheden om onze dienstverlening beter digitaal te ondersteunen (zoals met speech-to-text en de toepassing van AI). De ervaringen van het afgelopen anderhalf jaar, waarbij we inmiddels zo'n 2.200 zaken hebben behandeld, sterken ons in de overtuiging dat we goed op weg zijn om een belangrijke bijdrage te leveren aan een betere toegang tot het recht voor arbeidsmigranten. De behoefte daaraan is duidelijk aanwezig. In 2026 gaan we de dienstverlening met de juiste middelen, goede samenwerking en innovatie uitbreiden en verder vormgeven.









Onze doelstelling voor 2026 is drieledig:

- We bereiken meer arbeidsmigranten in de vier provincies;
- We starten met onze dienstverlening in regio's waarin we nog niet actief zijn;
- We zijn rechtstreeks bereikbaar voor arbeidsmigranten via een gratis telefoonnummer.

In 2026 willen we meer rechtzoekenden bereiken in de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Noord-Brabant en Limburg. Dat zijn de provincies waar we ons inmiddels actief profileren. Dat doen we samen met de WIN-punten en andere lokale partners in het sociaal domein. We maken hiervoor gebruik van mond-tot-mondreclame en de directe toegang via een contactformulier dat in verschillende talen op onze website staat. Na de lancering van de website voor deze doelgroep zagen we de instroom snel groeien. Ook een korte pilot met WhatsApp leidde in een korte tijd tot een snelle toename van de vragen.

We zien dat via het contactformulier op onze website ook arbeidsmigranten buiten de vier provincies ons weten te vinden. Feitelijk helpen we nu al arbeidsmigranten in heel Nederland. Door mond-tot-mondreclame en met de inzet van WhatsApp willen we in 2026 nog meer rechtzoekende arbeidsmigranten bereiken. Daarbij hebben we specifieke aandacht voor samenwerking in de regio's waar nieuwe WIN-punten starten.

Indien nodig zetten we gerichte Facebook-campagnes in om arbeidsmigranten op onze dienstverlening te wijzen.

Om het toenemend aantal arbeidsmigranten dat ons weet te vinden goed te helpen starten we in 2026 met een professioneel (terug)belteam dat bereikbaar is in het Pools, Roemeens, Bulgaars en Oekraïens. Of we dat doen met 'native speakers' of dat we ons laten ondersteunen door slimme taaltechnologie, wordt nog onderzocht. Ook hier zetten we een Facebookcampagne op waarin we de arbeidsmigranten in hun eigen taal wijzen op in mogelijkheid om ons gratis te bellen.

Hoewel het lastig is in te schatten hoeveel mensen uiteindelijk bij ons zullen aankloppen voor informatie, advies of hulp, verwachten we dat we in 2026 circa 8.000 tot 10.000 arbeidsmigranten gaan helpen. Dat is meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2025.

Om die extra hulp te kunnen bieden, groeit de bezetting in 2026 naar 50 fte. Of dat voldoende is, weten we niet zeker. We constateren dat arbeidsmigranten die zich nu bij ons melden vaak complexe hulpvragen hebben, en vaak minder zelfredzaam zijn dan onze "reguliere" rechtzoekenden. In 24% van de zaken verwijzen we door naar sociaal advocaten. Bij onze reguliere dienstverlening is dat 8%. Ook als we iemand doorverwijzen naar een advocaat is de ervaring dat we



2026

Meer rechtzoekenden bereiken in de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Noord-Brabant en Limburg

betrokken moeten blijven. Door taal-, cultuur- en kennisverschillen is de drempel naar een advocaat vaak hoog. Dat betekent dat we meer tijd moeten en willen investeren om te zorgen dat iemand daadwerkelijk geholpen wordt.

Signaleren en problemen aankaarten





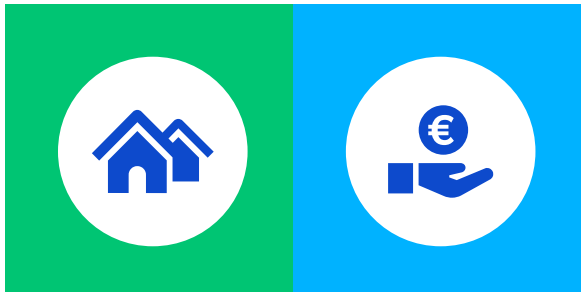
Wet- en regelgeving kan mensen ongewild benadelen. Zeker als de complexiteit van die wet- en regelgeving toeneemt. Wij zien het als onze taak om signalen over deze ‘hardheden’ aan te bieden aan instanties die daar iets aan kunnen én moeten veranderen. Onze rapportage SignalenInZicht was daar in 2025 een tastbaar product van.

Jaarlijks spreken wij vele honderdduizenden rechtzoekenden. Een groot deel van hen ervaart de gevolgen van knelpunten in wet- en regelgeving. Op zichzelf staande casussen geven meestal geen aanleiding tot zorg. Echter, een systematische analyse van al die casussen geeft vaak een onderliggend probleem weer. Rechtzoekenden blijken dan regelmatig op dezelfde lacunes of knelpunten te stuiten. Daarmee wordt duidelijk waar wetgeving niet altijd passend blijkt of de vertaling van de wet naar de uitvoering voor mensen tot problemen leidt.

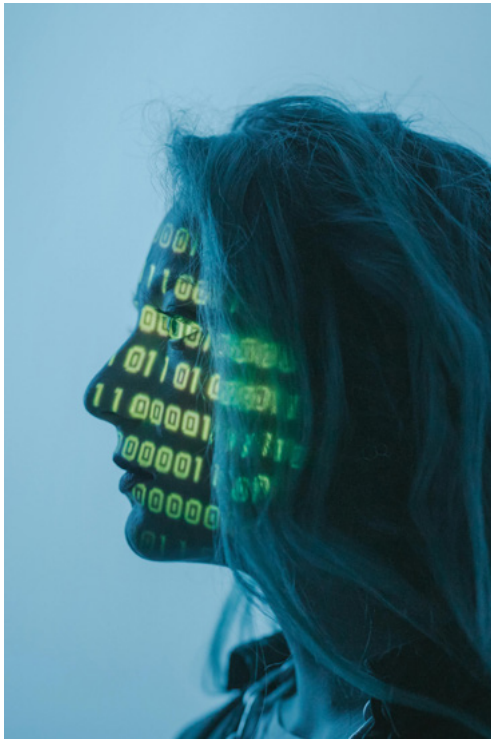
In 2025 hebben wij onze signaleringssystematiek verder geprofessionaliseerd. Samen met een externe partner ontwikkelen wij geavanceerde AI-tooling die het mogelijk maakt om onze database intelligenter en efficiënter te doorzoeken. In plaats van handmatig zoeken op trefwoorden, kunnen wij straks AI inzetten om patronen en potentiële knelpunten te identificeren die anders onopgemerkt zouden blijven.

Ook ons signaleringsproces is onder de loep genomen. Samen met de Processpecialisten hebben wij uitgewerkt hoe onze werkwijze er uit moet zien; van registratie in de dienstverlening tot het aanhangig maken van signalen bij instanties. Afgelopen jaar hebben we alle medewerkers op de vestigingen gewezen op het belang van signaleren en zijn handvatten aangereikt om hun eigen rol daarin goed te vervullen. In 2026 gaan we onze collega’s nog explicieter betrekken bij het signaleringsproces. Onder andere door ze een duidelijke rol te geven bij het interpreteren van signalen.

Deze en andere stappen hebben we gezet met een nieuw geformeerd signaleringsteam met drie (senior) adviseurs, ondersteund door een dataspecialist en een communicatieadviseur. In 2026 gaan we onze signaleringsrol nog beter verankeren in de organisatie en het team versterken met 1 fte. Daarbij zoeken we de samenwerking met netwerkpartners in het sociaaljuridisch domein. Wij hebben periodiek overleg met organisaties als de Autoriteit Consument en Markt, het ministerie van SZW en nemen deel aan het overleg Rechtswereld en het Maatschappelijk Overleg.



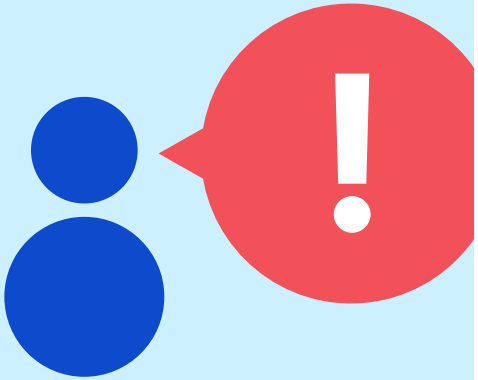
3.1 Data-ontsluiting



In 2025 hebben we een aantal belangrijke verbeteringen doorgevoerd in het ontsluiten van onze data. Ons nieuwe dataplatform stelt ons in staat om verschillende databronnen aan elkaar te koppelen en daar rapportages over op te stellen. Ook hebben we eind 2025 de beschikking gekregen over AI tooling waarmee we onze databronnen gerichter kunnen doorzoeken.

Dat helpt ons om niet alleen achteraf ondersteunende data bij reeds bekende signalen te vinden maar juist ook om de data te doorzoeken op knelpunten die we nog niet kennen. In 2026 gaan we de tool verder trainen en leren we hoe we er optimaal gebruik van kunnen maken.

Naast het beter ontsluiten van de data investeren we in de datakwaliteit. Zo vermelden onze juristen in ons registratiesysteem sinds 2025 altijd de wederpartij. Wij denken dat dat belangrijke extra informatie oplevert. Verder verkennen we in 2026 de mogelijkheden om het voor onze collega's makkelijker te maken signalen te melden of te raadplegen zodat zij rechtzoekenden beter kunnen informeren.



3.2 Data interpretatie, rapportage en publicatie

In 2025 zijn we voor het eerst naar buiten gekomen met een overzicht van signalen in een voor iedereen toegankelijke publicatie, SignalenInZicht. Op de thema's *financiële zorg* en *wonen* hebben we een aantal actuele knelpunten aangekaart.

Bijna wekelijks worden we door de media benaderd met de vraag of we bepaalde actuele problematiek of trends in onze dienstverlening terugzien. En steeds vaker krijgen wij de vraag van netwerkpartners en overheidsorganisaties om actief op zoek te gaan naar ondersteunende casuïstiek bij knelpunten die zij zelf ervaren of signaleren. Dat verruimt onze taakopvatting.

Wij vinden voor beide routes dat wij niet kunnen volstaan met een platte beschrijving van de signalen. De oorzaken, knelpunten en context waarbinnen deze ontstaan willen we goed begrijpen en beschrijven. Dat geldt ook voor de gevolgen van knelpunten, zowel voor de individuele rechtzoekende als voor de samenleving als geheel. We beschouwen de analyse van elk signaal, of het nu door onszelf is geconstateerd of van buiten is aangedragen, daarom als een onderzoeksprojectje. Daarbij doen we naast primair data-onderzoek in onze eigen bronnen ook secundair data-onderzoek en literatuuronderzoek.

Europees Consumenten Centrum Nederland



Juridische hulp aan consumenten in Europa

ECC-Net

Europees Consumenten Centrum Nederland

ECC Nederland



Het Europees Consumenten Centrum Nederland (ECC Nederland) is dé publieke dienstverlener die consumenten ondersteunt bij het oplossen van grensoverschrijdende juridische problemen. ECC Nederland helpt inwoners van Nederland met geschillen met ondernemers in een ander EU-land, Noorwegen, IJsland of het Verenigd Koninkrijk. Daarnaast ondersteunt het ook consumenten uit deze landen bij geschillen met Nederlandse ondernemers.

ECC Nederland is ondergebracht bij het Juridisch Loket en maakt deel uit van het Europese netwerk (ECC-Net). Onze hulpverlening is toegankelijk voor alle consumenten, ongeacht of zij Wrb-gerechtigd zijn of niet.

4.1 Juridische hulp voor consumenten

Zonder hulp van het ECC blijven conflicten vaak onopgelost door gebrek aan juridische kennis, taalbarrières en communicatieproblemen. Dankzij het ECC worden EU-burgers geholpen bij het oplossen van hun consumentenproblemen en krijgen zij waar ze wettelijk recht op hebben. In 2024 hielpen wij bijna 9.000 consumenten, wat leidde tot ruim € 1,2 miljoen aan compensatie (‘geld terug’) voor Nederlandse consumenten. In 2025 groeide dat aantal met 28% tot 11.600.

In 2026 verwacht het ECC een verdere toename van het aantal klantcontacten. Zowel de groei van online aankopen als problemen in de reissector zorgen voor meer vragen en klachten. Deze stijging wordt versterkt door onvoorziene gebeurtenissen, zoals faillissementen en nieuwe vormen van digitale misleiding.



4.2 Vraag stijgt, budget daalt

Om de almaar stijgende vraag naar de diensten van het ECC aan te kunnen, moeten wij onze capaciteit zo efficiënt mogelijk inzetten, zonder de toegankelijkheid en de kwaliteit van de dienstverlening uit het oog te verliezen. De capaciteit van het ECC groeit niet evenredig mee met de stijgende vraag. De vraag naar onze dienstverlening steeg in 2025 met bijna 30%.

Het ECC wordt gefinancierd door de EU en het ministerie van JenV. In reactie op de stijgende vraag is het ministerie van JenV bereid om in 2026 extra subsidiemiddelen vrij te maken voor een beperkte uitbreiding van onze capaciteit. De bijdrage voor 2026 en 2027 vanuit de EU groeit echter niet mee. Er is zelfs sprake van een korting op de subsidie, met een financieel tekort tot gevolg. Dat is problematisch. Niet alleen helpen we steeds meer consumenten, we zorgen er ook voor dat de schade van steeds meer consumenten vergoed wordt. In 2023 ontvingen gedupeerde consumenten meer dan € 1,5 miljoen aan schadevergoeding. In 2024 was dat € 1,2 miljoen. Anders gezegd; 1 euro investeren in het ECC levert minstens 2 euro op aan directe maatschappelijke baten. En dan nemen we de baten nog niet eens mee van alle consumenten die op andere wijze geholpen zijn met onze informatie of advies (omdat zij bijvoorbeeld alsnog kregen wat ze hadden besteld).

De uitdaging voor 2026 is om bij een voortdurend stijgend aantal klantcontacten toch zoveel mogelijk consumenten te helpen. Ons streven is het zo efficiënt en effectief mogelijk helpen van burgers en tegelijkertijd de werkdruk voor onze juristen op een acceptabel niveau te houden. Maar we vrezen dat we in 2026 zonder aanvullende financiering tegen de grens aan gaan lopen en we consumenten moeten teleurstellen of de wachttijden sterk zien oplopen.

Tot op heden werd onze dienstverlening zeer gewaardeerd door de rechtzoekende consumenten. Dat blijkt uit de klant-tevredenheidsonderzoeken die wij jaarlijks houden. In 2026 houdt het ECC opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek onder consumenten. Ons doel is uiteraard om de huidige, zeer positieve waardering van onze cliënten te behouden. Het risico bestaat dat we door een tekort aan capaciteit gedupeerde consumenten gaan teleurstellen.

4.3 Samenwerking met partnerorganisaties



Een goede samenwerking met andere organisaties biedt het ECC de mogelijkheid gezamenlijk op te komen voor de belangen van consumenten. Dit helpt ons ook om knelpunten in wetgeving te signaleren en autoriteiten te wijzen op misleidende handelspraktijken. Het directe contact met consumenten en ondernemers, geeft ons veel inzicht in wat wel en niet goed gaat. Het ECC blijft daarom in 2026 de samenwerking opzoeken met andere (consumenten)organisaties, (overheids) instanties en juridische dienstverleners, zoals hJL, de Fraudehelpdesk, de ACM en ministeries. Net als voorgaande jaren zal het ECC in 2026 in samenwerking met andere organisaties minimaal één landelijke bewustwordingscampagne lanceren. Binnen onze organisatie werkt het ECC nauw samen met het signaleringsteam en de vakgroep Consumentenrecht.

4.4 Online toegang tot het recht

Informatievoorziening is een belangrijke pijler voor het ECC om consumenten snel te helpen. Jaarlijks bezoeken meer dan 250.000 mensen onze website eccnederland.nl. Daarom investeren we continu in het uitbreiden van onze website met relevante content en het verbeteren van onze online vindbaarheid. Zo maken we consumenten beter bewust van hun rechten bij grensoverschrijdende aankopen en reizen binnen de EU, zodat zij weloverwogen keuzes kunnen maken en geschillen kunnen voorkomen. Als er toch conflicten ontstaan, bieden onze stappenplannen, zelfhulptools en heldere informatie hen praktische ondersteuning om hun rechten te begrijpen en te realiseren. Hiermee worden consumenten in staat gesteld om zelfstandig hun rechten te herkennen en te claimen, zodat we waar mogelijk de sterk groeiende vraag naar onze juridische eerstelijnszorg iets kunnen temperen.

Om onze digitale toegang tot het recht voor consumenten duurzaam te verbeteren, hebben we bij het ministerie van JenV meerdere subsidieverzoeken ingediend. Deze voorstellen zorgen er vooral voor dat consumenten sneller, eenvoudiger en effectiever hun rechten kunnen begrijpen en uitoefenen. Het ministerie heeft besloten die voorstellen te omarmen en heeft daarvoor een eenmalige subsidie ter beschikking gesteld.

De projectvoorstellen focussen op onderzoek naar consumentengedrag, het bouwen van een toegankelijke digitale omgeving voor iedereen en het ontwikkelen van gebruiksvriendelijke zelfhulptools, zoals een ‘check je recht’-tool en laagdrempelige, dynamische webformulieren.

Daarnaast gaan we – met financiële steun van de EU en het ministerie van JenV - in 2026 de website van ECC-Net verder optimaliseren. Daarbij ligt de nadruk op het voldoen aan de zogenaamde WCAG-richtlijnen, waaraan de website momenteel nog niet volledig voldoet. Zo wordt onze website beter benaderbaar voor mensen met een beperking.

Ontwikkeling van de dienstverlening

05



In 2022 en 2023 heeft onze organisatie meerdere pilots en projecten uitgevoerd binnen de dienstverlening om te ontdekken hoe onze dienstverlening zo goed mogelijk kan aansluiten bij de behoefte van rechtzoekenden. Om de inzichten uit die pilots en projecten toe te passen zijn we in 2024 gestart met het programma Dienstverlening van Morgen (DvM). Dit programma heeft als doel om deze inzichten een plaats te geven in onze dienstverlening.



In de zomer van 2025 is het programma succesvol afgerond. Vanaf nu zijn wij allemaal verantwoordelijk voor de vernieuwing en verbetering van de dienstverlening. Met elkaar zorgen we ervoor dat het onderwerp op de agenda blijft. Onze leidinggevenden worden daarbij ondersteund door een klein team waarin verschillende afdelingen en expertises vertegenwoordigd zijn, zodat het gedachtengoed van DvM en de ontwikkeling ervan geborgd blijft. Het team ondersteunt de dienstverlening met de benodigde tools, middelen, vaardigheden en samenwerkingen. Zo krijgt deze manier van werken steeds vastere grond in onze organisatie.

We focussen ons daarbij op een goede en brede diagnose, zodat we – indien van toepassing - het ware probleem achter de vraag van de rechtzoekende achterhalen. Dat doen we met een goede intake, door meer informatie te vragen en door de leefgebieden te scannen en niet alleen oog te hebben voor de juridische vraag.

Verder richten we ons steeds meer op het daadwerkelijk oplossen van de vraag van de rechtzoekende. Dat betekent dat we waar nodig meer ondersteunen, bemiddelen tussen partijen, doorverwijzen naar geschikte partnerorganisaties binnen het sociaal domein of de rechtzoekende doorverwijzen naar een advocaat. De behoefte van de rechtzoekende is leidend in de doorontwikkeling.

Adviesdocument

In 2025 hebben we samen met onze juridisch adviseurs een zogeheten adviesdocument ontworpen. In dit document staat het advies van de juridisch adviseur in begrijpelijke taal. De rechtzoekende krijgt dit document mee om het advies rustig na te kunnen lezen of vervolgstappen te kunnen ondernemen. Tegelijkertijd helpt het document onze juridisch adviseurs om de intake en diagnose te vertalen naar een begrijpelijk advies. Dit adviesdocument is inmiddels in gebruik genomen op de meeste vestigingen. In 2026 maken we de eerste resultaten en effecten van het adviesdocument inzichtelijk en verbeteren we het waar nodig.

De afgelopen jaren hebben we geïnvesteerd in de samenwerking met het regionale netwerk. Wij zien dat als een belangrijk onderdeel van een passende oplossing. Onze regioregisseurs hebben een belangrijke rol in het ontwikkelen en onderhouden van deze (lokale) initiatieven tot samenwerking.

In 2026 gaan we prestatie-indicatoren gebruiken om in gesprek te blijven over de vernieuwing van de dienstverlening. Gebruiken we het adviesdocument genoeg en in de juiste gevallen? Hoe waarderen de ontvangers het adviesdocument? Verwijzen we vaak genoeg door naar partnerorganisaties? Zien we verschillen tussen regio's of vestigingen? Hoe verhouden de kwaliteit en productiviteit zicht tot elkaar?

Uiteraard hebben we aandacht voor wat de nieuwe werkwijze vraagt van de manier waarop de juridisch adviseurs werken. Zij worden onder andere met de training 'verbredende gespreksvaardigheden en oplossingsgericht werken' ondersteund om de best passende dienstverlening aan te bieden en te doen wat nodig is.

Tot slot vormt dit gedachtengoed een belangrijke basis voor het bekostigingsmodel, zie hoofdstuk 9.

5.1 Samenwerken in de (Kop)regio

Wij hebben in 2025 samen met het ministerie van JenV en Divosa de ‘Kopregio’ in het leven geroepen. Dat is een regio die ‘op kop gaat’ bij de toepassing van de belangrijkste uitgangspunten van het nieuwe stelsel in de praktijk. Concreet gaat het om de regio Noord- en Midden-Limburg.

In de Kopregio organiseren we vroegtijdige en laagdrempelige hulp bij juridische problemen om ervoor te zorgen dat rechtzoekenden uit deze regio snel de juiste hulp kunnen krijgen. Daartoe werken we in de Kopregio aan de versterking van de juridische eerstelijns rechtshulp, ontwikkelen we lokale en regionale netwerken en intensiveren we de samenwerking tussen professionals in het juridische en sociale domein.

Op 6 maart 2025 is door samenwerkende organisaties en gemeenten in de Kopregio én door de staatssecretaris voor rechtsbescherming het Limpact ondertekend. Dat is een intentieverklaring om het aanbod van eerstelijns sociale en juridische dienstverlening sluitend te maken.

In 2026 maken we die ambitie concreet en gaan we van start met een regionaal uitvoeringsoverleg op operationeel niveau. Hier komen onze juridisch adviseurs, maar ook collega’s van andere partnerorganisaties bijeen om de samenwerking vorm te geven. Wat werkt in de praktijk en waarom? Hoe kunnen we van elkaar leren en ook elkaars dienstverlening beter leren kennen? Op deze manier delen we kennis en casuïstiek, wat ten goede komt aan het (samen) op weg helpen van de rechtzoekende in onze regio.

Daarnaast komen bestuurders, managers en beleidsmakers van regionaal betrokken partijen twee keer per jaar samen om vast te stellen of de ontwikkeling naar wens gaat. En om te zorgen dat de goede dingen blijven gebeuren doet het Kenniscentrum tussentijds een evaluatieonderzoek.

In de ontwikkeling van de Kopregio heeft onze organisatie een voortrekkersrol. Die rol vervullen we met 4 uitgangspunten in gedachten:

1. We hebben zicht op de recht-zoekenden in de (Kop)regio

Van alle deelnemende gemeente hebben we in beeld waar onze doelgroep woont en hoeveel contacten met rechtzoekenden wij hebben geregistreerd. We blijven dit monitoren om onze dienstverlening zoveel mogelijk gericht en geprioriteerd in te kunnen zetten.

2. We gaan voorop in de ontwikke-ling van de dienstverlening

In onze vestiging Roermond is capaciteit vrijgemaakt om de initiatieven van het programma DvM met voorrang toe te passen. Daarnaast wordt vanuit Roermond als een van de eerste vestigingen gewerkt met de zogenaamde ‘professionallijnen’ (een onderdeel van Programma Inrichten overheidsbrede loketten) en wordt op geregelde basiskennis en informatie gedeeld en casuïstiek besproken met netwerkpartners.

3. We zijn bekend en zichtbaar in het regionale netwerk

In regio Zuid-Oost is de regioregisseur inmiddels stevig in beeld. Zij initieert veel activiteiten in de Kopregio en overigens ook ver daarbuiten. In Venlo is een intensieve samenwerking met Incluzio en Vluchtelingenwerk Nederland op gang gekomen. Vanuit de vestiging Roermond is een gezamenlijke balieopenstelling met de Vijf/De Wegwijzer en met het Platform Sociale Zekerheid.

4. We zijn verankerd in de (kop)regio

In 2025 zijn we gestart met een nieuw servicepunt in Venlo. Dat servicepunt zal zich ontwikkelen tot een nieuwe en volwaardige locatie van hJL in Venlo. Daarnaast hebben we de openingstijden van de vestiging in Roermond verruimd.

5.2 Coördinerende rol in de eerste lijn

In 2026 bouwen we verder aan onze coördinerende rol in de regio. We investeren in alle regio's in een betere samenwerking met andere eerstelijns juridische dienstverleners, zoals sociaal raadslieden en rechtswinkels. Onze regioregisseurs hebben hierbij de hoofdrol.

Het streven is om de rechtshulp - die vaak letterlijk in de buurt van de rechtzoekende aanwezig is – bekend en bereikbaar te maken voor onze adviseurs en de rechtzoekenden. Daarin nemen we het voortouw (de coördinerende rol) en bespreken we met de andere rechtshulpverleners hoe we met elkaar een samenhangend aanbod aan juridische dienstverlening in de regio kunnen bieden. We stellen ook vast waar onvoldoende aanbod beschikbaar is en kaarten dat aan bij het ministerie van JenV.

Door steeds terug te kijken of onze inspanningen het gewenste resultaat hebben en bij te sturen waar nodig, ontstaat na verloop van tijd in een landelijk dekkend netwerk voor rechtshulp. Uiteraard vergeten we niet het sociaal domein bij deze ontwikkeling te betrekken. De samenwerking met hen is belangrijk in ons streven om een integrale aanpak te verwezenlijken.

Ter ondersteuning van deze ontwikkeling heeft de staatssecretaris voor rechtsbescherming ons gevraagd om na te denken over de ontwikkeling van een digitaal platform voor de juridische eerstelijnsondersteuning. Dit platform kan de samenwerking met vooral andere juridische eerstelijns aanbieders ondersteunen met communicatie, kennisdeling, casusoverleg, consultatie, kwaliteitskaders et cetera.
In 2026 willen we de meerwaarde, de mogelijkheden maar ook de technische en juridische voorwaarden goed laten onderzoeken. Gelet op onze beperkte interne capaciteit zal het onderzoek door een externe partij moeten worden uitgevoerd. In de projectbegroting hebben we hier een reservering voor opgenomen.



5.3 Samenwerking met de Geschillencommissie



In september 2024 is – bij wijze van pilot - een samenwerking tussen onze vestiging in Den Haag, onze Landelijke Dienstverlening en de Geschillencommissie (DGC) gestart. Daarbij ondersteunen onze juridisch adviseurs rechtzoekenden bij een gang naar de Geschillencommissie.

Onze adviseurs staan rechtzoekenden bij in zaken over energie, voertuigen, thuiswinkels en kinderopvang. Als het een rechtzoekende, ook met hulp van een juridisch adviseur, niet lukt om tot een oplossing te komen, kan de zaak worden voorgelegd aan DGC. Onze adviseurs helpen dan met het opstellen en aanleveren van het dossier zodat DGC de zaak in behandeling kan nemen. Achteraf kunnen ze uitleg geven over de uitspraak.

In september 2025 evalueren we de samenwerking, om te beslissen of we deze in 2026 willen voortzetten.

5.4 Een nieuw matchingsproces

Als blijkt dat een rechtzoekende rechtsbijstand van een advocaat of mediator nodig heeft om zijn of haar probleem op te lossen, is het belangrijk dat de rechtzoekende zo snel mogelijk de juiste bijstand krijgt. Dat is de rol van de Raad van Rechtsbijstand (RvR). De RvR koppelt aan de hand van ons advies en onze diagnose de rechtzoekende aan de best passende en beschikbare advocaat of mediator. Dat proces noemen we matching. Het is de bedoeling dat de rechtzoekende eenvoudig van onze eerstelijnsrechtshulp doorgaat naar tweedelijnsrechtsbijstand.

Dat proces van matching verandert en wordt in 2026 digitaal ondersteund. In 2025 zijn we in regio Noordwest gestart met deze nieuwe werkwijze. Het streven is dat aan het eind van het eerste kwartaal in 2026 onze organisatie volledig over is op het nieuwe matchingsproces van de RvR. De digitale ondersteuning is nog niet ontwikkeld, daarom is deze ontwikkeling onderdeel van het projectportfolio van 2026, zie hoofdstuk 10.

5.5 Ratz

Dankzij de Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid (Ratz) is er gesubsidieerde rechtsbijstand voor mensen die minder zelfredzaam zijn. Dat is een tijdelijke regeling. De Ratz blijft nog van kracht tot inwerkingtreding van de gewijzigde Wet op de rechtsbijstand (naar verwachting in 2028). Daar zijn we blij mee, omdat we zien dat het werkt. Uiteraard blijven we uitvoering geven aan deze regeling en krijgt het een plek in onze dienstverlening.



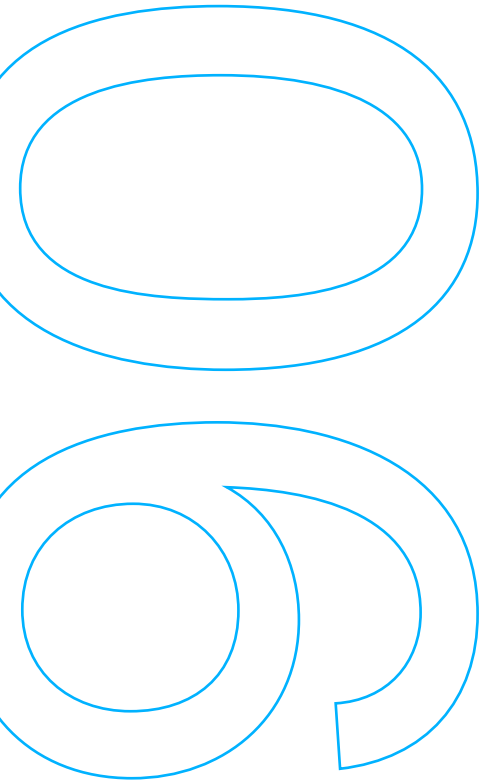
5.6 Consultatie advocaat Rotterdam

Sinds 1 januari 2024 is een subsidieregeling van kracht, specifiek voor de rechtsbijstand in Rotterdam. Het doel van deze regeling is om advocaten een vergoeding te geven voor de tijd die zij besteden aan overleg met medewerkers van het wijkteam, hJL of Sociaal Raadslieden. Wij zijn positief over deze werkwijze, net als de aangesloten advocaten. Onze medewerkers in Rotterdam beschikken over de rechtstreekse telefoonnummers van de advocaten, en kunnen direct contact leggen bij vragen of advisering.

Het voordeel van deze werkwijze is dat de advocaten de rechtshulpverleners helpen om een zaak zelf te behandelen. Dan hoeft een zaak niet te worden doorverwezen naar een advocaat. In totaal nemen op dit moment zo'n 25 advocaten deel aan de regeling.

Het besluit over verlenging van de regeling moet nog genomen worden ten tijde van het verschijnen van dit jaarplan. Wij hopen dat het ministerie JenV dit mooie initiatief naar meer regio's uitbreidt.

Naar landelijk dekkende huisvesting





Onze visie op dienstverlening hebben we in 2024 vertaald naar een nieuwe huisvestingsstrategie. Die strategie geeft antwoord op de vraag waar wij in de toekomst een vestiging willen hebben. De omvang van de doelgroep is daarbij leidend. Het uitgangspunt is dat een rechtzoekende een van onze vestigingen kan bereiken in maximaal een half uur reistijd. Een beperkte uitbreiding van ons locatienetwerk is daarvoor noodzakelijk. In het nieuwe netwerk is hJL op tenminste 45 locaties fysiek aanwezig met een vestiging, gedeelde vestiging of servicepunt. Met de nieuwe huisvestingsstrategie streven we naar een groter dienstverleningsnetwerk met meer vaste locaties, tegen vergelijkbare huisvestingslasten. Met meer volwaardige vestigingen en minder servicepunten wordt hJL fysiek beter bereikbaar.

6.1 Huisvestingsprojecten in 2026



In 2025 zijn we gestart met de uitvoering van de huisvestingsstrategie en zijn er maar liefst vijf huisvestingsprojecten in de steigers gezet die we in 2026 realiseren.

Het betreft projecten in:

- Almelo
- Venlo
- Arnhem
- Utrecht
- Amsterdam

Allereerst verplaatsen wij onze vestiging Almelo naar de centrale bibliotheek van Almelo. De vestiging Almelo stond al jaren op de nominatie voor renovatie of verplaatsing. In lijn met de huisvestingsstrategie realiseren wij in Almelo een gedeelde vestiging op een laagdrempelige plek waar ook andere partners uit het sociaal domein aanwezig zijn. Vermoedelijk kunnen wij deze vestiging in het eerste kwartaal van 2026 openen.

Daarnaast openen we – zoals eerder in dit jaarplan beschreven - een nieuwe vestiging in Venlo, waarmee we invulling geven aan de ambitie om op steeds meer plaatsen bereikbaar te zijn. In Venlo betrekken wij een gebouw dat in gebruik is bij andere partners. Tevens richten we in Venlo werkplekken in voor het team Arbeidsmigranten.

In juli 2025 hebben wij onze vestiging in Arnhem voortijdig moeten sluiten. Diverse omstandigheden, zoals klachten van omwonenden, (de dreiging van) dwangsommen vanwege een in het verleden onrechtmatig geplaatste klimaatinstallatie en veiligheidsproblematiek waren de aanleiding. Hoewel het onze voorkeur had om ook hier in de bibliotheek te huisvesten, bleek dat niet mogelijk. Inmiddels hebben wij een nieuwe vestiging gehuurd in het centrum van Arnhem die we vermoedelijk in het eerste kwartaal van 2026 in gebruik kunnen nemen. In de tussentijd werkt het team Arnhem vanuit tijdelijke locaties.

Noodgedwongen verplaatsen we ook onze vestiging in Utrecht in 2026. Vanwege renovatieplannen heeft de verhuurder de huurovereenkomst opgezegd. Het blijkt helaas een grote opgave om in Utrecht een geschikte ruimte te vinden. Dat is nog niet gelukt. Desondanks gaan we ervan uit dat deze middelgrote vestiging medio 2026 is verhuisd naar een nieuwe locatie.

Tenslotte verhuizen we in 2026 onze vestiging in Amsterdam naar een nieuwe locatie. Het oude pand aan de Vijzelgracht is verouderd en dringend aan renovatie toe. Er zijn problemen met het klimaat en de inrichting voldoet niet meer aan de gewenste veiligheidseisen. Na een grondige ‘stay-or-go-analyse’ blijkt het financieel voordeliger om naar een ander pand te verhuizen, dicht bij het centraal station van Amsterdam. Vermoedelijk vindt de verhuizing plaats in het derde kwartaal van 2026.

De huisvestingsprojecten grijpen we tevens aan om een start te maken met de uitrol van een nieuwe visuele uitstraling die onder andere tot uiting komt in de gevelbestickering. Onze beweging naar een meer oplossingsgerichte dienstverlening waarin de rechtzoekende en zijn of haar leefwereld centraal staat, vraagt om een uitstraling die hier beter bij past.

Gezien de forse opgave en het financiële belang dat met deze verhuizingen en verbouwingen gepaard gaat, hebben we ervoor gekozen om een projectleider huisvesting in onze formatie op te nemen. Met de uitvoering van een huisvestingsstrategie voor de komende tien jaar verdient de aanwezigheid van een vaste projectleider de voorkeur boven externe inhuur.



6.2 Oriëntatie op komende huisvestingsprojecten

Het spreekt vanzelf dat de realisatie van vijf omvangrijke huisvestingsprojecten de nodige investeringen in tijd en geld vergen. In de begroting is rekening gehouden met deze investeringen. Voor meer verhuisbewegingen is geen (financiële) ruimte. Dat laat onverlet dat we ons in 2026 oriënteren op tenminste twee toekomstige projecten: de opening van een extra vestiging in Gouda en de verhuizing of renovatie van onze vestiging in Rotterdam.

Een belangrijk uitgangspunt in onze huisvestingsstrategie is dat de rechtzoekende een van onze vestigingen kan bereiken in maximaal een half uur reistijd. Gouda is een van de steden met relatief veel Wrb-gerechtigden en een lange reistijd naar een van onze vestigingen. In vrijwel alle gevallen meer dan 30 minuten. We zien vanuit Gouda ook minder bezoekers aan de vestiging. Daarnaast bereiken we met een vestiging in Gouda niet alleen inwoners van de plaats zelf, maar ook van de omvangrijke randgemeenten, zoals Alphen aan den Rijn en Krimpenerwaard, waarvandaan de reis naar een vestiging van hJL eveneens meer dan 30 minuten bedraagt. Zo kunnen we ervoor zorgen dat ruim 64.000 extra rechtzoekenden binnen 30 minuten bij ons terecht kunnen. In 2026 onderzoeken we de mogelijkheid om – vooruitlopend op een volwaardige vestiging – met een servicepunt te starten.

Net als in Amsterdam is onze vestiging in Rotterdam verouderd. In 2026 onderzoeken we de mogelijkheden en financiële consequenties van renovatie of verhuizen. Een daadwerkelijke realisatie van het project zal op zijn vroegst in 2027 plaatsvinden.

Mens en Organisatie

01





Onze professionals, de juridisch adviseurs, zijn de sleutel tot succes in de dienstverlening aan rechtzoekenden. Het bieden van goede rechtshulp is een vak!

Daarom moeten we blijven investeren in vakmanschap en professionaliteit. En als aantrekkelijk werkgever willen wij onze medewerkers aan ons binden. Dat vraagt dat er oog moet zijn voor de individuele medewerker. Professionele ontwikkeling en gezond en veilig werken zijn daarom de speerpunten voor 2026.

7.1 Rechtshulp is een vak!

De kwaliteit en ontwikkeling van medewerkers is essentieel om onze dienstverlening goed te kunnen vormgeven, in lijn met de Dienstverlening van Morgen. De ontwikkelingen in de dienstverlening vragen om een gericht leer- en ontwikkelaanbod en continue kennisdeling.

De focus blijft ook in 2026 liggen op de vernieuwde dienstverlening (Dienstverlening van Morgen). Dat doen we via 'blended learning': een mix van online en fysieke leeractiviteiten. Ons leermateriaal sluit aan op de kwaliteit die we van onze medewerkers verwachten. Via het Leerplein, ons leermanagementsysteem, bieden we medewerkers een breed en gevarieerd aanbod aan leer- en ontwikkelmogelijkheden, zoals webinars, microlearnings en e-learningmodules.

Het afgelopen jaar ontwikkelden wij de training Verbredende gespreksvaardigheden en oplossingsgericht werken. Die wordt de komende twee jaar aangeboden aan alle juridisch adviseurs. Deze tweedaagse training richt zich op een brede diagnose, de leefwereld van de rechtzoekende en oplossingsgericht adviseren. Vervolgens gaan de teams onder begeleiding aan de slag met intervisie op dit belangrijke thema. Daarnaast hielden wij een grootschalig kennisevent, waar al onze medewerkers samen kwamen en trainingen en workshops konden volgen, zowel gericht op vaardigheden als juridische kennis.

Naast de gespreksvaardigheden richten we ons op een communicatiestijl die past bij de leefwereld van de rechtzoekende, zowel mondeling als schriftelijk. Vanuit het programma Dienstverlening van Morgen zijn diverse leeractiviteiten ontwikkeld die nu onderdeel zijn van het reguliere opleidingsaanbod, zoals de training in het B1-schrijven ten behoeve van het adviesdocument en online trainingen juridisch Engels. Ook de basiscursus voor nieuwe juridisch adviseurs is uitgebreid met casuïstiekbesprekingen en meer gericht op de praktijk, met actieve werkvormen en oplossingsgericht werken.

Tot slot gaan we verder met ons feedbackformulier, het instrument dat onze adviseurs helpt bij het reflecteren op hun eigen vakinhoudelijk functioneren. Het instrument is nu enige tijd in gebruik. Uit een evaluatie in 2025 blijkt dat het feedbackformulier bijdraagt aan een goed gesprek over het vakinhoudelijk functioneren.



7.2 Kennis delen en borgen door kennisgemeenschappen

Kennis is de grondstof van onze dienstverlening. Toegang tot actuele en betrouwbare kennis is noodzakelijk voor onze juridische adviseurs om rechtzoekenden van het juiste advies te kunnen voorzien.

Sinds 2017 heeft onze organisatie vakgroepen voor verschillende rechtsgebieden. De vakgroepen zijn de spil in de kennisinfrastructuur van hJL. In 2025 zijn de eerste stappen genomen om deze kennisinfrastructuur te ontwikkelen tot kennisgemeenschappen zodat kennis van alle rechtsgebieden is geborgd op alle vestigingen.

Door kennis op alle vestigingen te borgen en te delen, houden we de kwaliteit van de dienstverlening op het juiste peil.

In 2026 zullen al onze juridische adviseurs lid zijn van een kennisgemeenschap van een rechtsgebied. Samen zorgen ze (pro-)actief voor kennisdeling en -borging op hun gebied. Voor juridisch adviseurs brengt dat meer uitdaging in het werk omdat ze zich verder kunnen ontwikkelen op een specifiek rechtsgebied. En er is afwisseling in het werk naast de dienstverlening. De inrichting van de kennisgemeenschappen betekent ook meer verbinding tussen juridisch adviseurs van verschillende vestigingen.



7.3 Preventie en arbeids-omstandigheden

We hebben aandacht voor de vitaliteit van onze medewerkers. In 2026 gaan we op dit vlak verder investeren in diverse onderwerpen.

Aanpak van verzuim

Sinds de zomer van 2025 werken we samen met een nieuwe arbodienst, die beter past bij onze visie op wat nodig is in verzuimbegeleiding. Daarbij zien wij een centrale rol voor de leidinggevenden. Ons verzuim was in 2025 te hoog. Gemiddeld was het verzuimpercentage weliswaar 6%, maar met name in de dienstverlening was het vaak hoger. Op sommige vestigingen liep het verzuim op tot ruim 11%. De arbodienst zal eind 2025 de eerste bevindingen over het verzuim, de verzuimbegeleiding en adviezen voor de komende periode met ons delen.

In ieder geval werken we met hen samen aan de doorlopende verbetering van onze arbeidsomstandigheden en het arbo- en verzuimbeleid. Daarnaast starten we in 2026 met een Sociaal Medisch Team (SMT) en bespreken we het sociaal medisch beleid, het verzuimbeleid en de arbeidsomstandigheden, in plaats van individuele casuïstiek. Zo willen we het verzuimpercentage normaliseren tot 5,5%.

Voorkomen van verzuim is daarbij essentieel. Dat betekent dat we doorlopend de vitaliteit van onze medewerkers willen bevorderen. Daartoe ontwikkelen we in 2026 een zogenaamde providerboog, zodat we hulp en ondersteuning kunnen aanbieden voordat sprake is van verzuim. Denk bijvoorbeeld aan de inzet van een bedrijfsmaatschappelijk werker, een financieel hulpverlener, psychologische ondersteuning of ergonomisch advies.

Lokaal investeren in vitaliteit en veiligheid

Duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers is van groot belang. We zijn ons ervan bewust dat de druk soms hoog kan zijn. Er is veel vraag naar onze dienstverlening, we willen meer doen voor rechtzoekenden en we ontwikkelen onze dienstverlening continu. Bijvoorbeeld met het bieden van dienstverlening in andere talen, samenwerking met en bij partners en via nieuwe kanalen en technieken. Tegelijkertijd worden onze medewerkers regelmatig geconfronteerd met schrijnende problemen van rechtzoekenden of worden zijn geconfronteerd met agressief gedrag.

Daarom hebben wij besloten twee medewerkers Vitaliteit, veiligheid en arbo aan te trekken. Deze collega's reizen door het land om teamleiders en juridisch adviseurs te adviseren en voorlichting te geven op het gebied van arbo en preventie. Daarnaast bieden zij ondersteuning bij het afhandelen van agressie-incidenten.

7.4 Omgaan met agressie en onveiligheid

Helaas is agressie en onveiligheid een onderwerp waar onze adviseurs regelmatig mee te maken hebben. Uit een intern onderzoek blijkt dat het merendeel van de collega's weleens te maken heeft gehad met agressie van een rechtzoekende naar henzelf, naar een collega of naar een andere rechtszoekende. Adviseurs hebben voornamelijk met verbale agressie te maken. Maar ook bedreiging of intimidatie, discriminatie en seksuele intimidatie komen met regelmaat voor. Dat heeft effect op het veiligheidsgevoel en het werkplezier van onze adviseurs[2].

Al met al is dat voor ons een reden geweest om het agressie- en veiligheidsbeleid in 2025 opnieuw vorm te geven en vast te stellen. Het beleid én de uitkomsten van het onderzoek bieden ons handvatten om in ieder geval te komen tot kortetermijn-maatregelen die al snel effect kunnen sorteren. Daarbij gaat het om maatregelen op het gebied van training, de manier waarop het team als geheel is voorbereid op dit soort incidenten, het (vaker) doen van meldingen, het bespreken van incidenten in het team en de opvolging na een incident. Daarnaast is veilig werken belangrijk bij het ontwerp en de inrichting van de fysieke werkomgeving. Tegelijkertijd willen we uitstralen dat iedereen welkom is. Het bieden van laagdrempelige toegang tot het recht is immers onze bestaansreden. We gaan daarbij op zoek naar de balans tussen laagdrempelige toegang en veilige publieke dienstverlening.

Om de veiligheidsgevoelens van onze medewerkers te verbeteren gaan we in 2026 investeren in opleiding en training en in de manier waarop binnen de teams met incidenten wordt omgegaan.

Eind 2025 hebben we na een grondige selectieprocedure een nieuwe partij gekozen die deze agressietrainingen zal verzorgen. Net als in 2025 volgen al onze adviseurs in 2026 een jaarlijkse training om hun weerbaarheid te verhogen en effectief te kunnen handelen in situaties die daarom vragen. Zij leren vaardigheden zodat ze kunnen omgaan met agressie en onbegrepen gedrag (de-escaleren). Daarnaast ontwikkelen we ter aanvulling ook digitale leermiddelen over dit onderwerp.

Uit onderzoek blijkt hoe belangrijk het is dat een team goed omgaat met agressie en veiligheidsincidenten. Dat betekent dat binnen het team regelmatig aandacht is voor het veiligheidsprotocol en het belang van ieders rol daarin. Maar ook dat na een concreet voorval er direct opvang en ondersteuning is voor de collega en dat de situatie goed wordt nabesproken en geëvalueerd. Onze medewerkers Vitaliteit, veiligheid en arbo bieden hulp en advies en ondersteunen de teamleider en de collega's in de dienstverlening hierbij. Zij maken daarom sinds 2026 onderdeel uit van onze formatie en begroting.

7.5 Nieuw functiehuis voor staf en ondersteuning

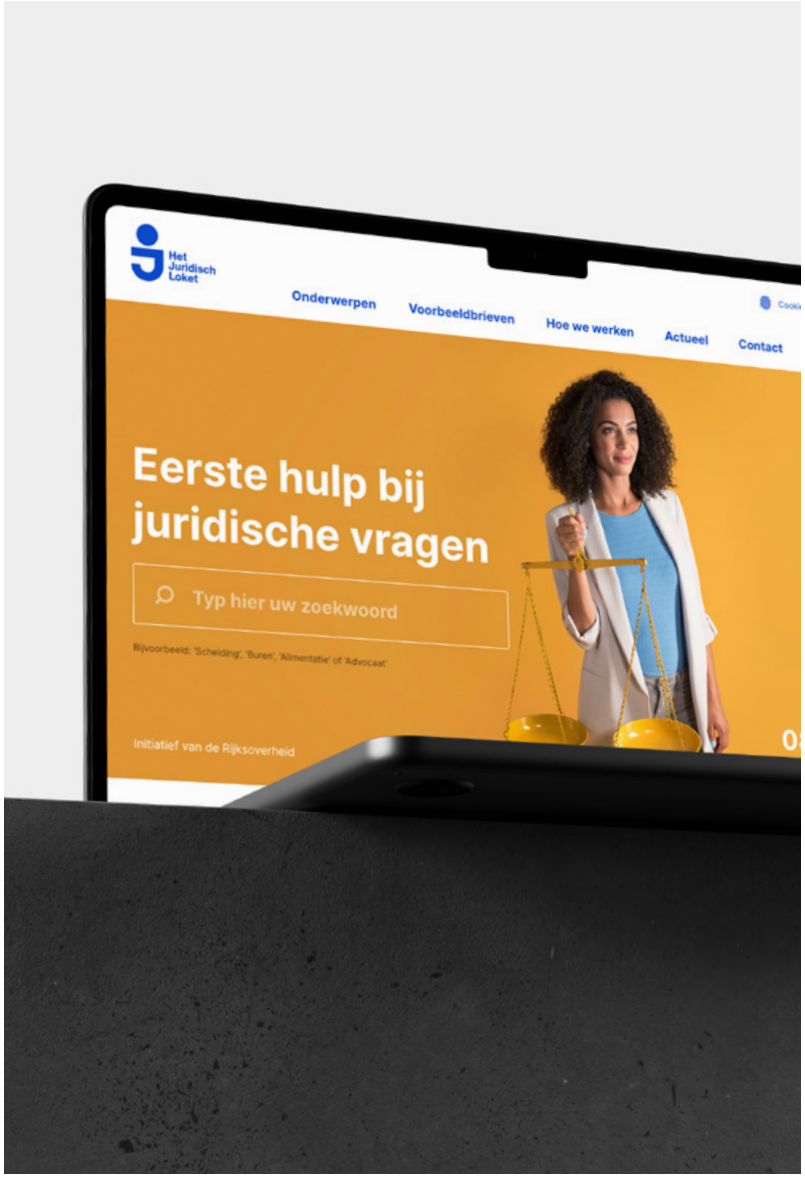
In 2025 hebben we grote stappen gemaakt met de beschrijving en vaststelling van het nieuwe functiehuis voor onze staffuncties. De hoofdstructuur is inmiddels vastgesteld, zodat we weten uit welke afdelingen de staforganisatie zal bestaan en wat hun opdracht is. Daarnaast zijn de meeste profielen voor staf en ondersteunende functies beschreven en gewaardeerd. We verwachten dat we in 2026 het functiehuis definitief kunnen vaststellen, zodat alle stafmedewerkers in 2026 vanuit hun nieuwe rol en verantwoordelijkheden aan de slag kunnen. Aan de hand van de nieuwe profielen kan ook worden bepaald welke professionele ontwikkeling nodig is, op algemeen en op individueel niveau. Uiteraard is ook het nieuwe functiehuis voor de staf geheel in lijn met de visie op de dienstverlening ingericht.



2 Deze bevindingen zijn gebaseerd op het onderzoeksrapport "Agressie bij het Juridisch Loket. Aard, omvang en aanbeveling voor de aanpak" en is het resultaat van een onderzoek dat de DSP-groep in 2025 voor ons uitvoerde.

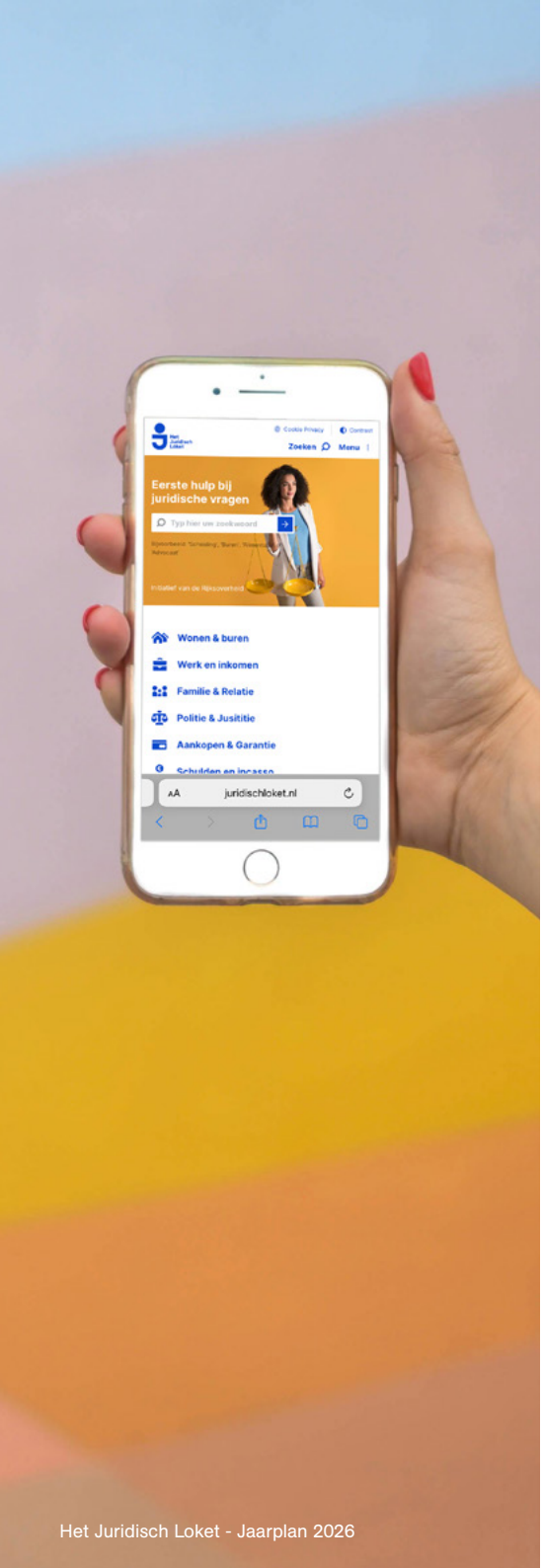
Informatievoorziening





In de afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de continuïteit, schaalbaarheid en de weerbaarheid van onze ICT-omgeving. Met resultaat! Onze systemen zijn stabiel, het aantal (grote) verstoringen is beperkt en we zijn in staat om ons systeem up-to-date te houden en tijdig aan te passen aan de wensen van de dienstverlening. Steeds meer is sprake van een samenwerking tussen vertegenwoordigers uit de dienstverlening en ons team IV/ Regie. Samen stellen we prioriteiten.

In 2025 hebben we een omvangrijk project afgerond en is de gehele organisatie over naar een moderne werkplek met Windows 11. Al onze medewerkers beschikken over een nieuwe laptops waarmee ze de komende jaren vooruit kunnen. Deze ontwikkelingen zijn een mooie voorbode geweest voor 2026. Het jaar waarin we grote stappen gaan maken in onze digitale volwassenheid en het beheer van onze omgeving. Maar ook het jaar waarin we de nodige voorbereidingen gaan treffen voor innovaties ter ondersteuning van onze dienstverlening.



8.1 Groei naar digitale volwassenheid

Omdat informatietechnologie en de komst van AI een steeds bepalender rol (gaan) spelen in de dienstverlening, moeten wij investeren in de digitale volwassenheid van onze organisatie. Dat begint bij ons team IV/Regie. In 2025 hebben wij een externe partij gevraagd ons te helpen met een plan om dat voor elkaar te krijgen. Dat plan is er nu. Het is een meerjarenplan waarin we stapsgewijs uitgroeien tot een degelijke regieorganisatie die klaar is voor de uitdagingen van de toekomst. Daarmee starten we in 2026. We beginnen met de versterking van de regievoering ter voorbereiding op het nieuwe contract voor onze ICT-infrastructuur.

Wat we in ieder geval weten, is dat de omvang en de samenstelling van ons team IV/Regie niet langer past bij wat gevraagd wordt. We hebben de grenzen van wat mogelijk is bereikt met de collega's die nu deel uitmaken van het team. Zeker omdat nieuwe uitdagingen steeds meer in beeld komen met de komst van innovatieve IV-ontwikkelingen zoals AI en datamanagement. Op dat gebied ontbreekt nog voldoende expertise. Tijdelijke inhuur van externe collega's biedt slechts voor korte tijd een oplossing. De continuïteit van de IV-dienstverlening vraagt dat wij investeren in ons team door ontbrekende schakelfuncties toe te voegen. Dit moet in de komende jaren opgebouwd worden en een plaats krijgen in ons nieuwe functiehuis.

De komende jaren bepalen we onze route naar digitale volwassenheid en stellen we vast welke rollen en functies hier uiteindelijk voor nodig zijn. Voor 2026 zullen we het team IV/Regie in ieder geval uitbreiden met 5 fte. Die uitbreiding concentreert zich op een goede regievoering op onze (nieuwe) leveranciers en stelt het team IV/Regie steeds beter in staat om te opereren als volwaardige partner van de dienstverlening.

8.2 ICT-aanbestedingen



Wij hebben de afgelopen jaren flinke stappen gezet om de rechtmatigheid van onze gecontracteerde ICT-dienstverlening te verbeteren. In 2026 en 2027 lopen acht bestaande contracten af, die ofwel verlengd ofwel opnieuw aanbesteed moeten worden. Voor twee diensten zijn geen contracten aanwezig, maar die moeten er wel komen. In de meeste gevallen is een Europese aanbestedingsprocedure verplicht.

De belangrijkste aanbesteding is die van de ICT-Infrastructuur, het 'Cegeka'-contract. Begin 2026 ronden we aanbestedingsprocedure af en is bekend welke partij de komende 4 tot 8 jaar de belangrijkste ICT-leverancier van onze organisatie gaat worden. De transitieperiode van de huidige leverancier naar de nieuwe partij zal tot medio 2026 duren. Omdat deze transitie complex is en een hoog risico vormt voor de continuïteit van de dienstverlening, is afgesproken dat er in die periode zo min mogelijk gelijktijdige projecten, veranderingen en transities plaatsvinden. Andere aanbestedings-procedures, zoals de vervanging van onze Kennisbank, worden om de transitie van de ICT-infrastructuur heen gepland.

8.3 Inzet van Artificial Intelligence

De opkomst van Artificial Intelligence (AI) is niet te stuiten en biedt kansen voor het verbeteren van de doelmatigheid en kwaliteit van onze dienstverlening. Wij zien grote kansen en mogelijkheden voor de inzet van AI bij het slim signaleren van problemen, ter ondersteuning van de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten bij het overbruggen van taalbarrières en bij het snel en doelmatig ontsluiten van kennis.

Daarnaast dringt de noodzaak van slimmer en doelmatiger werken zich op bij onze reguliere dienstverlening. Wij hebben het aantal en de complexiteit van de hulpvragen sterk zien groeien. Het aantal terugbelafspraken is fors gestegen en op de vestigingen wordt het steeds drukker. Tegelijkertijd willen we passende dienstverlening bieden. Dat betekent dat onze juridisch adviseurs waar nodig (veel) meer tijd moeten investeren in het adviseren en ondersteunen van een rechtzoekende. Daarmee ontstaat extra druk op de capaciteit. Wij denken dat we met slimme en verantwoorde inzet van AI tijd winnen om meer mensen beter te kunnen helpen.

We willen AI op een gecontroleerde manier inzetten in onze dienstverlening. Daarvoor hebben we in 2025 een AI-beleid geschreven en hebben we vastgesteld onder welke voorwaarden wij AI kunnen en willen gebruiken. Een onderzoek naar AI-tools die de dienstverlening kunnen helpen, is in 2025 al gestart. Daarnaast is met diverse marktpartijen gesproken over samenwerking.

In 2026 gaan we verder op dit spoor en worden de plannen uitgewerkt. Wij kiezen in 2026 welke processen of elementen zich binnen de organisatie bij uitstek lenen voor toepassing van AI en welke tooling ons daarbij kan ondersteunen. Daarnaast toetsen we de privacy- en informatiebeveiligingsaspecten en starten we projecten om de AI-geletterdheid van onze medewerkers te verbeteren.



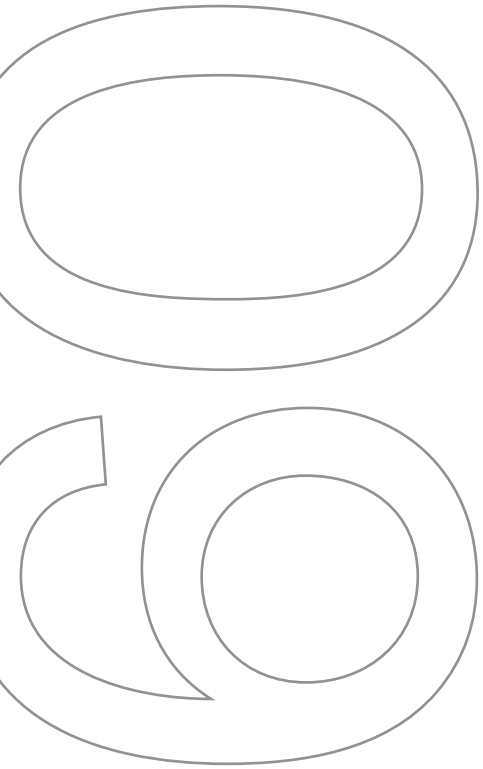
8.4 Privacy en IT-security

Net als in 2025 zetten we ons ook in 2026 in voor de bescherming van persoonsgegevens en de rechten en vrijheden van rechtzoekenden. Om dit te waarborgen hebben we een gegevensbeschermingsbeleid vastgesteld dat geldt voor de hele organisatie en voor onze belangrijkste contractpartners.

Aan de hand van een jaarwerkplan gegevensbescherming werken we gericht en stapsgewijs aan een betere gegevensbescherming. Uiteraard richten we ons daarbij vooral op de processen en systemen met een potentieel hoog risico voor de betrokkenen. Waar nodig worden er in 2026 Data Protection Impact Assesments (DPIA) uitgevoerd, om geconstateerde risico's in beeld te krijgen en waar nodig maatregelen te treffen. Een onafhankelijke Functionaris Gegevensbescherming voorziet het bestuur van adviezen over gegevensbescherming en risico's binnen onze organisatie.

Omdat het grootste deel van onze gegevens digitaal is, investeren we in 2026 in de veiligheid van onze ICT-omgeving. Door de toegenomen externe dreigingen (cybercriminaliteit) en de komst van AI is het noodzakelijk om altijd scherp te zijn. Dat doen we samen met onze huidige ICT-leverancier en straks met de nieuwe leverancier. Uiteraard hebben wij in onze aanbesteding allerlei eisen gesteld over veiligheid. Daarnaast investeren we in de veiligheid van onze lokale netwerken op onze vestigingen en verbeteren we het autorisatiebeheer om te voorkomen dat onbevoegden (intern en extern) toegang krijgen tot informatie die ze niet mogen zien.

Begroting en capaciteit



9.1 Bekostigingsmodel als onderbouwing voor de financiering

In 2026 maken we voor het eerst gebruik van een bekostigingsmodel voor de onderbouwing van onze begroting en de daaropvolgende subsidieaanvraag. Naar verwachting heeft onze organisatie vanaf 2028 een wettelijke opdracht om rechtshulp te bieden. HJL heeft dan de status van rechtspersoon met wettelijke taak. Daarmee verandert de rol en de verantwoordelijkheid van het ministerie van JenV.

De minister of staatssecretaris – als opdrachtgever en financier – moet zich kunnen verantwoorden over de doelmatigheid waarmee wij die wettelijke taak uitvoeren. Om dat te kunnen doen hebben we samen met het ministerie van JenV een bekostigingsmodel ontwikkeld, zodat zichtbaar is welke activiteiten onze organisatie verricht voor het beschikbaar gestelde budget.

Het bekostigingsmodel bestaat uit twee delen: een basisvoorziening en een variabel deel dat afhankelijk is van het volume aan dienstverlening (de productie). De kosten voor het ECC en de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten hebben we (vooralsnog) buiten het model gehouden.

Basisvoorziening

Het vaste deel van de financiering dekt de kosten die – op korte termijn – niet afhankelijk zijn van het aantal rechtzoekenden dat wij helpen. Scherp gesteld; ook al komt er geen enkele rechtzoekende bij ons met een hulpvraag, dan nog moeten wij deze kosten betalen. Die kosten worden gedekt uit een zogenaamde ‘basisvoorziening’. De basisvoorziening bevat kosten voor bijvoorbeeld huisvesting, ICT, de leiding en staf van onze organisatie en kosten voor kennis en opleiding. Maar de basisvoorziening bevat ook een budget voor innovatie en de uitvoering van projecten, onze signaleringsfunctie, de kosten voor onze regioregisseurs et cetera.

De kosten voor de basisvoorziening hebben we op basis van het prijsniveau van 2024 berekend. We berekenden dat in 2024 € 26,3 miljoen nodig was voor de dekking van de kosten van onze basisvoorziening. Voor de begroting van 2026 hebben we de kosten aangepast aan het prijspeil van 2026. Daarnaast hebben we in de berekening van de kosten rekening gehouden met een aantal initiatieven die in dit jaarplan staan beschreven, zoals de komst van een nieuwe vestiging in Venlo en de versterking van het team voor IV/Regie[3].

Voor de basisvoorziening is in 2026 een bedrag van € 29,8 miljoen benodigd. Dat is een verschil van €3,5 miljoen ten opzichte van 2024. Daarvan is € 2,5 miljoen te herleiden tot autonome loon- en prijseffecten en € 960.000 tot de jaarplaninitiatieven.

Productie

Het variabele deel van de financiering is gebaseerd op producten, tarieven en volumeafspraken. Voor de bekostiging van onze dienstverlening onderscheiden we 5 adviesproducten, zie ook hoofdstuk 1 voor een beschrijving. Voor deze producten hebben we berekend wat het kost om één zo’n adviesproduct te ‘maken’. Naarmate meer capaciteit nodig is voor een product, stijgen de kosten.

We hebben berekend dat de prijs van onze adviesproducten op basis van het prijspeil 2024 varieerde van €16,- voor een 0800-gesprek tot € 341,- voor een uitgebreid advies met hulp. Daarmee kwamen de totale kosten voor onze adviesproducten op € 27,8 miljoen euro.

3 Een gedetailleerde onderbouwing van de basisvoorziening en kostprijzen voor 2026, inclusief de gehanteerde indexcijfers, is beschikbaar voor het ministerie van JenV. Het gaat te ver om alle details in dit jaarplan te presenteren.

Net als bij de basisvoorziening hebben we voor dit jaarplan berekend wat de kostprijzen zijn op basis van het prijspeil 2026. De tabel laat de uitkomst per adviesproduct zien.

		2024	2025	2026
P0	0800-gesprek	€ 16,00	€ 17,04	€ 17,86
P1	informatie of direct advies	€ 33,00	€ 35,15	€ 36,41
P2	advies met uitzoekwerk	€ 86,00	€ 91,59	€ 94,89
P3	uitgebreid advies	€ 133,00	€ 141,65	€ 146,74
P4	uitgebreid advies met hulp	€ 341,00	€ 363,17	€ 376,24

Met de in paragraaf 1.5 genoemde afspraken over het aantal te leveren adviesproducten, hebben we berekend wat de bijbehorende kosten zijn van die volumes.

		kostprijs	volume	bijdrage
P0	0800-gesprek	€ 17,81	€ 350.000	€ 6.233.500
P1	informatie of direct advies	€ 36,41	€ 85.100	€ 3.098.491
P2	advies met uitzoekwerk	€ 94,89	€ 87.400	€ 8.293.386
P3	uitgebreid advies	€ 146,74	€ 32.200	€ 4.725.028
P4	uitggebreid advies met hulp	€ 376,24	€ 25.300	€ 9.518.872
	totaal		**€ 580.000**	**€ 31.869.277**

De kosten voor de levering van de voorgestelde adviesproducten komen op € 31,9 miljoen. Dat is € 4 miljoen hoger dan in 2024. Daarvan is ongeveer € 3 miljoen te herleiden tot een autonome prijsontwikkeling en €1 miljoen tot een andere samenstelling van de adviesproducten. Ondanks dat we hetzelfde aantal adviesproducten leveren als in 2025, leveren we namelijk minder eenvoudige en kortere adviesproducten en meer oplossingsgerichte dienstverlening.

Al met al betekent dit dat we – op basis van het bekostigingsmodel - een onderbouwing kunnen leveren van de totale kosten van € 29,8 miljoen voor de basisvoorziening en € 31,9 miljoen voor de adviesproducten. Dat is in totaal € 61,7 miljoen. Ter vergelijking: in 2024 was dat € 54,1 miljoen. Van deze kostenstijging van € 7,7 miljoen is circa € 1 miljoen te verklaren door nieuwe en extra initiatieven in dit jaarplan, € 1 miljoen door het streven naar meer oplossingsgerichte dienstverlening en € 5,7 miljoen door autonome prijseffecten.

Financieel kader en de uitkomsten van het model

De uitkomst van het bekostigingsmodel vormt voor ons de onderbouwing van onze begroting. We laten immers zien welke middelen we nodig hebben om dit jaarplan te kunnen uitvoeren. Dat toont direct aan dat het bedrag in de begroting van het ministerie van JenV niet genoeg is om dit jaarplan uit te voeren. Het ministerie stelt in totaal € 51,3 miljoen ter beschikking voor de basisvoorziening en de productie. Dat is een verschil van € 10,5 miljoen. Ter vergelijking; het financiële kader voor de reguliere dienstverlening in 2025 bedroeg € 56,2 miljoen.

De daling van het financiële kader laat zich als volgt verklaren. Door het kabinet is vanaf 2025 een algemene subsidiekorting toegepast op alle subsidies die de Rijksoverheid verstrekt. Daardoor is het kader voor 2026 € 3,7 miljoen lager dan in het jaar ervoor[4]. Verder is in 2025 de prijscompensatie slechts gedeeltelijk uitgekeerd. Daardoor is een bedrag van circa € 300.000, - niet aan het kader toegevoegd. Dat werkt door in de komende jaren. Kortom, het kader is ten opzichte van vorig jaar al bijna € 4 miljoen lager.

Voor 2026 bevat het financieel kader nog geen compensatie voor gestegen lonen en prijzen. Die wordt pas in de loop van 2026 uitgekeerd. Uitgaande van 2025, zal dat ongeveer €1,5 miljoen bedragen.

Opgeteld betekent dit dat het verschil tussen het financieel kader en onze begroting, bij consistent begrotingsbeleid, aanzienlijk kleiner is dan nu lijkt, namelijk € 5 miljoen. De toename van 5 miljoen wordt – zoals hierboven gesteld – grotendeels veroorzaakt door loon- en prijsontwikkeling, deels door noodzakelijke investeringen in onze ICT en organisatie en deels door de wens om meer oplossingsgerichte dienstverlening aan te bieden.

Oefenjaar

Het ontwikkelen en gebruiken van een kostprijsmodel kost tijd. Vandaar dat we met het ministerie van JenV hebben afgesproken dat 2026 een oefenjaar is. In het oefenjaar gaan we toetsen of de adviesproducten juist gedefinieerd zijn en werken we aan een goede en volledige registratie. We weten dat op een aantal punten de registratie van onze adviseurs beter kan. Het ligt voor de hand dat die verbeteringen gaan leiden tot wijzigingen in de aantallen of de verhoudingen tussen de adviesproducten. Dat kan invloed hebben op de kostprijzen.

Het doel is om het model in 2027 daadwerkelijk in gebruik te nemen. Vanaf dat moment wordt het bekostigingsmodel opgenomen in de begroting van het ministerie van JenV. Dat neemt niet weg dat het model ook in dit oefenjaar zorgt voor een veel stevigere onderbouwing van onze financieringsbehoefte dan in voorgaande jaren.

Het voorbehoud geldt overigens niet voor de basisvoorziening. Die is hard onderbouwd met gecontroleerde financiële cijfers.

4 Wij merken op dat wij van mening zijn dat ons budget onterecht is gekort met deze generieke subsidiekorting. Formeel ontvangt een rechtspersoon met een wettelijke taak geen subsidie, maar een bijdrage van het Rijk. Omdat wij de RWT-status hebben, had de financiering van JenV niet als een subsidie maar als een bijdrage moeten worden aangemerkt. Dat is om administratieve redenen niet gebeurd. Subsidies zijn gekort, bijdragen niet.

9.2 Reguliere begroting

In dit jaarplan presenteren we naast de uitkomsten van het bekostigingsmodel ook een ‘klassieke’ begroting. Het bekostigingsmodel geeft zicht op de kosten en dient ter onderbouwing van de bij dit jaarplan aan te vragen subsidie (de baten). Logischerwijs presenteren wij een begroting die gelijk is aan de uitkomsten van het model zodat we alle kosten kunnen dekken. Dat betekent een begroting van € 61,7 miljoen voor de reguliere dienstverlening.

Om uitvoering te geven aan het gehele jaarplan is in 2026 een totale subsidie van € 68,4 miljoen nodig. Dat is inclusief de subsidie voor de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten van € 6,21 miljoen en inclusief de subsidie voor het ECC van € 528.000,-.

Kostencategorie	Verwachte realisatie 2025	Begroting 2026
Personeel	**45.900.000**	**48.200.000**
Loonkosten werkgever	39.200.000	41.900.000
Inhuurkosten	3.400.000	2.500.000
Opleidingen	1.000.000	1.400.000
Overige personeelskosten	2.300.000	2.400.000
Middelen	**11.300.000**	**12.650.000**
Afschrijvingen	500.000	1.100.000
Huisvestingskosten	4.100.000	4.200.000
Organisatiekosten	650.000	750.000
Marketing & Communicatie	430.000	650.000
Vaktechnische kosten	420.000	450.000
ICT kosten	5.200.000	5.500.000
Overige financiele baten en lasten	**-330.000**	**-250.000**
Overige financiële baten en lasten	-330.000	-250.000
Belteam	**5.000.000**	**5.300.000**
Kosten belteam	5.000.000	5.300.000
Projectkosten	**2.200.000**	**2.535.000**
Projectkosten	2.200.000	2.250.000
Project Kopregio		175.000
Project Platform		110.000
Eindtotaal	**64.070.000**	**68.435.000**

Uiteindelijk is de totale begroting van 2026 € 4,4 miljoen hoger dan de realisatie van 2025.

Ontwikkeling personele lasten

Onze totale begroting voor de exploitatielasten bedraagt voor 2026 € 68,4 miljoen, waarvan € 48,2 miljoen voor personele lasten. Met de uitbreiding van onze dienstverlening voor EU-arbeidsmigranten is onze organisatie in een periode van een jaar flink gegroeid, zowel in bezetting als financieel.

Voor 2026 rekenen we in deze begroting met een loonstijging voor salaris en eventuele andere cao-afspraken van maximaal 3,6%. Sinds vorig jaar zijn onze lonen in lijn gebracht met de loonontwikkeling bij de Rijksoverheid. Vandaar een matige loonstijging.

Om de gevraagde dienstverlening te leveren, zijn we in deze begroting uitgegaan van de gemiddelde bezetting van juridisch adviseurs van 2025. Die is 16 fte hoger dan begroot in het jaarplan van 2025. Die werkelijke bezetting is voor ons het uitgangspunt voor de gefinancierde capaciteit voor 2026. Immers met deze bezetting lukte het ons om het productieniveau van 2025 te realiseren. En dat is ook het doel voor 2026, met dien verstande dat we vaker oplossingsgerichte dienstverlening aanbieden. Dat laatste betekent dat wij ondanks een capaciteitstoename nog steeds een doelmatigheidsopdracht hebben. Ter nuancering; het gaat om een gemiddelde toevoeging van 0,53 fte per vestiging.

Daarnaast rekenen we op een beperkte groei van de bezetting van de dienstverlening met 4 fte voor de bemensing van de extra vestiging in Venlo. Dat betreft de inzet van juridisch adviseurs. De huurkosten van deze uitbreiding kunnen we opvangen binnen het huidige budget.

Tenslotte breiden we het team Signaleren – als laatste stap in de ontwikkeling - uit met 1 fte voor een senior-onderzoeker. Daarmee beschikt onze organisatie over een volwaardig signaleringsteam.

Daarnaast investeren we in onze staf en bedrijfsvoering. Zo houden we na enkele jaren van extra investeringen de basis op orde en geven we invulling aan de randvoorwaarden die nodig zijn om aan steeds meer rechtzoekenden op een verantwoordelijke, doelmatige en doeltreffende wijze onze dienstverlening aan te bieden.

- Onze capaciteit voor IV/Regie groeit met 5 fte, waarvan we 2 fte intern dekken. De groei van onze organisatie in de afgelopen jaren, maar vooral de eisen die gesteld worden aan onze informatiehuishouding nemen toe. Een deel van de kosten dekken we vanuit de subsidie voor arbeidsmigranten. Een deel van de groei (3 fte) komt voort uit de noodzakelijke kwaliteitsimpuls, maar vraagt extra dekking. Dat is verwerkt in de begroting.
- We hebben – vooruitlopend op de begroting van 2026 - onze staf uitgebreid met 2 fte medewerker Vitaliteit, veiligheid en arbo. Dat doen we niet alleen omdat we moeten voldoen aan wettelijke vereisten, maar vooral omdat we iedere dag willen investeren in de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Deze uitbreiding hebben we verwerkt in de begroting.
- Met het oog op het nieuwe functiehuis willen we dat alle medewerkers van de staf een leidinggevende nabij hebben. In dat kader breiden we onze staf uit met 1 fte teamleider Communicatie.
- Tot slot versterken we onze staf met 1 fte voor projectleider huisvesting die uitvoering geeft aan de grote en complexe huisvestingsprojecten.

Met de groei van de formatie stijgen ook de kosten voor leren en ontwikkelen. We zijn immers een kennisintensieve organisatie. Daarom investeren wij ongeveer 3% van de loonkosten in kennisverwerving en vaardigheidstrainingen. In 2026 investeren we naar verhouding meer in het team dat zich richt op de dienstverlening aan de EU-arbeidsmigranten. Zij bevinden zich nog in een opbouwfase. Verder zal met de invoering van het nieuwe functiehuis van de staf mogelijk ook extra vraag zijn naar opleidingen om collega's te helpen invulling te geven aan hun (nieuwe) functie.

De inhuur van derden, exclusief het belteam, beperken we in 2026 tot maximaal € 2,5 miljoen. Zo blijven wij ruim onder de zogenaamde Roemer-norm die stelt dat overheidsorganisaties maximaal 10% van hun loonkosten mogen besteden aan externe inhuur. Verder reserveren we in 2026 € 1,4 miljoen voor opleidingen en trainingen.

Om onze bereikbaarheid hoog te houden, continueren we in 2026 de inzet van het belteam. Dit kost ons (na indexatie van de prijzen) € 5,3 miljoen bij hetzelfde aantal bellers als in 2025.

De omvang van onze ICT-kosten zijn voor 2026 tot op zekere hoogte onzeker. Vooralsnog gaan we uit van een beperkte kostenstijging. In 2025 zijn wij een Europese aanbesteding gestart om een nieuwe beheerpartij te contracteren voor onze ICT-infrastructuur. Die opdracht gaan wij volgens planning in december 2025 gunnen. Vanaf dat moment zijn de kosten van de nieuwe leverancier in beeld. Overigens wordt een deel van de kosten van de transitie gedekt vanuit de middelen voor projecten en innovatie (€ 2,25 miljoen).

Opvallend is de forse stijging van de afschrijvingen. Die toename wordt veroorzaakt door de verhuizingen en verbouwingen in 2026, waarvan we de kosten in 10 jaar afschrijven. Daarnaast hebben we in 2025 voor meer dan € 1 miljoen hardware aangeschaft (waaronder Windows 11-laptops) om de noodgedwongen overstap van Windows 10 naar Windows 11 te kunnen maken. Windows 10 wordt sinds 2025 niet meer onderhouden door Microsoft.

Dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten

Aan ons budget is door het ministerie van SZW voor 2026 een bedrag van € 6,2 miljoen toegevoegd ter dekking van de kosten voor personeel en materieel. Dat bedrag loopt op tot € 6,9 miljoen in 2029. In 2026 verwachten we toe te groeien naar

een bezetting voor de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten van 50 fte, inclusief leiding. Anders dan vorig jaar presenteren we in dit jaarplan geen aparte begroting voor de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten. De organisatie en de uitvoering zijn steeds meer een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering. Wél zijn afspraken gemaakt met SZW (en het ministerie van JenV) over een mogelijk 'veiligheidsventiel' als blijkt dat door een onverwacht snel stijgende vraag naar juridische dienstverlening het budget tekortschiet. Een deel van de bijdrage van € 6,2 miljoen, namelijk €1,2 miljoen, zetten we in om de kosten van overhead te dekken. Hieruit wordt een deel van de uitbreiding van de staf betaald.

Innovatie en projecten

We voeren in 2026 een beperkt aantal verander- en verbeterprojecten uit (zie ook hoofdstuk 10). Voor de uitvoering van dit portfolio ontvangen we vanaf 2026 geen aparte subsidie meer. De bijdrage voor innovatie en projecten is onderdeel van de basisvoorziening en bedraagt € 2,25 miljoen. Uiteraard verantwoorden wij ons wél over de voortgang en de resultaten van de projecten in onze reguliere rapportages. Daarnaast vragen wij een aanvullende subsidiebijdrage aan voor het project Kopregio van €175.000,- en € 110.000.- voor een onderzoek naar een digitaal platform voor partnerorganisaties.

9.3 Gefinancierde capaciteit

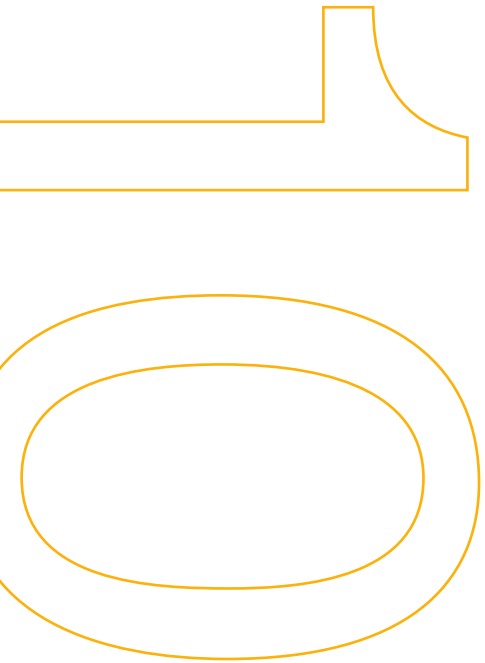
Voor onze dienstverlening gaan we uit van een gefinancierde capaciteit van 411 fte, waarvan 361 voor de reguliere dienstverlening, het beheer van de website en de uitvoering van de signaleringsfunctie en een capaciteit van 50 fte voor de dienstverlening aan EU-migranten.

De gefinancierde capaciteit van de staf neemt toe met 5 fte. De feitelijke bezetting stijgt harder, maar de uitbreiding van de staffuncties hangt deels samen met de komst van de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten. Die kosten worden – zoals eerder gesteld – intern gedekt.

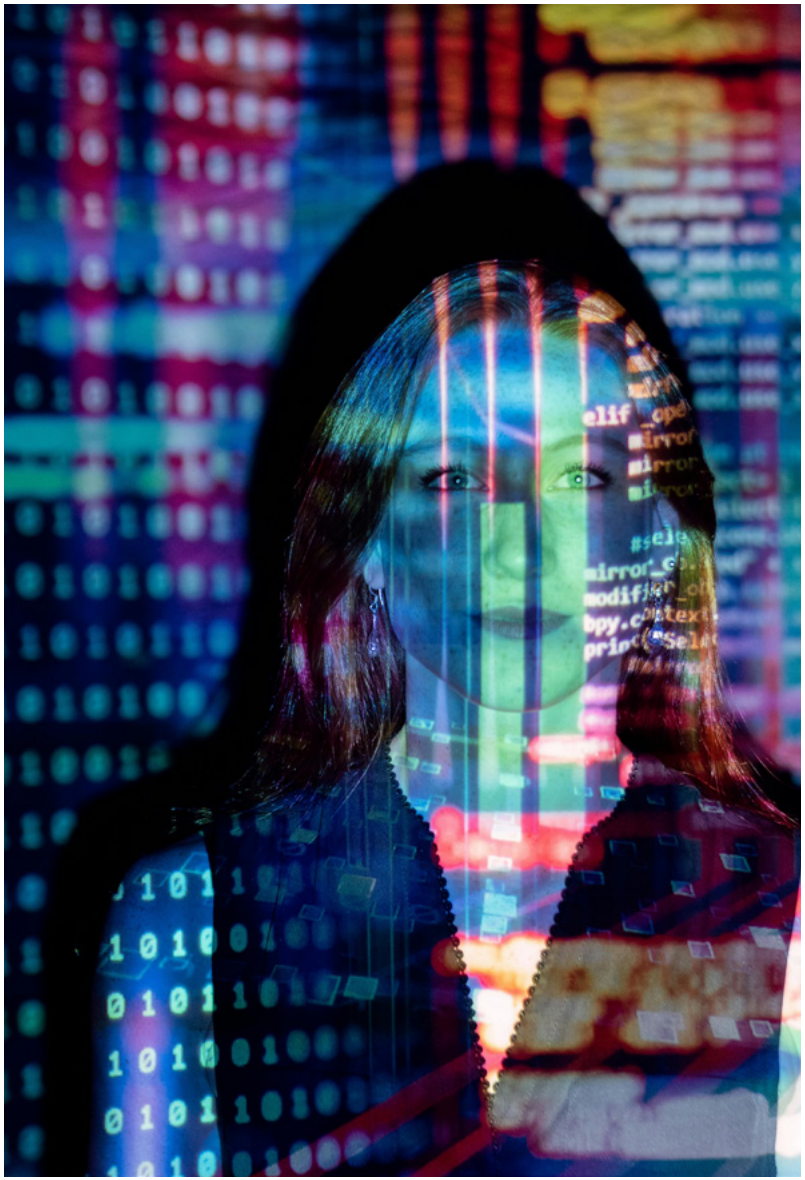
Met deze gefinancierde capaciteit van in totaal 482 fte kunnen we de ambities en doelstellingen uit dit jaarplan realiseren; dus zowel het hoge aantal contacten als de extra kwaliteit die wij willen leveren als de ambitieuze veranderagenda.

gefinancierde capaciteit	begroting 2025	2025 (werkelijke capaciteit)	begroting 2026
dienstverlening, website en signalering	340	356	361
dienstverlening EU-migranten	45	45	50
bestuur en staf	64	66	71
Totaal	**449**	**467**	**482**

Projecten en innovatie







Ons projectportfolio voor 2026 bevat veel minder projecten dan in de afgelopen jaren. De nadruk ligt – anders dan in voorgaande jaren – op ICT-projecten. Het belangrijkste en meest impactvolle project is de aanbesteding en transitie van onze infrastructuur. De transitieperiode van de huidige leverancier naar de nieuwe partij zal vermoedelijk tot medio 2026 duren. In 2025 hebben we ons al goed voorbereid op deze transitie.

Omdat het contract met de huidige leverancier in 2026 afloopt, moeten we in diezelfde periode ook de WAN-diensten voor ons netwerk aanbesteden en de overgang organiseren naar de nieuwe leverancier.

Omdat beide transities complex zijn en een hoog risico vormen voor de continuïteit van de dienstverlening, willen we ons in die periode maximaal concentreren op deze projecten. Dit zijn ook dure projecten zodat een groot deel van ons beschikbare projectbudget hier naartoe gaat. Dat betekent dat er maar beperkte ruimte is voor andere (ICT-) projecten. Er is uiteraard wel beperkte ruimte voor andere projecten en innovatie.

De eigen interne kennisbank is een belangrijke kennisbron voor de juridische adviseurs bij het geven van advies aan rechtzoekenden. We moeten onze kennisbank vernieuwen zodat deze toekomstbestendig is en beter aansluit op de wensen van de dienstverlening. Daarnaast ondersteunen we ook de signaleringsfunctie met de kennisbank. In de tweede helft van 2026 gaan we van start met een aanbesteding voor het vernieuwen van de kennisbank. Ondertussen worden de voorbereidingen hiervoor getroffen. Voor de juridische adviseurs is de verwachting dat zij in 2027 de nieuwe kennisbank kunnen gebruiken. Parallel hieraan zullen we gaan onderzoeken hoe we de kennis in de kennisbank kunnen delen met netwerkpartners.

In 2025 zijn we gestart met drie projecten; de invoering van een Document Management Systeem in Webtop, de introductie van een CRM-systeem ter ondersteuning van onze regioregisseurs en een pilot met videobellen. Die projecten lopen door in 2026. Daarvoor hebben we ook in 2026 middelen gereserveerd.

Tot slot gaan we – zoals eerder beschreven in dit jaarplan – serieus onderzoeken onder welke voorwaarden we AI-oplossingen in onze dienstverlening kunnen introduceren. Daarvoor starten we een project en reserveren we een substantieel bedrag, zodat we in 2026 gericht en zorgvuldig stappen kunnen maken. Tegelijkertijd verwachten we dat daadwerkelijke (technische) implementaties op zijn vroegst eind 2026 of pas in 2027 kunnen plaatsvinden.

Projectportfolio regulier 2026

Aanbesteding en migratie ICT-infrastructuur	€ 1.050.000
Aanbesteding en transitie WAN-diensten	€ 240.000
Doorontwikkelen Document Management Systeem in Webtop	€ 270.000
Project AI binnen hJL	€ 600.000
Vervangen kennisbank	€ 50.000
Continuering project CRM tbv regiofunctie en signalering	€ 20.000
Continuering project videobellen	€ 25.000
totaal	**€ 2.255.000**



10.1 Project Kopregio

Zoals omschreven in hoofdstuk 5 hebben wij samen met het ministerie van JenV en Divosa de 'Kopregio' in het leven geroepen. Dat is een regio die 'op kop gaat' bij de toepassing van de belangrijkste uitgangspunten van het nieuwe stelsel in de praktijk. Om invulling te geven aan de gezamenlijke ambities zijn extra capaciteit en middelen nodig. Daarmee kunnen we de kosten van een projectleider dekken, en de kosten voor het inrichten en faciliteren van de nieuwe vormen van overleg en afstemming binnen de Kopregio.

Wij ramen de kosten in 2026 daarvoor op € 175.000, -.

Daarnaast noemden we in hoofdstuk 5 wij dat de staatssecretaris voor rechtsbescherming ons heeft gevraagd om na te denken over de ontwikkeling van een digitaal platform voor de juridische eerstelijnsondersteuning. In 2026 willen we de meerwaarde en de mogelijkheden goed laten onderzoeken. Gelet op onze beperkte interne capaciteit laten we het onderzoek door een externe partij uitvoeren. We ramen daarvoor een bedrag van €110.000,-

Project Kopregio

Kopregio	€ 175.000
Onderzoek online platform rechtsbijstand	€ 110.000
totaal	**€ 285.000**

10.2 Projecten Toegang tot het recht

Het ministerie van JenV heeft voor 2025 en 2026 eenmalig € 3,4 en € 2,1 miljoen extra beschikbaar gesteld om de toegang tot het recht te versterken. Dat is niet specifiek bedoeld voor Wrb-gerechtigden, maar voor alle inwoners van Nederland. Met die betere toegang tot het recht kunnen mensen en bedrijven een passende en duurzame oplossing vinden voor een juridisch probleem of geschil.

Vanuit dit budget heeft het ministerie van JenV besloten om een aantal initiatieven van onze organisatie te financieren. Die initiatieven zijn erop gericht om zowel de website van hJL als de website van het ECC te voorzien van slimme en dynamische tools waarmee de rechtzoekende op een begrijpelijke manier, maar vooral beter en sneller antwoord krijgt op een juridische vraag, en waar mogelijk wordt ondersteund met vooraf ingevulde brieven. De subsidies zijn in het laatste kwartaal van 2025 toegekend en uitgekeerd. De genoemde bedragen zijn bedragen voor 2025 en 2026 en worden in 2026 verantwoord.

Projecten Toegang tot het recht

ECC: ontwikkelen dynamische webformulieren	€ 100.000
ECC: verbeteren toegankelijkheid met B1 en plain englisch	€ 150.000
ECC: Doelgroepenonderzoek en ontwikkeling persona's	€ 85.000
ECC: Ontwikkeling check-je-recht-tool	€ 150.000
Website hJL: Slimme tools en dynamische inhoud	€ 360.000
totaal	**€ 845.000**

Risico’s voor realisatie van onze ambities





Dit jaarplan getuigt van onze ambitie om ook in 2026 alle rechtzoekenden die ons advies of onze hulp nodig hebben te helpen. Natuurlijk zijn wij ons ervan bewust dat er risico's zijn die de realisatie van de doelen en ambities in de weg staan. In dit hoofdstuk beschrijven we de risico's die wij in het vizier hebben. Waar mogelijk noemen we ook maatregelen om het risico te beperken. De risico's zijn te verdelen in strategische risico's, financiële risico's, operationele risico's en risico's voor rechtmatigheid.

Aanvullend op deze risico-inventarisatie maken we jaarlijks een frauderisicoanalyse waarin we de potentiële risico's op financiële fraude en misbruik in beeld brengen.

11.1 Strategisch risico

HJL opereert in een politieke context. Het ministerie van JenV is onze opdrachtgever en financier. Het ministerie is de afgelopen jaren bereid geweest om extra te investeren in onze organisatie en onze dienstverlening.

Deze investeringen konden plaatsvinden vanuit de programmagelden voor de vernieuwing en versterking van de rechtsbijstand. Er is een nieuwe Wet op de Rechtsbijstand in de maak, waarin onze organisatie wordt aangemerkt als rechtspersoon met een wettelijke taak[5]. Naar verwachting treedt de wet in 2028 in werking.

Vooralsnog heeft de huidige demissionaire regering de beleidslijn van de vorige minister consistent doorgezet en is zij bereid geweest extra middelen vrij te maken voor onze organisatie, maar ook voor de vergoeding van sociaal advocaten. In oktober 2026 zullen verkiezingen plaatsvinden, waarbij het vooralsnog ongewis is welke standpunten de toekomstige regering inneemt ten opzichte van rechtshulp en rechtsbijstand. Wij doen er in ieder geval alles aan om hJL als sterke en onvermijdelijke partij in het stelsel te positioneren. Vooral door het belang van goede rechtsbijstand voor iedereen in Nederland te benadrukken. Dat hebben we de afgelopen jaren veelvuldig gedaan, door politici en bestuurders actief te informeren en uit te nodigen om onze organisatie te bezoeken, zodat zij met eigen ogen zien wat wij betekenen voor mensen met een juridisch probleem. Dat zullen we blijven doen.



5 Overigens wordt hJL nu al aangemerkt als een rechtspersoon met een wettelijke taak (RWT). HJL voldoet aan de criteria die de comptabiliteitswet daaraan stelt. HJL staat dan ook expliciet genoemd als rwt op het overzicht van de Algemene Rekenkamer.

11.2 Financiële risico's

Na 2025 houdt het programma voor de stelselvernieuwing op. Dat betekent dat investeringen in onze organisatie vanuit de tijdelijke programmamiddelen niet meer mogelijk zijn. Tegelijkertijd zijn er zorgen over een toekomstig begrotingstekort en moeten er grote bedragen vrijgemaakt worden voor Defensie om te voldoen aan de NAVO-norm.

Desondanks is het beschikbare financiële kader onvoldoende om onze kosten te dekken en de ambities van onze organisatie (en die van het ministerie van JenV) te realiseren. In totaal is het verschil tussen onze begroting en de beschikbaar gestelde middelen in de Rijksbegroting circa € 10 miljoen.

Met het recent ontwikkelde bekostigingsmodel kunnen we laten zien welke middelen we inzetten voor onze activiteiten en welk productieniveau hoort bij welk budget. En omgekeerd, het bekostigingsmodel laat duidelijk zien wat de consequenties zijn van een lager budget. Een lager budget betekent immers minder geld voor capaciteit voor de dienstverlening. Het bekostigingsmodel helpt ons te berekenen hoeveel rechtzoekenden we in dat geval niet meer kunnen helpen. In onze ogen is dat overigens een keuze die alleen de politiek verantwoordelijke bewindspersoon kan nemen en uitleggen.

Daarnaast beschikken we eind 2025 over een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) waarmee wij denken te kunnen aantonen dat de maatschappelijke baten een stuk hoger zijn dan de kosten van onze organisatie. Wij gaan ervan uit dat zowel het bekostigingsmodel als de uitkomsten van de MKBA overtuigend genoeg zijn om de structurele bijdrage op te hogen en in lijn te brengen met onze financiële behoefte zodat we alle rechtzoekenden van Nederland die bij ons aankloppen ook daadwerkelijk kunnen helpen.

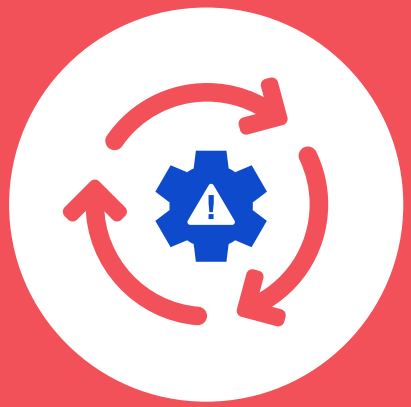
Als tweede financieel risico voor 2026 zien wij de onzekerheid over de uitkomst van de cao-onderhandelingen. Per 1 januari 2026 loopt onze cao af en moeten nieuwe afspraken worden gemaakt. Wij worden als stichting gesubsidieerd door de Rijksoverheid. De Rijksoverheid hanteert vooralsnog de 'nullijn" voor de lonen van ambtenaren. Onbekend is wat dat betekent voor de compensatie die wij jaarlijks ontvangen. Wij lopen het risico dat de jaarlijkse dekking die wij van onze subsidieverstrekker ontvangen lager is dan de afspraak die in onze eigen cao terechtkomt. In dat geval zullen wij intern op zoek moeten naar dekking of aanvullende afspraken moeten maken met onze opdrachtgever. We zullen in ieder geval in de cao-onderhandeling alert zijn op de financiële doorwerking van de nieuwe afspraken.

Eenzelfde risico lopen we bij de compensatie van de prijsstijgingen. In 2025 besloot het kabinet om de prijsstijgingen niet of nauwelijks te compenseren. Dat besluit betekent dat we ongeveer €300.000 hebben moeten opvangen. Dat geld missen we ook in 2026 en daarna. Het is afwachten of de prijsstijgingen voor 2026 wel worden gecompenseerd.

Een derde financieel risico is het feit dat de EU geheel onverwacht de hoogte van de subsidie voor het ECC heeft verlaagd. Daar waar in voorgaande periode nog € 20 miljoen beschikbaar was voor alle ECC's in Europa, is dat bedrag voor 2026 en 2027 met € 3 miljoen verlaagd tot € 17 miljoen. Dat betekent voor het ECC Nederland een afname van de subsidie met meer dan €330.000,- voor twee jaar. En dat terwijl de vraag naar de dienstverlening afgelopen jaar met bijna 30% groeide. Het ECC is een volwaardig onderdeel van onze organisatie en medewerkers van het ECC zijn in dienst bij de stichting. Dat betekent vooralsnog dat we deze korting binnen de totale begroting moeten opvangen.

Tenslotte besteden we opnieuw ons contract aan voor het beheer van onze ICT-infrastructuur. Het contract met de bestaande leverancier verloopt in april 2026 en moet tijdig vervangen worden om rechtmatigheidsrisico's te vermijden. ICT-beheer is een grote kostenpost op onze begroting. Eind december 2025 is bekend welke leverancier die dienstverlening de komende jaren zal leveren en tegen welke prijs. Op dit moment is onbekend of de kosten gelijk blijven, dalen of stijgen. Een prijsstijging moet binnen de begroting opgevangen worden. Dat kan consequenties hebben voor onze ambities.





11.3 Operationeel risico

Wat in ieder geval uit dit jaarplan blijkt, is dat de druk op onze organisatie en onze medewerkers in de dienstverlening hoog is en ook hoog blijft. In de afgelopen twee jaar is de vraag naar onze dienstverlening flink gestegen, zeker in de Randstad. Tegelijkertijd hebben we de wachttijden verkort en onze bereikbaarheid sterk verbeterd.

In dit jaarplan gaan we met onze capaciteitsplanning ervan uit dat de vraag naar onze dienstverlening niet onverwachts sterk toeneemt. Dat was bijvoorbeeld in 2024 wel het geval. Er kunnen zich altijd omstandigheden voordoen die ertoe leiden dat meer rechtzoekenden bij ons aankloppen. Bijvoorbeeld als bepaalde regelgeving wijzigt die belangrijk is voor onze doelgroep (zoals de huurwet), bepaalde instanties uitvoeringsfouten uit het verleden constateren (zoals recent met de WIA) of dat andere organisaties die bijstand verlenen door financiële kortingen hun dienstverlening moeten terugbrengen. In dat geval zullen wij – via de reguliere overleggen met onze opdrachtgever – dit potentiële capaciteitsprobleem aankaarten en op zoek gaan naar een passende oplossing. We moeten namelijk voorkomen dat rechtzoekenden vanwege overbelasting ons niet of niet goed kunnen bereiken en daardoor verstoken blijven van het advies of de hulp die zij op dat moment hard nodig hebben.

Daarnaast ontwikkelen we in 2026 onze dienstverlening, investeren wij in het regionale netwerk en willen we voor meer mensen beschikbaar en bereikbaar worden. Tegelijkertijd weten we dat onze adviseurs regelmatig geconfronteerd worden met persoonlijke drama's van rechtzoekenden en op de werkvloer te maken kunnen krijgen met agressief of verward gedrag. Dat bij elkaar opgeteld vereist dat we iedere dag met elkaar alert blijven op wat we van onze collega's vragen en continu de balans bewaken. Daarvoor hebben we in 2026 een groep leidinggevenden die dicht bij het team en onze medewerkers staan en daar oog voor hebben. En als het niet anders kan, dan nemen we maatregelen. Het kan soms onvermijdelijk zijn om (pijnlijke) keuzes te maken; om initiatieven te stoppen of te besluiten de dienstverlening tijdelijk te maximeren.

Een extra risico voor 2026 is de – hierboven genoemde – aanbesteding van het contract voor onze ICT-infrastructuur. De kans is groot dat we onze ICT-omgeving in beheer geven aan een andere contractpartij dan de huidige. Welke partij dat is, en wat de consequenties zijn van deze transitie weten we pas na de afronding van de aanbesteding. We weten wel dat we voor onze dienstverlening volledig afhankelijk zijn van de beschikbaarheid van onze systemen, zowel voor de telefonische dienstverlening (Genesys Cloud) als voor de juridische advisering (Webtop). Essentieel is dat deze transitie zorgvuldig en beheerst plaatsvindt. Alleen dan kunnen we de continuïteit van onze dienstverlening waarborgen en worden rechtzoekenden en onze medewerkers niet de dupe van dit grote ICT-project.

11.4 Risico op privacyschending en misbruik van gegevens

Iedere week bellen of bezoeken duizenden rechtzoekenden ons omdat ze een juridisch probleem ervaren en advies of hulp nodig hebben. Wij maken daar een registratie van en nemen soms documenten in ontvangst. Dat betekent dat wij beschikken over veel gevoelige informatie van (soms) kwetsbare burgers. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat hun verhaal en hun gegevens bij ons in goede handen zijn. Zeker omdat sommige rechtzoekenden een drempel over moeten voordat ze contact met ons opnemen. Als deze gegevens in verkeerde handen vallen, kan dat een flinke impact hebben op iemands persoonlijke situatie en het vertrouwen in onze organisatie schaden.

Daarom maken wij onze medewerkers constant bewust van het belang om zorgvuldig met gevoelige gegevens om te gaan en datalekken te melden. Daarnaast zijn via risicoanalyses de kwetsbare plekken in systemen en processen in beeld en monitoren we – samen met onze ICT-leveranciers – strikt op verdachte ontwikkelingen of kwetsbaarheden binnen of rondom onze systemen.

11.5 Voldoen aan inkoopregels

Op het gebied van rechtmatigheid heeft hJL voor zover bekend maar één probleem: de rechtmatigheid van onze inkoop. Als stichting zijn wij voor honderd procent afhankelijk van de Rijksoverheid voor onze inkomsten. Dat betekent dat wij gehouden zijn aan de regels voor Europese aanbesteding. Tot 2020 is met deze procedurele verplichting geen rekening gehouden en zijn meerdere grote contracten afgesloten met een lange looptijd. Stapsgewijs lossen we dit probleem op. Met een meerjarig inkoopprogramma werken wij aan een situatie waarbij alle contracten rechtmatig zijn afgesloten. Met succes! In 2024 kregen we voor het eerste weer een goedkeurende accountantsverklaring. Dat betekent echter niet dat we onze inspanningen kunnen terugschroeven. Er zijn nog veel contracten en inkoopstromen in beeld waarin we moeten investeren om te voorkomen dat de uitgaven (weer) onrechtmatig worden. En met het oog op onze nieuwe positie als RWT willen we dat uiteraard voorkomen.

Het Juridisch Loket

© Het Juridisch Loket 2025

Publicatie
Oktober 2025

Ontwerp
Kevin van Schie

Volg ons op sociale media