



SignalenInZicht

Stichting het Juridisch Locket

Inhoudsopgave

	Waarom SignalenInZicht?	3
01	Het proces van signaleren	4
02	Thema Wonen	7
1.	Urgentieverklaringen – regels die niet op tijd helpen	8
2.	Achterstallig onderhoud – wonen tussen schimmel en onzekerheid	10
03	Thema Financiële Zorg	12
3.	Eigenrisicodragerschap – wie draagt de lasten?	13
4.	Bewindvoering – als bescherming onbegrijpelijk wordt	15
5.	Incassobureaus – oude vorderingen, nieuwe problemen	17
6.	Wajong-bezwaarprocedures – als het vangnet onbereikbaar wordt	19
04	Naar een rechtvaardige oplossing voor iedereen	21

Waarom SignalenInZicht?

Bij het Juridisch Loket helpen wij jaarlijks honderdduizenden mensen met juridische problemen naar een oplossing. Met name mensen in een kwetsbare positie die onze hulp het hardst nodig hebben.

Met ons werk dragen we bij aan een samenleving waarin rechtshulp voor iedereen toegankelijk is. Dat is nodig, want de behoefte aan laagdrempelige rechtshulp in Nederland blijft onverminderd groot. Al jaren groeit het aantal mensen dat een beroep doet op onze dienstverlening. Zo zijn we vorig jaar maar liefst 39% vaker gebeld dan het jaar ervoor, zagen we 19% meer mensen aan onze balies en hielpen we 14% meer mensen via onze spoedlijn.

Momenteel kloppen wekelijks zo'n 9.000 rechtzoekenden bij ons aan voor informatie, advies en persoonlijke hulp. We weten wat er speelt in de maatschappij, waar mensen

tegenaan lopen en wat het effect is van onrecht op mensenlevens. We zien schrijnende situaties die duidelijk maken wat er gebeurt als mensen vastlopen in het woud aan regels en geen oplossing vinden voor hun juridische probleem. Daarom vinden we het onze plicht om knelpunten in wet- en regelgeving, in beleid en manco's in de dienstverlening van organisaties te signaleren en aan te kaarten. Bij wetgevers, beleidsmakers en uitvoerders. In 2024 zijn we gestart met de (door)ontwikkeling van deze signaleringsfunctie.

SignalenInZicht geeft een inkijk in de knelpunten die wij zien op de thema's *wonen* en

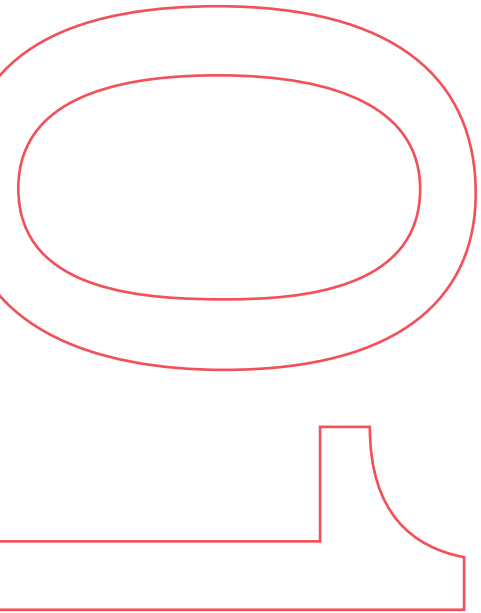


financiële zorg, gebaseerd op signalen die we hebben opgehaald uit data-analyses, casuïstiek en praktijkobservaties over 2024.

Wonen en financiële zorg

Wonen en financiële zorg zijn thema's met actuele vraagstukken waar veel mensen op vastlopen. Huurproblemen, schulden, incasso's, uitkeringen en leefgeld raken mensen direct in hun dagelijks leven. Daarom focussen we in dit overzicht op deze twee thema's.

Het proces van signaleren





Het Juridisch Loket - SignalenInZicht 2025

Sinds 2024 werken we bij het Juridisch Loket volgens een cyclisch signaleringsproces waarin we continu leren en verbeteren. Om een volledig beeld te krijgen van wat er speelt, halen we informatie uit verschillende databronnen waaronder ons registratiesysteem waarin zaken van honderdduizenden rechtzoekenden staan omschreven. Daarnaast analyseren we input van onze juridisch adviseurs uit verschillende regio's en van onze netwerkpartners.



Signaleringsproces



Thema Wonen

NO

In 2024
36.000 zaken
op het thema wonen



Wonen vormt de basis voor stabiliteit en veiligheid in het leven van mensen. Toch zien we in de praktijk dat steeds meer mensen moeite hebben om een geschikte en betaalbare woning te vinden, of vastlopen bij vraagstukken rondom huur, verhuizing en wonen. Problemen met onderhoud, een dreigende huisuitzetting of onzekerheid over het verlengen van een tijdelijk contract heeft grote impact op het dagelijks leven van mensen. Hieronder belichten we de belangrijkste signalen en knelpunten die wij op het gebied van het thema wonen tegenkomen.

1. Urgentieverklaringen – regels die niet op tijd helpen



“Ik voelde me ontzettend machteloos. Ik had het gevoel dat niemand mij hoorde of wilde helpen.”

Een urgentieverklaring geeft voorrang bij het zoeken naar een sociale huurwoning.

Het is bedoeld als vangnet voor mensen in acute woonnood, bijvoorbeeld na een scheiding, bij een medische noodsituatie of bij een onveilige thuissituatie. Deze verklaring kan aangevraagd worden bij de gemeente of bij een woningcorporatie.

Om voorrang te krijgen op een sociale huurwoning, moet men voldoen aan strenge voorwaarden. Wij horen regelmatig van mensen dat zij de voorwaarden niet goed begrijpen en moeite hebben met de procedure.

"Het is nu negen maanden geleden dat ik mijn huis uit moest. Sindsdien slaap ik in mijn auto, soms op een parkeerplaats, soms ergens langs de weg. Ik heb geprobeerd zo lang mogelijk bij vrienden te logeren, maar dat is geen oplossing. Ik heb dringend een woning nodig, want dit houd ik lichamelijk en geestelijk niet vol.

Ik heb bij de gemeente een urgentieverklaring aangevraagd. Ik hoopte dat zij mijn situatie zouden begrijpen: geen adres, geen rust, geen mogelijkheid om mijn leven weer op te pakken. Maar tot mijn verbazing werd mijn aanvraag na weken wachten afgewezen. In de brief stond niet duidelijk waarom, alleen dat ik 'niet voldoe aan de voorwaarden voor urgentie'.

Ik voelde me ontzettend machteloos. Ik had het gevoel dat niemand mij hoorde of wilde helpen. De gemeente vroeg niet naar mijn persoonlijke omstandigheden, alleen naar documenten en vinkjes. Toen heb ik contact opgenomen met het Juridisch Loket. Zij vertelden me dat ik bezwaar kon maken en legden met een voorbeeldbrief uit hoe ik dat kon doen. Daarbij gaven ze aan dat ik om een motivering van de afwijzing mocht vragen. En als ik er niet uit zou komen, dan mocht ik bij hen terugkomen.

Nu is het afwachten op reactie van de gemeente. Hopelijk wordt de urgentie nu wel toegekend, want elke nacht in de auto voelt zwaarder. Ik ben bang dat ik hierdoor nog verder in de problemen raak."

Stan, 53 jaar

Problemen rond afwijzing urgentieverklaringen zijn structureel



Het Juridisch Loket is in 2024 ruim 1.200 keer benaderd door mensen met vragen over een urgentieverklaring. Dit betekent dat per werkdag 4 à 5 mensen onze hulp vragen bij problemen of onduidelijkheden rond een aanvraag om voorrang te krijgen op een sociale huurwoning.

De verhalen achter deze hulpvragen laten zien hoe urgent of schrijnend de situatie vaak is:

- **Meer dan de helft** van de vragen kwam van mensen die hulp en advies vroegen wat te doen nadat hun aanvraag voor een urgentieverklaring was afgewezen.
- **1 op de 5 vragen** had betrekking op een aanvraag op medische basis. Deze mensen gaven aan vanwege ziekte, handicap of beperking niet langer op hun huidige adres te kunnen blijven wonen.
- In **5% van de gevallen** was huiselijk geweld of een onveilige woonsituatie, zoals bedreiging door burens, de reden van de aanvraag voor een urgentieverklaring.

Veel mensen geven aan dat ze niet weten waar ze recht op hebben, hoe ze hun aanvraag moeten onderbouwen of wat ze kunnen doen als de gemeente hun aanvraag afwijst. Gemeenten voeren hun eigen beleid met urgentieverklaringen, waardoor er per gemeente verschillen zijn in voorwaarden, beoordeling en de tijd die nodig is om aanvragen te behandelen. Sommige gemeenten hebben helemaal geen urgentieregeling of besteden de procedure uit aan een urgentiecommissie of woningbouwvereniging.

Mensen die onder moeilijke persoonlijke omstandigheden een woning nodig hebben, zeggen stress te ervaren, voelen zich onzeker en vertellen dat ze soms zelfs (tijdelijk) dakloos zijn geworden. Met het gevolg dat problemen verergeren en nieuwe problemen kunnen ontstaan.

2. Achterstallig onderhoud – wonen tussen schimmel en onzekerheid



“Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd, er werd niets aan gedaan”

Achterstallig onderhoud aan huurwoningen is een wijdverbreid en hardnekkig probleem. Het tast zowel het woongenot als de gezondheid van huurders aan. Bij het Juridisch Loket komen jaarlijks duizenden meldingen binnen over lekkages, schimmel, defecte verwarming, slechte isolatie en andere gebreken die niet of te laat worden aangepakt. De problemen doen zich zowel voor bij particuliere verhuurders als bij woningcorporaties.

“Ik woon nu al zeven jaar in mijn huurwoning. In het begin was ik blij met mijn plek, maar inmiddels loop ik steeds vaker tegen problemen aan, vooral met het onderhoud. Al maanden werkt mijn boiler niet goed. Hij slaat steeds af, waardoor ik vaak zonder warm water zit. Vooral in de winter was dat vreselijk. Douchen is soms gewoon niet mogelijk.

Ik heb meerdere keren contact opgenomen met de woningcorporatie. Eerst zeiden ze dat ze het probleem zouden verhelpen. Maar telkens werd de afspraak afgezegd of kwam er niemand opdagen. Als er wél iemand kwam, was het meestal een tijdelijke oplossing en binnen een paar dagen begon het probleem weer van voren af aan. Ik kreeg het gevoel dat ik van het kastje naar de muur werd gestuurd. Elke keer moest ik weer uitleggen wat er aan de hand is, maar er gebeurde niets blijvends.

Dit had niet alleen invloed op mijn wooncomfort, maar ook op mijn gezondheid. Ik kreeg last van stress, ging slechter slapen en voelde me soms echt machteloos. Het voelde alsof niemand verantwoordelijkheid nam en ik geen recht had op een fijne en veilige woonomgeving.

Omdat ik er zelf niet meer uitkwam, heb ik contact gezocht met het Juridisch Loket. Ze hebben me geholpen een aangetekende brief naar mijn verhuurder te sturen, waarin ik officieel herstel van de boiler eis binnen een redelijke termijn. En ze gaven aan dat als mijn verhuurder het probleem niet oplost, ik huurverlaging aan kan vragen bij de Huurcommissie. Fijn om te weten dat er toch mogelijkheden zijn om mijn recht te halen.”

Soraya, 62 jaar

Huurders trekken massaal aan de bel over slecht onderhoud



In 2024 kwamen er meer dan 8.500 vragen binnen bij het Juridisch Loket over achterstallig onderhoud van huurwoningen. **Dit is bijna een kwart van alle huurvragen die wij dat jaar kregen** – een duidelijk signaal dat veel huurders hun woning niet in orde krijgen én dat zij vastlopen in het contact met verhuurders.

De vragen laten zien dat het probleem breed speelt, van kapotte cv-installaties tot schimmel, lekkages en niet-verholpen gebreken. Mensen melden zich met vragen als:

- “Mijn verhuurder reageert niet, wat kan ik doen?”
- “Is schimmel mijn eigen verantwoordelijkheid?”
- “Mag ik zelf onderhoud uitvoeren en de kosten verrekenen?”

Huurders geven aan dat ze in gevallen van achterstallig onderhoud problemen ervaren op het gebied van bereikbaarheid van en communicatie met de verhuurder. Hierdoor vindt onderhoud niet, niet goed of niet op tijd plaats.

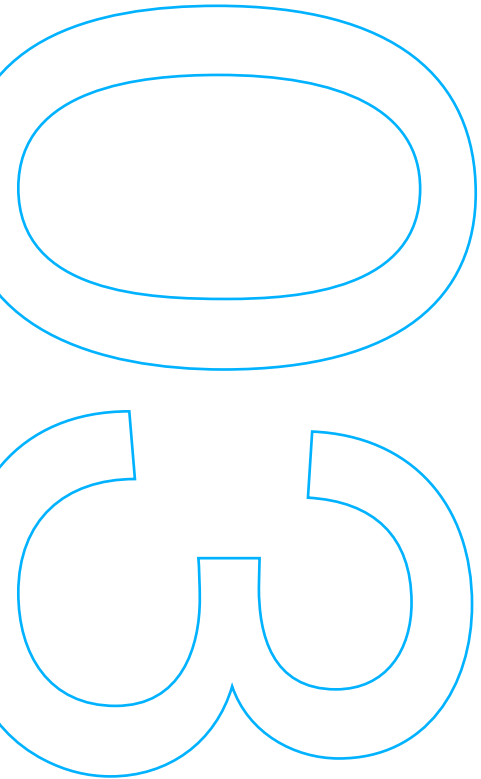
Wat meespeelt, is dat huurders zich vaak afhankelijk voelen van hun verhuurder. Bij een

onderhoudsgebrek is het aan de huurder om dit te melden. Daarna moet de huurder afwachten of en wanneer de verhuurder het gebrek aanpakt. Uit hulpvragen is op te maken dat het vaak onduidelijk is waar huurders terecht kunnen voor informatie, advies en hulp als ze er met de verhuurder niet uit komen. Het is hen niet bekend welke stappen ze richting verhuurder kunnen zetten bij problemen.

Daarnaast komt uit hulpvragen naar voren dat huurders vaak niet op de hoogte zijn welke plichten zij zelf hebben ten aanzien van onderhoud. Er is namelijk een verschil tussen ‘klein onderhoud’ zoals het ontstoppen van de afvoer, wat voor rekening komt van de huurder, en ‘groot onderhoud’ zoals het schilderen van de buitenkant van de woning, wat onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder valt.

De gevolgen van slecht onderhoud zijn onder andere gezondheidsproblemen, hogere energiekosten en stress. In de huidige woningmarkt waar alternatieven schaars zijn, zit verhuizen er vaak niet in. Dat maakt huurders extra kwetsbaar.

Thema Financiële Zorg



Financiële zorg raakt mensen vaak op meerdere vlakken tegelijk. Schulden, incasso's en problemen met een uitkering of leefgeld kunnen zich snel opstapelen en zorgen voor onzekerheid en stress. Deze financiële uitdagingen raken niet alleen de portemonnee, maar ook de mentale gezondheid en het toekomstperspectief van mensen. Hieronder brengen we vier knelpunten rondom het thema financiële zorg in beeld die we zien in onze dienstverlening.

3. Eigenrisicodragerschap – wie draagt de lasten?



“Mijn ex-werkgever verlaagde mijn ziekengeld. Toen ik om uitleg vroeg, zeiden ze dat het mijn probleem was.”

De wetgeving rondom ziekmelding, re-integratie en arbeidsongeschiktheid is complex. Zeker voor werknemers die gewerkt hebben of nog werken bij een werkgever die eigenrisicodrager is. Als iemand ziek uit dienst gaat (bv. omdat deze ziek is terwijl een tijdelijk contract afloopt) of ziek wordt kort nadat hij uit dienst is en de werkgever is eigenrisicodrager, dan is heel vaak niet duidelijk wat iemand kan doen om een uitkering te krijgen. Wij krijgen vaak vragen van mensen die ziek zijn maar geen uitkering ontvangen. Ze weten niet wat ze moeten doen.

‘Ik werkte via een uitzendbureau. Mijn contract liep half januari af, ik was toen ziek. Eerst was het de bedoeling dat ik in dienst zou komen bij de inlener, maar dat ging uiteindelijk niet door. Ook het uitzendbureau verlengde mijn arbeidsovereenkomst niet. Daarom vroeg ik een ziektewetuitkering aan bij het UWV.

In de tussentijd bleef mijn ex-werkgever wel loon betalen, maar dat bedrag was lager dan voorheen. Daarover kreeg ik geen enkele communicatie en ik dacht dat dit de ziekte-uitkering was. Later kreeg ik minder uitkeerd. Mijn ex-werkgever meldde dat dat was omdat ik niet op afspraken bij de bedrijfsarts was verschenen. Ze vonden dat ik niet meewerkte aan mijn re-integratie. Maar ik was helemaal niet op de hoogte van deze afspraken. Ik belde mijn ex-werkgever om dit uit te leggen, maar kreeg te horen dat het mijn probleem was; ik had maar met de auto moeten komen. Dat kon niet, want vanwege mijn medicatie mag ik niet autorijden.

Uiteindelijk ben ik naar het Juridisch Loket gegaan. Zij belden met mij naar het UWV. Een medewerker van het UWV vertelde dat ik door mijn ex-werkgever pas begin april ziek ben gemeld. Veel te laat dus. En het gebeurde pas nadat het UWV zelf contact had opgenomen met mijn ex-werkgever. Ook bleek dat de werkgever helemaal niet bevoegd was om mijn ziekengeld te verlagen als sanctie voor het missen van een afspraak - dat is aan het UWV.

Samen met de juridisch adviseur van het Juridisch Loket heb ik een brief opgesteld aan mijn ex-werkgever, waarin ik eis dat het volledige ziekengeld alsnog wordt uitbetaald.”

Femke, 53 jaar

Steeds vaker vragen over uitkeringen en re-integratie bij eigenrisicodragers



Het Juridisch Loket is in 2024 ruim 1.600 keer benaderd door mensen met vragen over rechten en plichten als de werkgever eigenrisicodrager is. Dit betekent dat elke werkdag ongeveer 6 mensen juridische hulp bij ons zoeken vanwege problemen of onduidelijkheden.

De verhalen achter deze hulpvragen zijn divers van aard:

- **33%** van de vragen ging over **hulp en advies bij te late betalingen**, onjuiste bedragen of het volledig uitblijven van betalingen van hun ziekte-uitkering.
- **27%** van de vragen had betrekking op de **rechten en plichten bij het niet verlengen van tijdelijke contracten bij ziekte**, het ontvangen van een vaststellingsovereenkomst en de rechten bij ontslag tijdens ziekte met betrekking tot re-integratie.
- **13%** van de vragen ging over **bezwaar of beroep bij beslissingen** van hun werkgever of het **UWV**.

Werkgevers zijn standaard verzekerd bij het UWV tegen ziekte van werknemers. Maar het is ook mogelijk om het risico van een zieke werknemer zelf te dragen: de werkgever is dan eigenrisicodrager. Dat betekent minder premie betalen voor de werkgever. Bij het eigenrisicodragerschap horen een aantal taken, zoals: de werknemer ziek melden, gedurende 104 weken minimaal 70% van het salaris doorbetalen en zorgen voor een re-integratietraject om de werknemer terug te laten keren op de werkvloer. Maar in de praktijk worden veel werkgevers zich pas bewust van de gevolgen van het eigenrisicodragerschap wanneer zij geconfronteerd worden met een zieke werknemer. Met alle gevolgen van dien voor de zieke werknemer. Daarnaast verandert de wetgeving regelmatig. Verder is de uitvoering van het eigenrisicodragerschap juridisch complex omdat er bestuursrecht moet worden uitgevoerd door een particuliere werkgever of verzekeraar. Dat schept onduidelijkheid bij rechtzoekenden.

4. Bewindvoering – als bescherming onbegrijpelijk wordt



“Kan ik ergens klagen? Kan ik mijn bewindvoerder vervangen als ik het echt niet meer zie zitten?”

We krijgen van mensen die onderbewindstelling staan wekelijks signalen over bewindvoerders. Bewindvoering is een maatregel die wordt ingesteld wanneer iemand niet in staat is om zijn of haar financiële zaken zelfstandig te regelen. Dit kan bijvoorbeeld komen door een lichamelijke of geestelijke beperking, een verslaving of problematische schulden. Onderbewindstelling is bedoeld om te voorkomen dat iemand financieel wordt benadeeld of wordt misbruikt. Een bewindvoerder beheert het vermogen en de inkomsten en uitgaven van de betrokkene. Wij krijgen wekelijks signalen van mensen die onderbewindstelling staan over bewindvoerders.

“Al vijftien jaar heb ik een bijstandsuitkering en schulden. Sinds een aantal jaar sta ik onder bewind. In het begin dacht ik dat dit rust zou brengen, maar ik voel me juist machtelozer dan ooit. Mijn bewindvoerder is slecht bereikbaar. Als ik bel, krijg ik bijna nooit iemand aan de lijn. Mijn mails blijven vaak onbeantwoord. Soms hoor ik wekenlang helemaal niets, ook niet als er dringende dingen spelen met mijn huur of zorgverzekering.

Een tijdje geleden kreeg ik weer een brief van een schuldeiser. Ik weet niet wat ik ermee moet, want ik mag volgens de regels zelf geen betalingen doen of afspraken maken. Maar als ik mijn bewindvoerder niet kan bereiken, loopt de boete of schuld nog verder op. Zo word ik eigenlijk dubbel gestraft.

Wat mij misschien nog het meeste frustriert, is dat ik me totaal niet serieus genomen voel. Ik snap dat een bewindvoerder druk is, maar dit gaat over mijn leven, mijn huis, mijn geld. Ik weet niet wat mijn rechten zijn. Kan ik ergens klagen? Kan ik mijn bewindvoerder vervangen als ik het echt niet meer zie zitten? Of zit ik hier nu aan vast?

Omdat ik geen idee had wat ik moest doen, ben ik naar het Juridisch Loket gegaan. Zij luisterden gelukkig naar mijn verhaal. Ze hebben uitgelegd dat ik een klacht kan indienen bij de bewindvoerder zelf, en als dat niet helpt bij de rechtbank. En dat het mogelijk is om een andere bewindvoerder aan te vragen als er echt geen vertrouwen meer is. De voorbeeldbrief die ik van ze meekreeg hielp me om concrete stappen te nemen.”

Leonardo, 55 jaar

Bewindvoering bron van stress: klachten, slechte communicatie en strijd om vervanging



In 2024 kreeg het Juridisch Loket meer dan 4.900 vragen over onderbewindstelling. Dat zijn bijna 100 vragen per week van mensen in een kwetsbare financiële situatie die vastlopen. De vragen zijn vaak negatief van toon:

- **40%** van de hulpvragen ging over klachten over de bewindvoerder. Mensen klagen over gebrek aan transparantie, late of geen reactie, onvoldoende uitleg of fouten in de financiële afhandeling.
- **Bijna 1 op de 10 rechtzoekenden** meldt specifieke problemen die gaan over gebrekkige communicatie: zij voelen zich niet gehoord, krijgen geen duidelijke informatie of vinden dat ze niet goed worden geholpen door hun bewindvoerder.
- **1 op de 8 mensen** had vragen over het stopzetten van het bewind of over de mogelijkheid om hun bewindvoerder te vervangen.

Mensen die bij ons aankloppen geven aan dat ze niet weten wat hun rechten zijn, te weinig informatie krijgen van hun bewind-

voerder of ze weten niet waar ze terecht kunnen als ze klachten hebben over hun bewindvoerder. Sommigen ontvangen hun leefgeld te laat of helemaal niet. Anderen ervaren dat de bewindvoerder beslissingen neemt zonder uitleg of overleg.

Deze mensen vertellen ons dat ze niet op de hoogte worden gehouden en zich afhankelijk, klein gemaakt en soms zelfs machteloos voelen.

5. Incassobureaus – oude vorderingen, nieuwe problemen



**“Het is oneerlijk
dat bedrijven
mensen proberen
te intimideren met
zulke brieven.”**

In Nederland worden jaarlijks vele huishoudens geconfronteerd met onverwachte, onduidelijke of zelfs onterechte incasso's. Waaronder mensen die te maken krijgen met incassobureaus die oude of verjaarde vorderingen proberen te innen. Dit gebeurt schriftelijk, telefonisch en zelfs aan de deur. De manier waarop dit gebeurt, is vaak intimiderend en soms zelfs onrechtmatig.

“Ik kreeg ineens een brief van een incassobureau over een huurachterstand. Maar deze schuld zou al meer dan vijf jaar oud zijn, uit een periode dat ik ergens anders woonde. Ik wist niet wat me overkwam. In de brief stond dat ik binnen vijf dagen moest betalen, anders zouden ze ‘verdere stappen’ ondernemen. Er stond geen duidelijke uitleg bij waar de schuld vandaan kwam, alleen het rekeningnummer en een flink bedrag.

Ik voelde me gestrest door de toon van de brief. Betaalde ik niet, dan zou ik met hoge kosten of zelfs een rechtszaak te maken krijgen. Klopte deze vordering eigenlijk wel? Ik kon nergens de originele stukken vinden en het voelde alsof ze aan me probeerden te verdienen.

Daarom heb ik contact gezocht met het Juridisch Loket. Daar kreeg ik gelukkig te horen dat er zoiets bestaat als verjaring van vorderingen, zeker bij huurachterstand. De juridisch adviseur legde uit dat een oude schuld, afhankelijk van de situatie, soms niet meer opeisbaar is. Ze gaf me advies hoe ik kon reageren en vroeg of ik bewijs had van mijn verhuizing en eerdere betalingen.

Het voelde alsof er een last van mijn schouders viel: ik hoef niet zomaar te betalen en ik mag vragen om bewijs én het incassobureau wijzen op verjaring. Maar het blijft oneerlijk dat bedrijven mensen proberen te intimideren met zulke brieven.

Javed, 24 jaar

Financieel kwetsbare mensen dupe van onterechte of agressieve incasso's



Het Juridisch Loket werd in 2024 ruim 1.400 keer benaderd over verjaarde, oude of onbekende incasso's. Bij veel van de meldingen ervaren mensen het volgende:

- Agressieve communicatie van incassobureaus
- Onduidelijke of onterechte vorderingen
- Dreiging met gerechtelijke stappen

Deze mensen stellen ons vragen als “Wat moet ik nu doen?” of “Mag dit zomaar?”. Vaak gaat het hier om mensen in een kwetsbare financiële positie die aangeven dat ze niet weten hoe ze moeten reageren en welke stappen ze kunnen ondernemen. Daardoor zijn ze extra gevoelig voor de druk die sommige incassobureaus opleggen bij het innen van vorderingen en zijn ze geneigd snel te willen betalen, ook als de vordering niet klopt of verjaard is. Met de invoering van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) in 2024 is beoogd hier verbetering in te brengen. Het is nog te vroeg om te beoordelen of deze wet effectief is.

De impact op het leven van mensen is in elk geval groot. Mensen voelen zich machteloos en onzeker. En wie het financieel al moeilijk heeft, krijgt hierdoor extra stress en onduidelijkheid.



“Ik heb het gevoel dat er naar regels gekeken wordt, niet naar mensen.”

6. Wajong-bezwaarprocedures – als het vangnet onbereikbaar wordt

De Wajong-regeling is bedoeld als vangnet voor mensen met een arbeidsbeperking. Maar in de praktijk stuiten veel mensen op drempels, onder andere bij het maken van bezwaar tegen besluiten van het UWV.

“Het is alweer een paar weken geleden dat ik een brief kreeg. Daarin stond dat ik geen verlenging van mijn Wajong-uitkering krijg van het UWV. Ik heb verschillende diagnoses, maar heb altijd geprobeerd om te leven en te werken als ieder ander. Helaas lukt dat door mijn beperkingen niet. Daarom heb ik een verlenging van mijn Wajong-uitkering aangevraagd. Deze is afgewezen. Ik snap het niet. Ik heb deze uitkering nodig omdat ik door mijn beperking niet met werk voldoende inkomsten heb om voor mezelf te zorgen. Ik heb bezwaar gemaakt, maar na het bericht dat ze mijn bezwaar hebben ontvangen, hoor ik niets meer.

Uiteindelijk heb ik contact opgenomen met het Juridisch Loket. De jurist heeft me geholpen met uitleg over de bezwaarprocedure en wat een hoorzitting inhoudt. Ook kreeg ik de tip dat als ik met mijn inkomen en spaargeld onder een bepaald bedrag blijf, dat ik dan vaak alleen een eigen bijdrage betaal als ik een advocaat inschakel.

Ik heb het gevoel dat er alleen naar regels gekeken wordt, niet naar mensen. Ik ben afhankelijk van de uitkering en het idee dat alles zomaar kan worden stopgezet, maakt me onzeker en bang voor de toekomst.”

Amina, 45 jaar

Onzekerheid en stress door onduidelijkheid bij afwijzing Wajong-uitkering



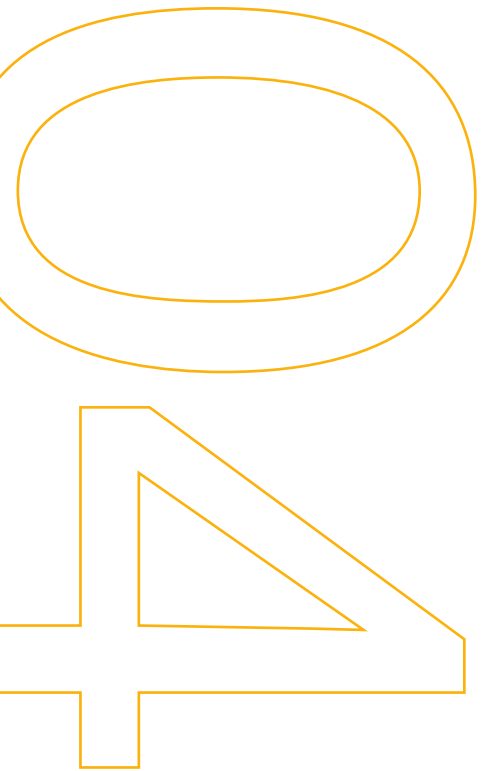
Het Juridisch Loket werd in 2024 meer dan 1.500 keer benaderd door mensen met vragen en problemen rond hun Wajong-uitkering. Bijna de helft van deze vragen ging over bezwaarprocedures.

Het gaat over diverse situaties:

- Vragen na afwijzing of stopzetting Wajong: “Wat kan ik nu nog doen?”
- Meldingen over onbegrijpelijke brieven, gebrekkige communicatie en onduidelijke procedures
- Mensen die aangeven in (verdere) financiële problemen te zijn beland na verlies van hun uitkering

Opvallend is dat het aantal vragen over bezwaar en afwijzing in één jaar tijd met 20% is gestegen. Mensen geven aan dat ze niet niet begrijpen waarom hun uitkering wordt afgewezen of beëindigd, dat ze onvoldoende uitleg van het UWV ontvangen en niet weten hoe zij bezwaar moeten maken. In veel gevallen gaat het om mensen met een psychische of verstandelijke beperking, om mensen die laaggeletterd zijn of beperkte digitale vaardigheden hebben. Het gevolg: deze mensen voelen zich onzeker, gestrest en soms zelfs sociaal uitgesloten en geven aan het vertrouwen in instanties kwijt te zijn.

Naar een rechtvaardige oplossing voor iedereen





De signalen die wij hier delen, zijn niet nieuw. We weten wat er misgaat. We zien de mensen in de wachtruimtes op onze locaties. We kennen de vele onderzoeken, zoals ‘Blind voor mens en recht’ en ‘De gebroken belofte van de rechtsstaat’. Veel van de knelpunten zijn al jaren bekend: problemen rond wonen, financiële zorg, onduidelijke procedures en gebrekkige communicatie blijven telkens terugkeren in de verhalen van mensen die bij het Juridisch Loket om hulp vragen. Ondanks alle kennis, beleidsaandacht en initiatieven van de afgelopen jaren blijven deze kwesties onverminderd grote impact hebben op het dagelijks leven van mensen.

Dagelijks ervaren wij, via de duizenden mensen die zich tot het Juridisch Loket wenden, hoe diepgaand de gevolgen zijn van niet-opgeloste problemen. Of het nu gaat om bezwaarprocedures, onbegrijpelijke brieven, moeizame communicatie met instanties, achterstallig onderhoud aan woningen of dreigende incasso's: het raakt mensen direct in hun bestaanszekerheid, in hun gezondheid en in het vertrouwen in de samenleving.

Onze inzet: advies, hulp en agenderen van problemen

Het Juridisch Loket blijft zich onverminderd inzetten voor deze mensen met juridische problemen. We luisteren naar hun verhaal, bieden toegankelijke hulp, adviseren hen over te nemen stappen zodat ze verder kunnen. Maar wij doen meer dan dat: juist door deze signalen structureel te verzamelen en zichtbaar te maken, brengen wij knelpunten

onder de aandacht van beleidsmakers, uitvoerders en andere betrokken organisaties. We willen daarmee structurele problemen oplossen zodat mensen niet langer tussen wal en schip belanden.

Omdat niemand er alleen voor mag staan

Gemeenten, ministeries, uitvoeringsinstanties, woningcorporaties en andere betrokken organisaties: het is cruciaal om aan de slag te gaan met bestaande inzichten. Oplossingen zijn vaak niet eenvoudig. Maar begin en zorg dat mensen in hun dagelijks leven het verschil ervan merken. Ga gewoon doen!

Wij roepen bestuurders, beleidsmakers, politici, uitvoeringsorganisaties, werkgevers, woningbouwcoöperaties en alle anderen met een rol in het oplossen van de signalen uit SignalenInZicht op om werk te maken

van het oplossen van de gesignaleerde knelpunten. Kijk structureel naar verbetering: naar heldere en toegankelijke informatie, waarnodig op de persoon gerichte dienstverlening en communicatie en heldere procedures. Zorg ook dat mensen hun vragen altijd op een voor hen eenvoudige manier kunnen stellen als er een probleem is. Zo kan onnodige escalatie van een probleem voorkomen worden.

Het Juridisch Loket gaat als eerstelijns rechtshulpverlener door met het bieden van rechtshulp en het agenderen van structurele problemen. Want een rechtvaardige oplossing voor iedereen is geen gunst, maar iets waar iedereen recht op heeft.

*In dit SignalenInzicht zijn de namen
bij de klantverhalen gefingeerd en de
foto's zijn stockfoto's.*

© **Het Juridisch Loket 2025**

Publicatie

Augustus 2025

Ontwerp

Kevin van Schie

Volg ons op sociale media

