Mei 2026

Klanttevredenheidsonderzoek het Juridisch Loket



Elise van Holsteijn
Ymke Horwitz
Armin van Oosten

Markteffect

Inhoudsopgave

Conclusies	**3**
Resultaten *Onderliggende aspecten* *Algemene aspecten* *Effectiviteit oplossingen*	**4-18**
Onderzoeksverantwoording	**19-20**
Profiel steekproef	**21-22**
Colofon	**23-24**

Markteffect

Samenvatting

Aanleiding en doel van het onderzoek

Driekwart van de rechtzoekenden is (zeer) positief over de dienstverlening. Daarom heeft hJL Markteffect in mei 2026 een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Het onderzoek heeft als doel om inzicht te geven in de klantbeleving, welke factoren bijdragen aan tevredenheid en vertrouwen, de effectiviteit en kwaliteit van de dienstverlening en waar (verdere) verbetering mogelijk is. 1.400 mensen hebben meegewerkt aan het onderzoek. Met de uitkomsten van dit klanttevredenheidsonderzoek wil hJL nadrukkelijker sturen op klantbeleving.

Resultaten

Driekwart van de rechtzoekenden is (zeer) positief over de dienstverlening. Zij voelen zich in grote mate gehoord en worden vaak op weg geholpen met het oplossen van hun vraag of probleem. Mensen hebben in een hoge mate vertrouwen in hJL. Vooral de kwaliteit van de hulp en de menselijke benadering wordt gewaardeerd. Iets meer dan de helft van de rechtzoekenden zou hJL actief aanbevelen.

De rechtzoekenden die minder of niet tevreden zijn, geven aan dat zij vinden dat ze niet goed geholpen zijn bij hun vraag of probleem. Of dat het advies niet aan hun verwachtingen voldoet, omdat zij niet verder kunnen met hun situatie. Ook de snelheid waarmee rechtzoekenden worden geholpen is een aandachtspunt en het proactief op de hoogte houden van rechtzoekenden. HJL gaat met deze verbeterpunten aan de slag en de komende jaren opnieuw een onderzoek doen.

Hoofdstuk

Resultaten onderliggende aspecten

Markteffect

De NPS is hoog met een +32. Het aandeel klanten dat tevreden is en deze tevredenheid actief zouden delen is groot.

Net Promotor Score (% + NPS)



24% Criticaster

21% Passief tevreden

55% Promoter

NPS: +32

Finance & Legal

NPS: +26

Overheid & Non-profit

NPS: +9

Net Promoter Score toegelicht

De Net Promoter Score (NPS) wordt berekend aan de hand van een aanbevelingsscore op een schaal van 0 t/m 10. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

Criticasters (cijfer 0 t/m 6): degenen die hun ontevredenheid over het Juridisch Loket zouden uiten naar andere mensen.

Passief tevredenen (cijfer 7 of 8): degenen die tevreden zijn over het Juridisch Loket, maar dit meestal niet zouden delen.

Promoters (cijfer 9 of 10): zeer tevreden klanten van het Juridisch Loket die hun tevredenheid actief zouden delen met anderen.

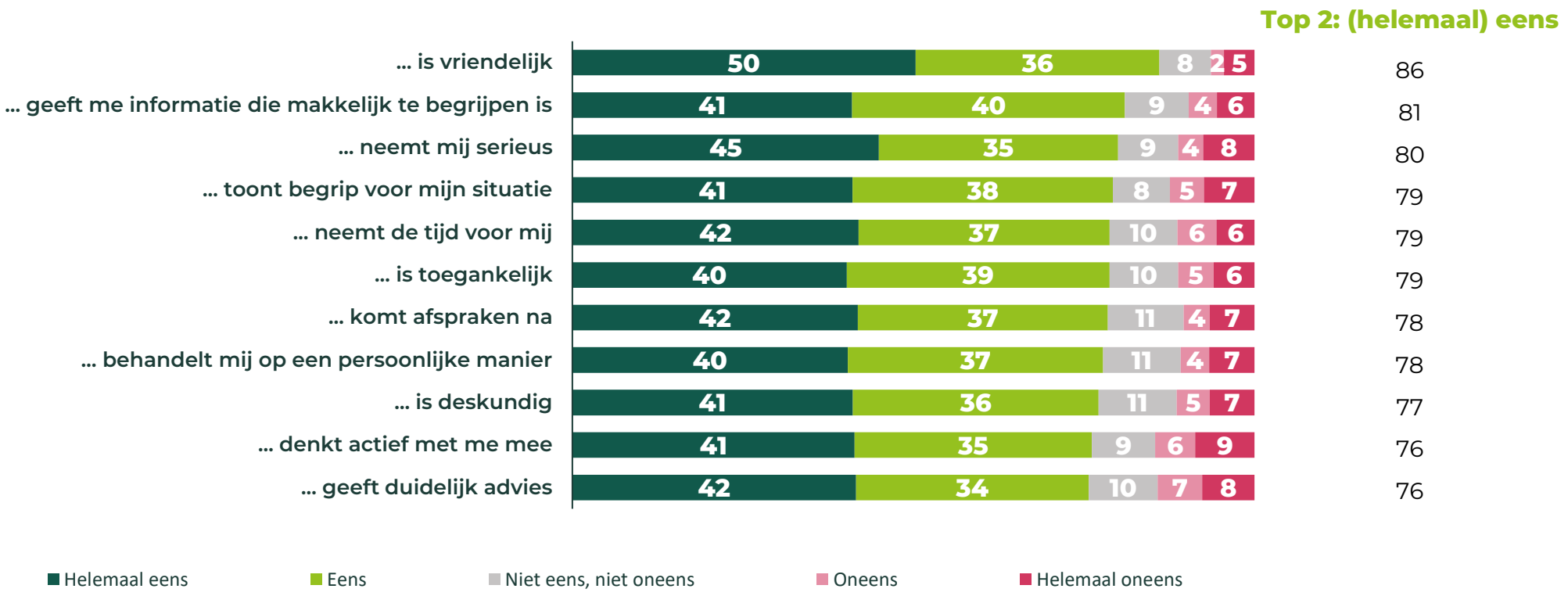
NPS = promoters – criticasters

De NPS kan variëren van -100 tot 100. Een score boven de 0 wordt als goed gezien, terwijl een score van boven de 50 uitstekend is.

Stel dat iemand in uw omgeving juridische hulp nodig heeft. In hoeverre zou u het Juridisch Loket dan aanbevelen?
Markteffect heeft een nationaal benchmark onderzoek uitgevoerd onder verschillende branches. Op basis van dit onderzoek is te zien dat de gemiddelde NPS van finance & legal (n=27) +26 is en van overheid & non-profit (n=39) +9.

Het Juridisch Loket wordt gezien als een vriendelijke partij die duidelijk en makkelijk te begrijpen advies geeft.

Uitspraken hJL 1/2 (%)

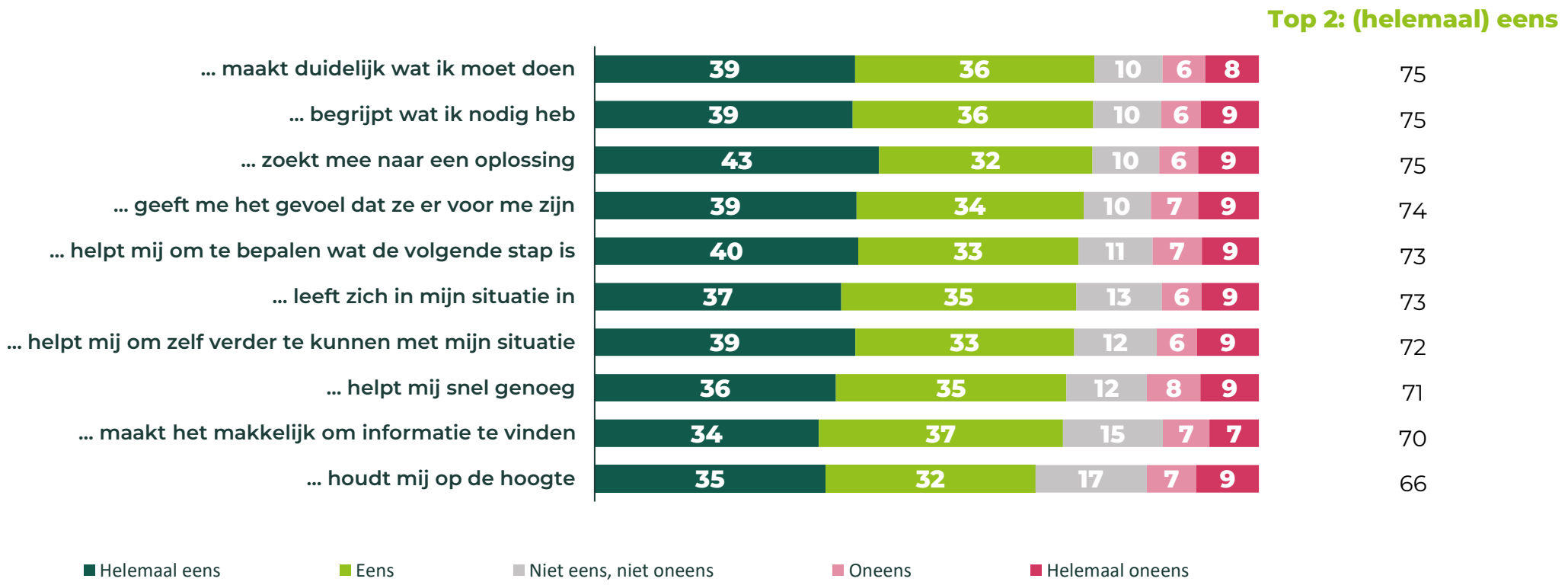


Bent u het eens of oneens met deze uitspraken? Het Juridisch Loket...

Markteffect

De snelheid en informatievoorziening scoren echter relatief minder goed.

Uitspraken hJL 2/2 (%)



Bent u het eens of oneens met deze uitspraken? Het Juridisch Loket...

Markteffect

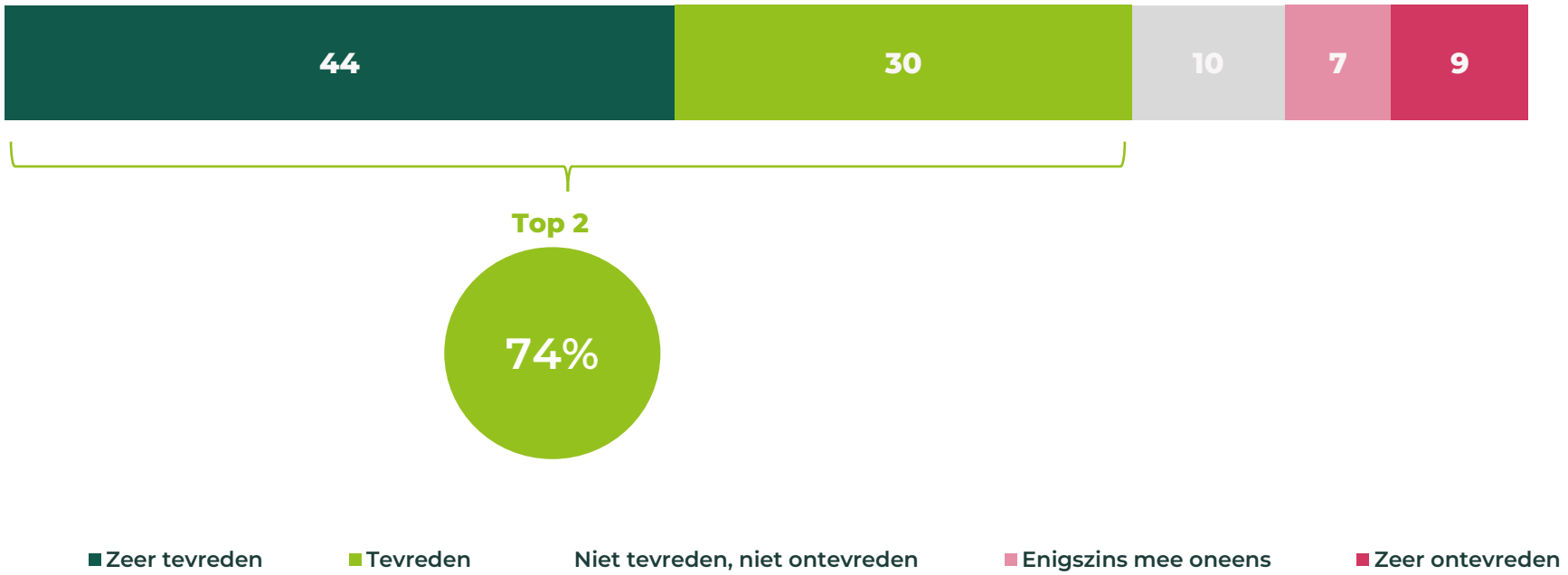
Hoofdstuk

Resultaten algemene aspecten

Markteffect

Maar liefst driekwart is tevreden over het Juridisch Loket.

Algemene tevredenheid hJL (%)



Hoe tevreden bent u over het Juridisch Loket?

Wat zeggen rechtzoekenden?

Quotes uit open antwoorden

“Ik ben zeer tevreden. Want de behandeling en het advies dat ik heb gekregen was met positieve houding, praktisch, en holistisch.”

“Er werd goed geluisterd. Heldere informatie over het probleem ondanks dat er weinig mogelijkheden waren voor een oplossingen.”

“Gaven duidelijke informatie en ‘to the point’.”

“Omdat ze me serieus namen, naar me luisterden en eerlijk waren over wat ze niet zeker wisten. Daar kreeg ik binnen een week uitgebreid antwoord op.”

“Ze helpen me niet. Het duurt mega lang. Ik heb al een klacht ingediend en dan als nog word ik niet verder geholpen. Er is gewoon geen contact mogelijk.....”

“Ik ben tevreden over de service omdat ik duidelijke uitleg en nuttig advies heb gekregen¸ en respectvol ben behandeld.”

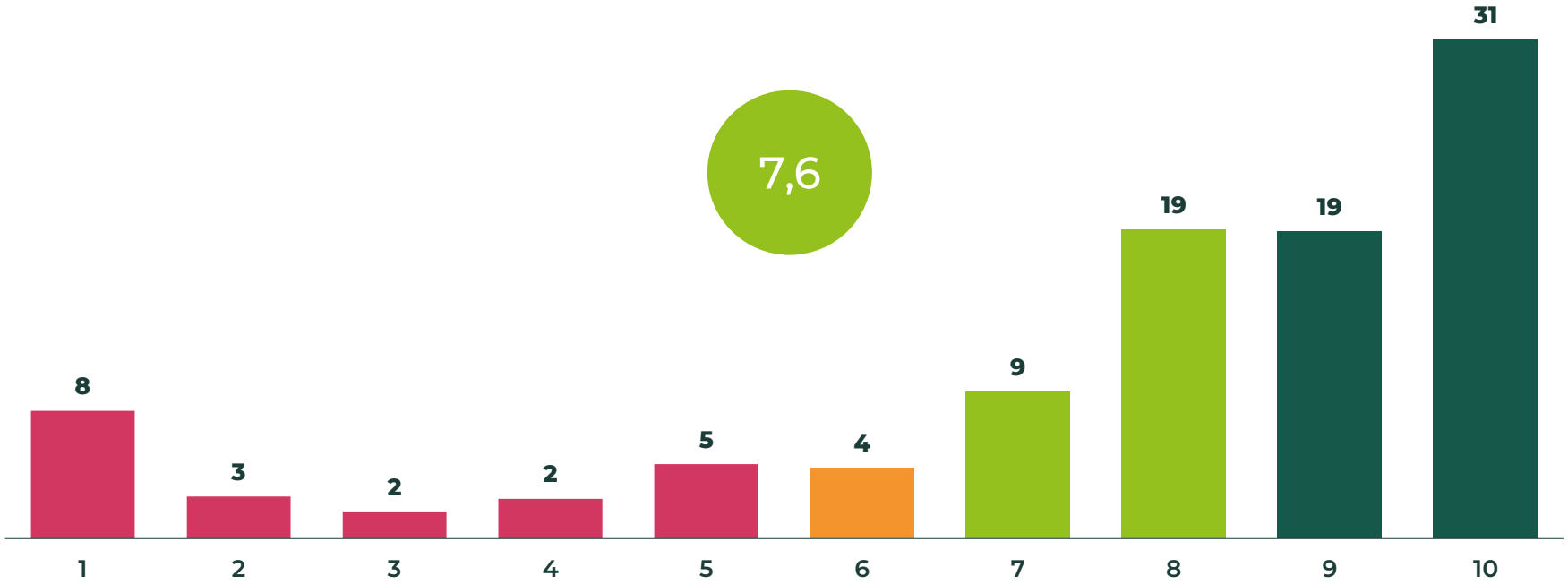
“Erg vriendelijke en behulpzame medewerker. Juiste advies gekregen en daarmee ook het gewenste resultaat bereikt.”

“Omdat ze me serieus namen, naar me luisterden en eerlijk waren over wat ze niet zeker wisten. Daar kreeg ik binnen een week uitgebreid antwoord op.”

“Er wordt niet teruggebeld. Tot 2x toe moest ik weer contact opnemen met het Juridisch loket. Nu een paar weken verder niets kunnen bespreken. Waardeloos!”

Klanten geven het Juridisch Loket een 7,6 als het gaat om hoe gehoord ze zich voelen.

Voelt zich gehoord door hJL (%)

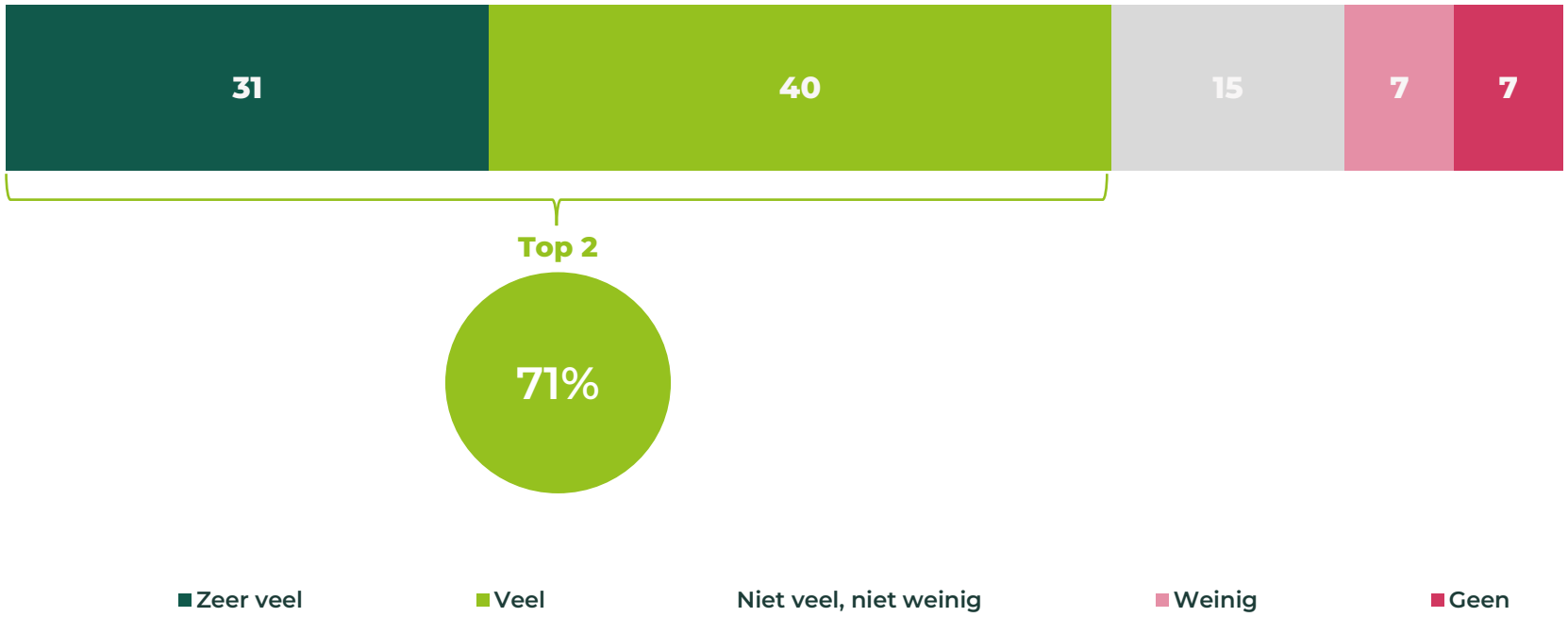


In hoeverre voelt u zich gehoord door het Juridisch Loket?

Markteffect

Er heerst een goede mate van vertrouwen in het Juridisch Loket. Slechts een heel klein aandeel heeft weinig/geen vertrouwen.

Mate van vertrouwen hJL (%)



Hoeveel vertrouwen heeft u in het Juridisch Loket?

Hoofdstuk

Resultaten effectiviteit oplossingen

Markteffect

Klanten hebben over het algemeen relatief weinig moeite ervaren in het antwoord krijgen op hun gestelde vraag.

CES (%)



Leeswijzer

De Customer Effort Score (CES) meet in welke mate klanten moeite hebben moeten doen om geholpen te worden door de organisatie. In dit onderzoek is de CES gemeten op een schaal van 1 t/m 5, waarbij een hogere score staat voor meer ervaren inspanning (1 = heel makkelijk, 5 = heel moeilijk). De gemiddelde CES bedraagt 2,2.

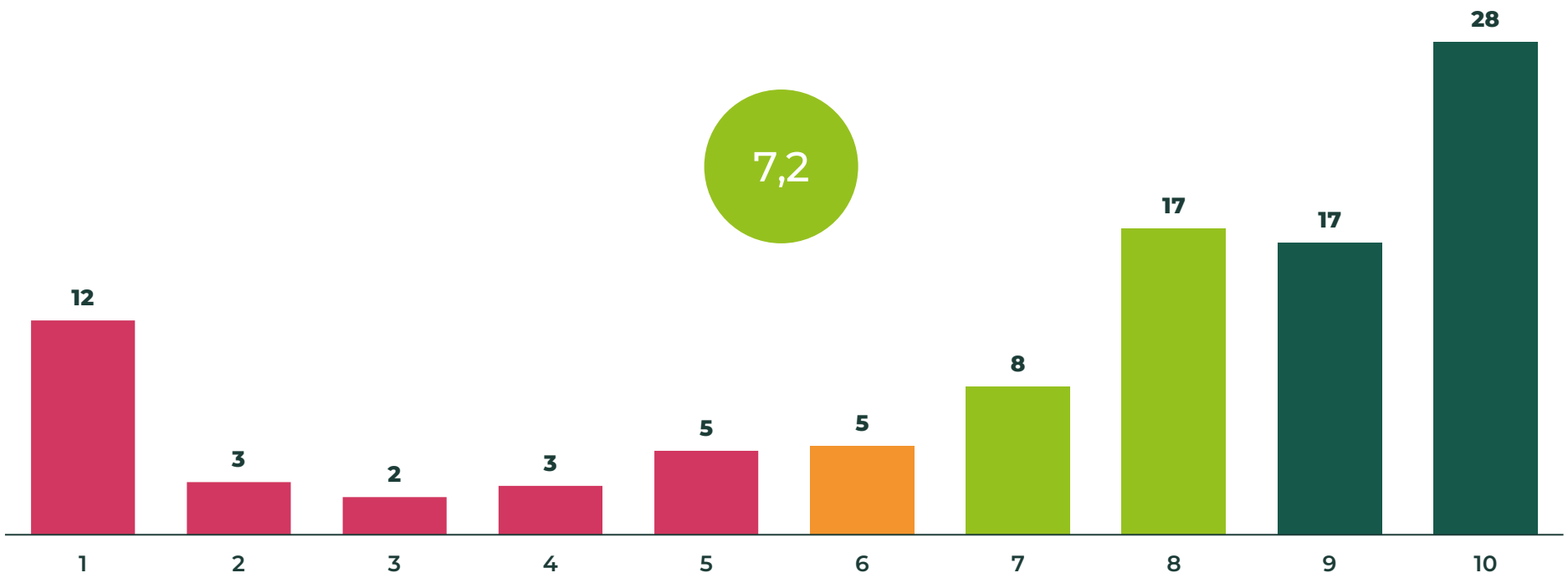


Gemiddeld

Hoe makkelijk of moeilijk was het voor u om van het Juridisch Loket een antwoord te krijgen op uw vraag?

Klanten geven het Juridisch Loket een 7,2 als het gaat om in hoeverre ze op weg zijn geholpen bij het oplossen van hun vraag/probleem.

Bijdrage aan oplossing (%)



In hoeverre heeft het Juridisch Loket u op weg geholpen bij het oplossen van uw vraag of probleem?

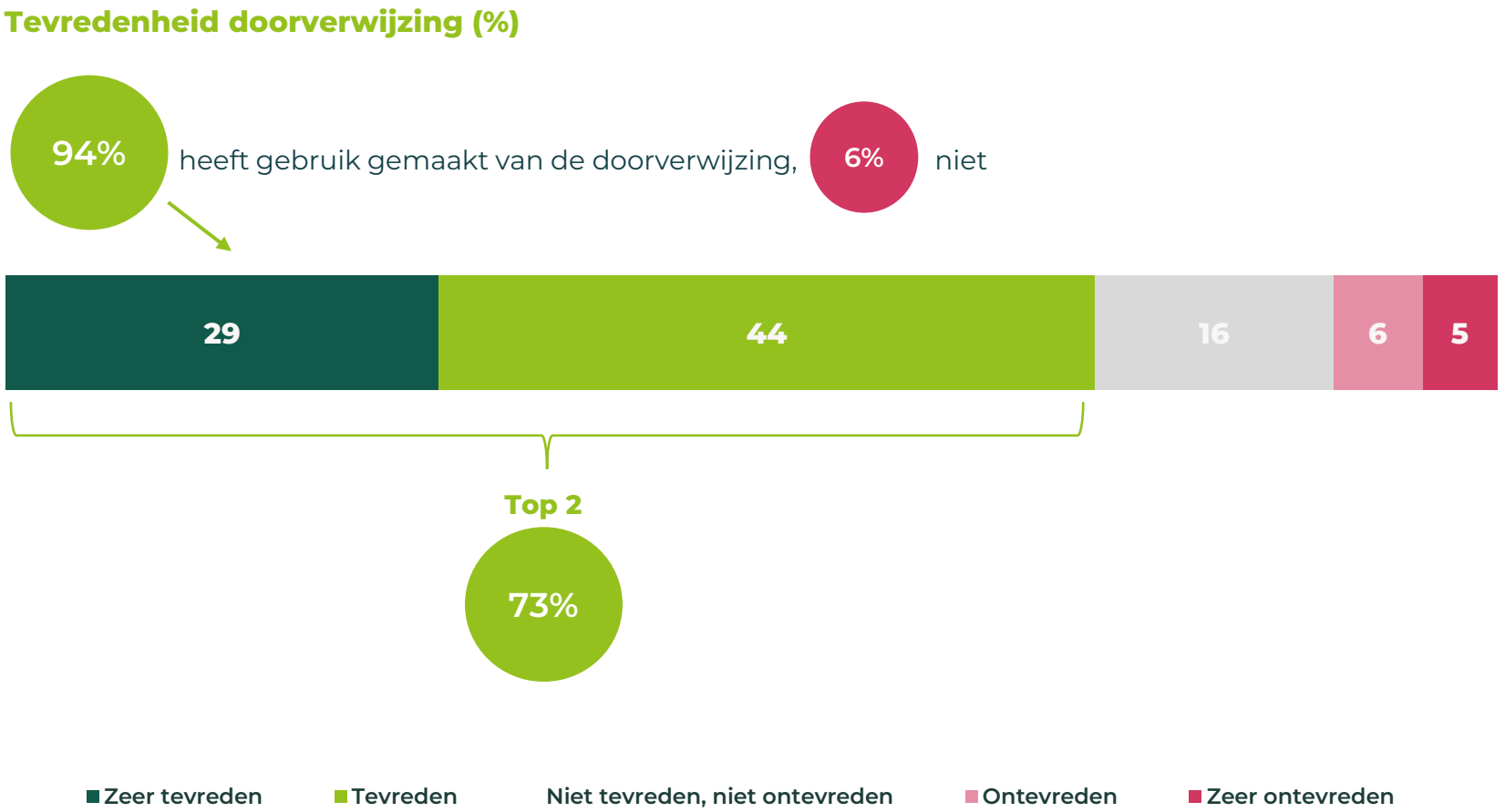
Mondeling advies over rechten en plichten en informatie over wetten en regels zijn de punten waar klanten meestal mee geholpen zijn.

Waarmee geholpen (%)



Markteffect

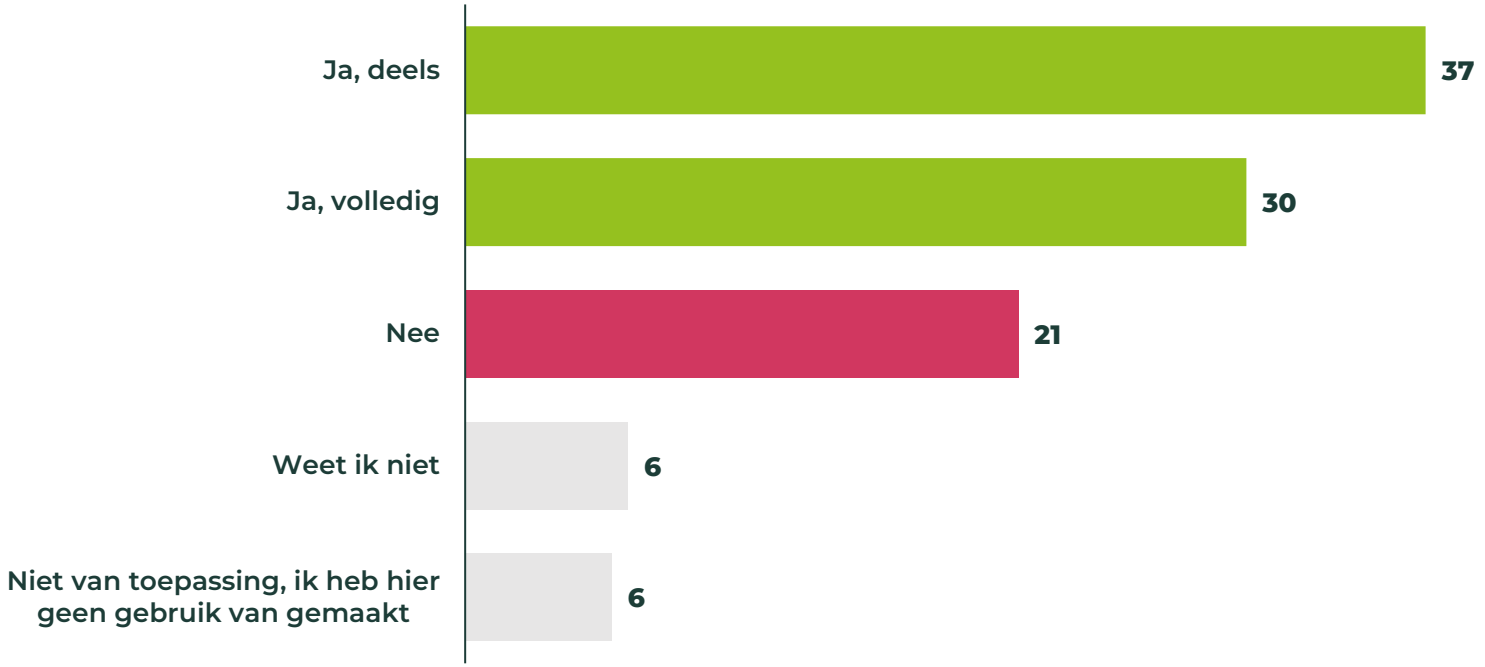
Er heerst tevredenheid over de ontvangen doorverwijzing. Slechts een heel klein aandeel is hier ontevreden over.



U heeft aangegeven dat u bent doorgestuurd naar een andere organisatie die u verder kon helpen. Hoe tevreden bent u hierover? | Onder 162 respondenten

Voor het merendeel geldt dat de doorverwijzing effectief was. Tegelijkertijd is dit voor één op de vijf niet het geval.

Effectiviteit doorverwijzing (%)



Heeft het doorsturen u verder geholpen bij het oplossen van uw vraag of probleem? | Onder 160 respondenten

Hoofdstuk

Onderzoeksverantwoording

Markteffect

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksvraag

In hoeverre zijn rechtszoekenden tevreden over de dienstverlening van het Juridisch Loket?

Subvragen

Welke factoren dragen bij aan de tevredenheid?

In hoeverre draagt het Juridisch Loket bij aan het oplossen van de vraag of het probleem?

Zijn er verschillen tussen regio's?

Doelgroep

Rechtszoekenden die in de 3 voorgaande maanden zijn geholpen door het Juridisch Loket: n=1.401

Toelichting

E-mail: 19.427 verzonden, n=1.137 responses (5,9%)
SMS: 19.974 verzonden, n=264 responses (1,3%)

Met deze steekproef is de foutmarge 2,5%. Dit betekent dat als een resultaat in het onderzoek 50% is, dit in werkelijkheid tussen de 47,5% en 52,5% ligt.

Methode

Kwantitatief online onderzoek

Toelichting

Het Juridisch Loket heeft een vooraankondiging verstuurd, waarna Markteffect de rechtszoekenden per mail of SMS heeft uitgenodigd voor het invullen van de vragenlijst. Per mail zijn er nog herinneringen verstuurd naar de groep die nog niet had gereageerd.

Dataverzameling

28 april t/m 26 mei 2026

Toelichting

De vragenlijst bestond uit 16 vragen.

De gemiddelde invultijd bedroeg 5 minuten.

Hoofdstuk

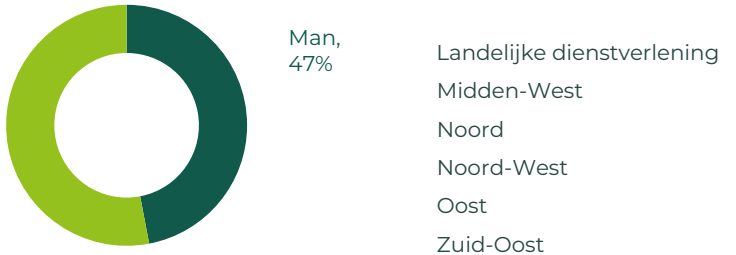
Profiel steekproef

Markteffect

Profiel steekproef (n=1.400)

Let op!
Door afronding kan het voorkomen dat percentages optellen tot 99% of 101%.

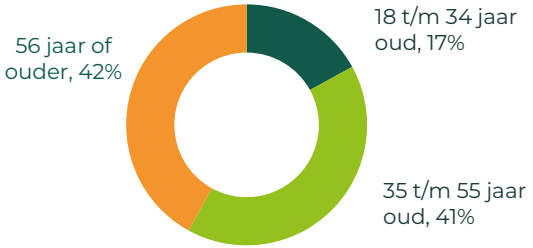
Geslacht



Regio

Landelijke dienstverlening	11%
Midden-West	15%
Noord	13%
Noord-West	16%
Oost	14%
Zuid-Oost	15%
Zuid-West	17%

Leeftijd



Rechtsgebied

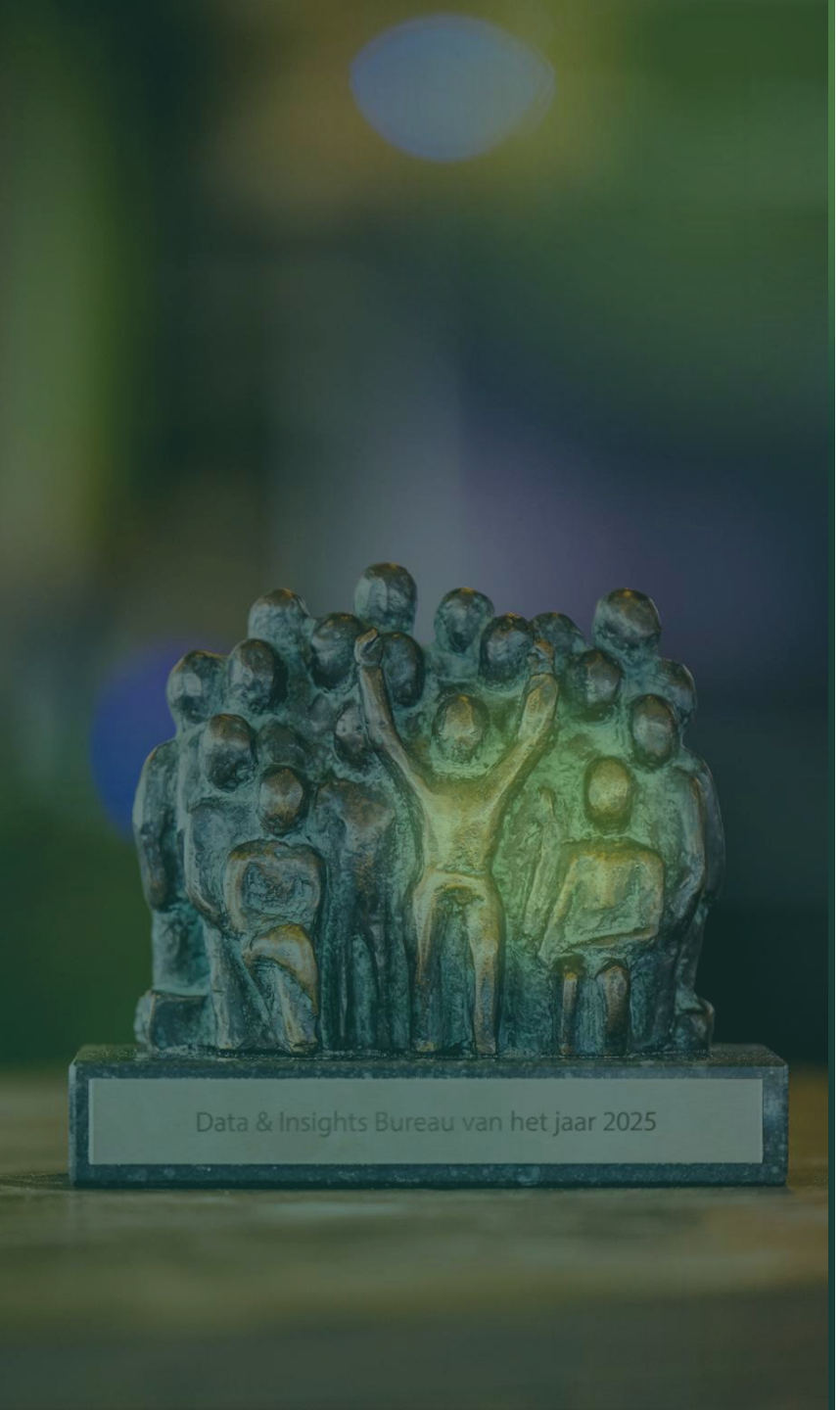
Aansprakelijkheids- en letselschaderecht	5%	Vreemdelingenrecht	6%
Arbeidsrecht	18%	Asielrecht	0%
Bestuursrecht	4%	Erfrecht	5%
Fiscaal Recht	1%	Faillissementsrecht	0%
Huurrecht	18%	Goederenrecht	2%
Personen- en familierecht	14%	Restgroep	4%
Sociale Voorzieningen	3%	Sociale Verzekeringen	4%
Strafrecht	2%	Slachtofferzaken	0%
Verbintenissenrecht	16%		

Markteffect

Hoofdstuk

Colofon

Markteffect



Colofon



Elise van Holsteijn
Research Consultant
T 06 – 35 60 21 86
e.vanholsteijn@markteffect.nl



Ymke Horwitz
Research Expert
T 06 – 35 60 21 56
y. horwitz@markteffect.nl



Armin van Oosten
Client Consultant
T 06 – 35 68 94 12
a.vanoosten@markteffect.nl

Markteffect B.V.
markteffect.nl

Locatie Eindhoven
Schimmelt 46
5611 ZX Eindhoven

+31 40 239 22 90

Locatie Amsterdam
Herengracht 454
1017 CA Amsterdam

+31 20 770 75 79

Disclaimer ©

Dit rapport is gemaakt door Markteffect B.V., exclusief te behoeve van gebruik door de opdrachtgever(s). Dit rapport is incompleet zonder te refereren aan, en zal alleen in samenloop worden bezien met, de mondelinge toelichting verzorgd door Markteffect B.V. Dit rapport is eigendom van de opdrachtgever(s) en mag niet worden onthuld aan derden of gebruikt voor elk ander doel zonder vooraf schriftelijke toestemming van Markteffect B.V. of de opdrachtgever(s).

De informatie in dit rapport geeft de visie weer van Markteffect B.V. op basis van door middel van onderzoek gevonden feiten. Tijdens dit onderzoek heeft Markteffect B.V. vertrouwd op de accuratesse en volledigheid van beschikbare informatie van publieke en private bronnen gebruikt voor dit marktonderzoek. Markteffect B.V. en haar werknemers wijzen elke verantwoordelijkheid af betreffende het gebruik van deze rapportage.