

DE WAARDE VAN HET JURIDISCH LOKET

EEN MAATSCHAPPELIJKE KOSTEN-BATENANALYSE VAN
RECHTSHULP DOOR HET JURIDISCH LOKET

EINDRAPPORT

seo • economisch onderzoek

AUTEURS

REMCO VAN EIJKEL, BENJAMIN VAN CASTEREN, SUZANNE BUSKENS-RUWAARD & CARL KOOPMANS

IN OPDRACHT VAN

HET JURIDISCH LOKET

AMSTERDAM, JANUARI 2026

Samenvatting

De bijdrage van het Juridisch Loket aan het oplossen van juridische problemen levert per geïnvesteerde euro drie tot vijf euro aan maatschappelijke baten op. Dankzij het Juridisch Loket ervaren rechtzoekenden minder lang de negatieve gevolgen van deze problemen. De rest van de maatschappij profiteert in de vorm van lagere collectieve uitgaven aan onder andere zorg en schuldenproblematiek.

Aanleiding en doel van het onderzoek

Het Juridisch Loket (hJL) biedt gratis eerstelijns juridische ondersteuning aan mensen met een laag inkomen en speelt daarmee een centrale rol in de toegang tot het recht. HJL heeft SEO Economisch Onderzoek gevraagd om de waarde van deze dienstverlening in kaart te brengen aan de hand van een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA). Aanleiding van het MKBA-onderzoek is de wens om verder te kijken dan alleen ketenefficiëntie binnen het rechtsbestel: vroegtijdige rechtshulp kan voorkomen dat juridische problemen escaleren en daardoor ook effecten hebben op gezondheid, schulden, arbeidsmarkt en vertrouwen in de rechtsstaat. De MKBA beoogt dus inzicht te geven in de brede publieke waarde van laagdrempelige rechtshulp en zo het gesprek over doorontwikkeling van de eerste lijn te ondersteunen.

De MKBA geeft een indicatief beeld van de maatschappelijke waarde van de eerstelijns juridische dienstverlening van het Juridisch Loket. Omdat belangrijke databronnen (zoals de Gebruikersevaluatie van Ipsos I&O en de Geschilbeslechtingsdelta van het WODC) geen causale effectstudies zijn, is de geschatte effectiviteit van de dienstverlening niet precies en zijn de gebruikte cijfers in de berekeningen niet volledig representatief voor de doelgroep van hJL. Daarnaast zijn verschillende relevante maatschappelijke effecten niet in geld gewaardeerd, waaronder effecten op vertrouwen in de rechtsstaat, overlast voor de omgeving in het geval van probleemescalatie en het signaleren van maatschappelijke problematiek; deze zijn als Pro Memorie (PM)-posten opgenomen. Ook de kosten en baten van de online dienstverlening van hJL blijven buiten beschouwing. Bij onzekerheden over effectiviteit, duur en doorwerking van effecten, is in de analyse overwegend uitgegaan van conservatieve aannames. Alles bij elkaar dienen de gepresenteerde uitkomsten te worden geïnterpreteerd als een indicatieve inschatting van de maatschappelijke waarde van het Juridisch Loket.

De MKBA-methode

In de MKBA wordt het beleidsalternatief (de situatie mét hJL) vergeleken met een nulalternatief (de hypothetische situatie zonder hJL). De focus ligt op rechtzoekenden die persoonlijke ondersteuning krijgen; kosten en baten van de website blijven buiten beschouwing omdat het niet mogelijk is de precieze effecten daarvan vast te stellen. In 2024 behandelde hJL circa 233 duizend zaken en waren er in totaal ruim 450 duizend contactmomenten (telefonisch of op een van de vestigingen). Dit is exclusief de rechtzoekenden die de website van hJL raadplegen voor juridisch advies. Op basis van oplossingsroutes uit de Geschilbeslechtingsdelta en effectiviteitscijfers uit de Gebruikersevaluatie wordt ingeschat wat er zonder de aanwezigheid van hJL zou gebeuren. Het merendeel zou proberen het probleem zelf op te lossen of passief blijven. Daarnaast zou een deel van de rechtzoekenden uitwijken naar rechtswinkels, sociaal raadsliden of sociaal-juridische medewerkers. In de hypothetische situatie waarin hJL niet zou bestaan zouden jaarlijks ongeveer 37 tot 42 duizend minder problemen worden opgelost.

De MKBA waardeert de maatschappelijke impact, die hJL genereert door bij te dragen aan het oplossen van juridische problemen, in euro's. Deze impact strekt zich uit over verschillende domeinen, namelijk: recht (uitvoerings- en zoekkosten), gezondheid (kwaliteit van leven en zorgkosten), arbeidsmarkt (productiviteits- en inkomenseffecten) en overige effecten zoals schulden. Niet-monetariseerbare effecten, zoals vertrouwen in de rechtsstaat, worden als Pro Memorie (PM)-posten meegenomen. Een PM-post is een effect dat vanuit de theorie relevant wordt geacht, maar binnen het onderzoek niet in geld uit te drukken is.

Resultaten

Tabel S.1 op de volgende pagina toont de verschillende maatschappelijke kosten en baten van het Juridisch Loket. Hieruit blijkt dat de (indicatieve) baten duidelijk groter zijn dan de kosten. De uitvoeringskosten van hJL bedroegen in 2024 ongeveer € 54 mln. Als hJL niet zou bestaan, zouden de uitvoeringskosten van andere juridische hulpverleners € 21 mln. tot € 30 mln. hoger zijn. Per saldo brengt hJL dus € 24 tot € 33 mln. extra aan uitvoeringskosten met zich mee. Doordat meer mensen professionele hulp inschakelen bij aanwezigheid van hJL, stijgen de totale zoekkosten voor rechtzoekenden licht (met € 0 mln. tot € 2 mln.). De gemiddelde zoekkosten per rechtzoekende dalen echter.

Tegenover deze kosten staan substantiële maatschappelijke baten, vooral doordat meer juridische problemen worden opgelost en sneller tot een einde komen. De grootste baten hebben betrekking op gezondheid en welzijn: juridische problemen veroorzaken veel stress, waardoor de levenskwaliteit vermindert. Omdat hJL bijdraagt aan meer en snellere oplossingen voor juridische problemen, daalt de stress die rechtzoekenden ervaren. Dit levert een welzijnsbaat op van tussen de € 103 mln. en € 232 mln. en een reductie in zorgkosten van zo'n € 2 mln. tot € 3 mln. Op de arbeidsmarkt resulteert minder stress in hogere productiviteit: we schatten een maatschappelijke baat van € 13 mln. tot € 15 mln. Schuldenproblematiek neemt ook af, met een baat van ongeveer € 3 mln. tot € 4 mln.

Alles bij elkaar bedraagt het maatschappelijke saldo van deze indicatieve MKBA tussen de € 98 mln. en € 219 mln. in 2024, met een kosten-batenratio van ongeveer 1:3 tot 1:5. Dit houdt in dat iedere euro subsidie aan hJL naar schatting drie tot vijf euro aan maatschappelijke waarde oplevert. Baten slaan vooral neer bij rechtzoekenden zelf; voor de overheid worden de uitgaven deels gecompenseerd door indirecte baten.

Beleidsaanbevelingen

We doen verschillende aanbevelingen om de positieve impact van hJL te bestendigen en te vergroten. Ten eerste vraagt de groep net boven de inkomens- en vermogensgrens aandacht: zij heeft vaak beperkte middelen en een beperkt doenvermogen, maar geen toegang tot hJL-advies of gesubsidieerde tweede lijn. Ten tweede is versterking van de signaleringsfunctie wenselijk. Door de landelijke schaal ziet hJL structurele knelpunten vroegtijdig; verdere professionalisering van registratie, analyse (eventueel met AI) en onderzoek naar effectiviteit kan deze systeemimpact vergroten. Ten derde kan een meer oplossingsgerichte eerste lijn die sterker gericht is op het oplossen van problemen dan wel het 'warm overdragen' van rechtzoekenden aan maatschappelijke partners, de baten verder verhogen. De transitie richting deze werkwijze waarin hJL zich momenteel bevindt, sluit aan bij deze aanbeveling.

Tot slot is het van belang om vervolgonderzoek te doen naar causale effecten en de duur van juridische problemen, zodat een eventuele toekomstige MKBA minder onzekerheid kent.

Tabel S.1 De kosten-batenratio van het Juridisch Loket bedraagt circa 1:3 tot 1:5

Effect (miljoenen)	Rechtzoekenden (en naasten)	Overheid / belastingbetaler	Juridisch Loket	Ketenpartners	Hulpinstanties / zorg	Werkgevers	Totaal
Recht	€ -2 tot € +0 +PM	€ -30 tot € -21 +PM			€ -3 tot € -3		€ -35 tot € -24 +PM
Uitvoeringskosten			€ -54	€ +21 tot € +30			€ -33 tot € -24
Subsidie		€ -30 tot € -21	€ +54	€ -30 tot € -21	€ -3 tot € -3		
Zoekkosten juridisch probleem	€ -2 tot € +0						€ -2 tot € +0
Verbeteren van het recht (signaalfunctie)		+PM					
Vertrouwen in de rechtsstaat	+PM	+PM					
Gezondheid/zorg	€ +103 tot € +232				€ +2 tot € +3		€ +105 tot € +234
Gezondheid en welzijn	€ +103 tot € +232						€ +103 tot € +232
Zorgkosten	€ +0 tot € +0				€ +2 tot € +3		€ +2 tot € +3
Arbeidsmarkt	€ +6 tot € +7	€ +7 tot € +8				€ +1 tot € +1	€ +13 tot € +15
Inkomen uit arbeid	€ +8 tot € +10	€ +4 tot € +5				€ -15 tot € -13	
Inkomen uit uitkering	€ -3 tot € -2	€ +2 tot € +3					
Productie						€ +13 tot € +15	€ +13 tot € +15
Overige effecten	€ +2 tot € +2 +PM	€ +1 tot € +1 +PM			€ +1 tot € +1	€ +0 tot € +0	€ +3 tot € +4 +PM
Schuldenproblematiek	€ +2 tot € +2	€ +1 tot € +1			€ +1 tot € +1	€ +0 tot € +0	€ +3 tot € +4
Overlast	+PM	+PM					
Totaal	€ +111 tot € +239 +PM	€ -21 tot € -13 +PM				€ +1 tot € +1	€ +98 tot € +219 +PM

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1 Inleiding	6
1.1 Achtergrond en doel	6
1.2 Onderzoeksverantwoording	6
1.3 Leeswijzer	8
2 Wat doet het Juridisch Locket?	9
2.1 Ontstaan en ontwikkeling van het Juridisch Locket	9
2.2 De werkwijze van het Juridisch Locket	10
2.3 Probleemanalyse	12
2.4 Beleidstheorie	14
3 Het Juridisch Locket versus het nulalternatief	19
3.1 Het beleidsalternatief	19
3.2 Het nulalternatief	23
4 Effecten op het rechtsbestel	26
4.1 Uitvoeringskosten en subsidie	26
4.2 Zoekkosten bij een juridisch probleem	28
4.3 Overige effecten	29
5 Gezondheidseffecten	31
5.1 Gezondheid en welzijn	31
5.2 Zorgkosten	33
6 Arbeidsmarkteffecten	35
6.1 Productie	35
6.2 Uitkeringen	36
7 Overige effecten	37
7.1 Schuldenproblematiek	37
7.2 Overlast	38
8 Kosten-batensaldo	39
9 Gevoeligheidsanalyse	42
10 Conclusies en aanbevelingen	46
Referenties	49
Bijlage A Begeleidingscommissie en gesprekspartners	52

1 Inleiding

Het Juridisch Loket heeft SEO Economisch Onderzoek gevraagd om een MKBA van haar juridische dienstverlening uit te voeren. De MKBA maakt inzichtelijk wat de bredere, maatschappelijke impact is van vroegtijdige juridische interventies. Daarmee draagt de MKBA bij aan een beter begrip van de publieke waarde van laagdrempelige rechtshulp.

1.1 Achtergrond en doel

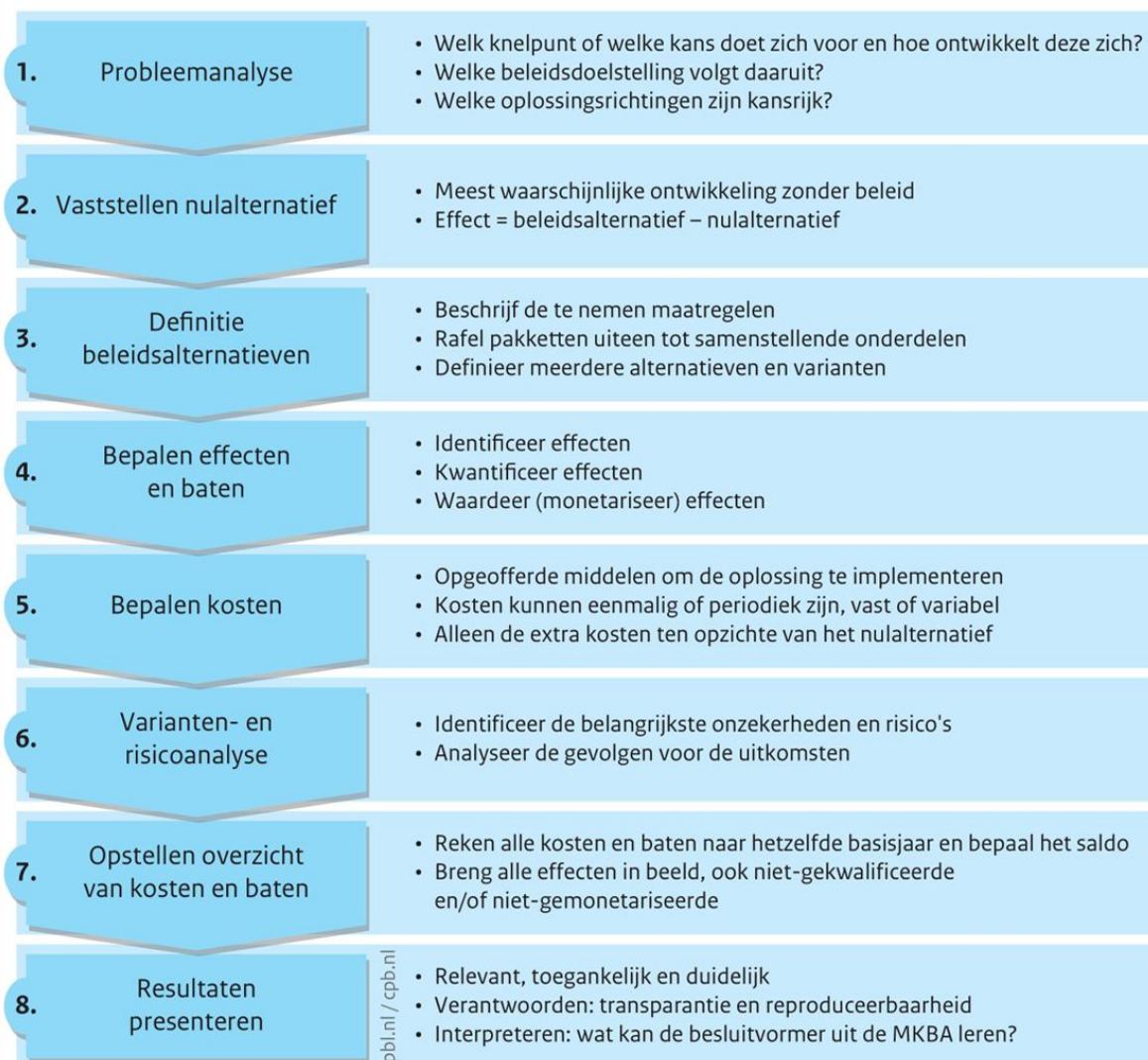
Het Juridisch Loket (hJL) is een stichting die gratis juridisch advies geeft aan mensen met een laag inkomen. Dit kan telefonisch of op een van de 30 vestigingen of 26 servicepunten door het land. Daarnaast ontsluit hJL via haar website allerhande juridische informatie en handreikingen (bijvoorbeeld voorbeeldbrieven) aan alle geïnteresseerden, dus ook mensen met een hoger inkomen. hJL speelt een centrale rol in de eerstelijns juridische dienstverlening en vormt daarmee een belangrijke schakel in het gehele rechtsbestel. Met haar dienstverlening probeert hJL om mensen met een laag inkomen snel op weg te helpen bij een juridisch probleem en daarmee escalatie te voorkomen. Dit kan de maatschappelijke kosten van een juridisch probleem verlagen en de druk op de juridische rechtsgang verlichten. hJL wordt geheel gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V).

HJL heeft SEO Economisch Onderzoek gevraagd om een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) van haar dienstverlening uit te voeren. De MKBA maakt inzichtelijk wat de bredere impact is van vroegtijdige juridische interventies. De reikwijdte van deze analyse gaat dus verder dan enkel effecten op de rechtspraak ('ketenefficiëntie') en houdt ook rekening met maatschappelijke baten die voortvloeien uit het voorkomen of sneller oplossen van problemen. Hierbij gaat het onder andere om een verminderd beroep op zorg en ondersteuning, lagere uitgaven aan schuldhulpverlening, en een afname van stress-gerelateerde uitval op de werkvloer. Deze analyse draagt bij aan een beter begrip van de publieke waarde van laagdrempelige rechtshulp en ondersteunt discussies over duurzame financieringsmodellen voor het Juridisch Loket binnen het bredere rechtsbestel. Daarnaast is de MKBA ervoor bedoeld om hJL en beleidsmakers te informeren over mogelijkheden voor de doorontwikkeling van de eerstelijns juridische dienstverlening. Aan het eind van dit rapport doen we een aantal concrete aanbevelingen hiertoe.

1.2 Onderzoeksverantwoording

Voor de uitvoering van deze MKBA volgen we de algemene MKBA-leidraad en de MKBA-werkwijzer Justitie en Veiligheid. We volgen hierbij het stappenplan uit de algemene MKBA-leidraad, zoals afgebeeld in Figuur 1.1.

Figuur 1.1 CPB en PBL schrijven voor dat in een MKBA een stappenplan moet worden gevolgd



Bron: CPB/PBL (2013) Algemene leidraad voor maatschappelijke kosten-batenanalyses.

Voor enkele belangrijke inputs voor de MKBA, zoals de effectiviteit van hJL in het bijdragen aan het oplossen dan wel verlichten van juridische problemen, maken we gebruik van de recent gepubliceerde Gebruikersevaluatie van het Kenniscentrum voor het Stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand (uitgevoerd door Ipsos I&O).¹ Daarnaast putten we uit de meest recente Geschilbeslechtingsdelta van het WODC, voor onder andere het aandeel mensen met een juridisch probleem dat professionele hulp zoekt en de gemiddelde duur van een juridisch probleem. Deze gegevens hebben we aangevuld met kengetallen uit de internationale (wetenschappelijke literatuur), die onder andere de schadelast van stress als gevolg van juridische problemen kwantificeren.

Voor zowel Gebruikersevaluatie als de Geschilbeslechtingsdelta geldt dat de hierin gerapporteerde data en resultaten niet voortkomen uit hard effectenonderzoek: het gaat niet om bewijs maar om indicaties. Zo is de Gebruikersevaluatie primair bedoeld als traject voor de ontwikkeling van een meetinstrument, met data over rechtzoekenden en juridische dienstverlening als bijproduct. Daarnaast geldt voor de Gebruikersevaluatie dat "niet zonder meer [kan] worden gesteld dat de resultaten een representatieve afspiegeling vormen van alle

¹ Ipsos I&O, 2025.

rechtzoekende burgers die Wrb-gerechtigd zijn in Nederland.”² Dit betekent dat de gebruikte cijfermatige input in deze MKBA beperkingen kent in precisie en representativiteit.

Daarmee zien we het huidige onderzoek als een indicatieve MKBA, waarvan de uitkomsten en daaruit voortvloeiende conclusies met de nodige voorzichtigheid dienen te worden geïnterpreteerd. Mogelijk toekomstig onderzoek naar het causale effect van de dienstverlening van het Juridisch Loket kan de zekerheid over de maatschappelijke kosten en baten vergroten.

Het onderzoek is begeleid door een commissie van interne en externe experts, die op verschillende momenten feedback heeft gegeven op de onderzoeksaanpak en tussentijdse resultaten. Daarnaast heeft de begeleidingscommissie tussenrapportages en het concept eindrapport van commentaar van commentaar voorzien. De leden van de begeleidingscommissie staan vermeld in Bijlage A.

Gedurende het onderzoek hebben we op verschillende momenten met een divers gezelschap van experts en stakeholders gesproken, zowel van binnen als buiten hJL. Tijdens één-op-één gesprekken hebben we de gesprekspartners bevestigd over (hun zienswijze op) de precieze werkwijze van hJL en globaal over de maatschappelijke effecten die hJL sorteert. In een EffectenArena hebben we met een groep deelnemers deze effecten nader geïdentificeerd: welke effecten doen zich voor, bij welke partijen slaan deze effecten neer en wat zijn de onderliggende mechanismen. De opbrengsten van de één-op-één gesprekken en met name de EffectenArena vormden belangrijke input voor de uitwerking van de beleidstheorie. De beleidstheorie geeft weer op welke wijzen de dienstverlening van hJL tot maatschappelijke effecten kan leiden. Aan het eind van het onderzoek hebben we tijdens een validatiebijeenkomst de uitkomsten van de MKBA voorgelegd aan (vrijwel) dezelfde groep deelnemers en hun gevraagd hierop te reflecteren. Deelnemers aan de EffectenArena en/of validatiebijeenkomst en overige gesprekspartners zijn terug te vinden in Bijlage A.

1.3 Leeswijzer

De indeling van het rapport is als volgt. Allereerst beschrijft Hoofdstuk 2 de werkwijze van hJL, de probleemanalyse en de beleidstheorie. De probleemanalyse is de eerste stap van een MKBA. De beleidstheorie identificeert mogelijke effecten van hJL. Vervolgens bespreekt Hoofdstuk 3 op een kwantitatieve manier het beleids- en nulalternatief van deze MKBA. Het beleidsalternatief is de huidige situatie waarin hJL haar diensten verleent; het nulalternatief is de hypothetische situatie waarin hJL niet bestaat. Om de maatschappelijke waarde van hJL te kunnen inschatten, dienen de effecten in het beleidsalternatief te worden afgezet tegen de situatie in het nulalternatief. Dit doen we in Hoofdstukken 4 tot en met 7, waarin achtereenvolgens de effecten op het recht, gezondheid, arbeidsmarkt en overige domeinen worden gekwantificeerd en gewaardeerd (in euro's uitgedrukt). Hoofdstuk 8 toont vervolgens het totale MKBA-saldo en hoe de kosten en baten neerslaan over de verschillende partijen. In Hoofdstuk 9 voeren we enkele gevoeligheidsanalyses uit om na te gaan hoe robuust het berekende MKBA-saldo is voor wijzigingen in de onderliggende aannames. Het rapport eindigt met overkoepelende conclusies en aanbevelingen.

² Ipsos I&O, 2025, p. 5.

2 Wat doet het Juridisch Loket?

Het Juridisch Loket is een landelijk opererende organisatie die gratis laagdrempelig eerstelijns juridische hulp biedt aan mensen met een laag inkomen. Dit gebeurt telefonisch of op een van de 56 locaties van het Juridisch Loket. Daarnaast biedt het Juridisch Loket via zijn website juridische informatie die toegankelijk is voor alle geïnteresseerden.

In dit hoofdstuk bespreken we allereerst de ontstaansgeschiedenis, de ontwikkelingen door de jaren heen en de huidige werkwijze van het Juridisch loket (hJL). Vervolgens beschrijven we de probleemanalyse, waarmee de rationale voor het bestaan van hJL aan het licht komt. Tot slot werken we een beleidstheorie voor de dienstverlening van hJL uit, die inzichtelijk maakt via welke mechanismen hJL maatschappelijke impact op verschillende domeinen genereert.

2.1 Ontstaan en ontwikkeling van het Juridisch Loket

HJL werd in 2004 opgericht als een landelijke, onafhankelijke, gratis en laagdrempelige voorziening voor eerstelijns juridisch advies aan mensen met een laag inkomen. Burgers ontvangen deze gratis juridische hulp zonder enige vorm van belangenverstrengeling (Het juridisch loket, 2025b). De adviezen van hJL hebben betrekking op alle rechtsgebieden (Rijksoverheid, 2025a). Een gebrek aan toegang tot het recht kan immers leiden tot escalatie van problemen, ongelijkheid in rechtsbescherming en hoge maatschappelijke kosten.

De oprichting van hJL vond plaats in de context van bredere hervormingen van de gesubsidieerde rechtsbijstand in de jaren negentig en begin 2000. Tot die tijd vervulden de Bureaus voor Rechtshulp (BvR's) een vergelijkbare functie, maar deze organisatievorm werd gekenmerkt door regionale verschillen, beperkte uniformiteit en een te sterke verwevenheid met de tweede lijn (Andersson Elffers Felix, 2023). In het kader van de herinrichting van de eerstelijns rechtsbijstand besloot het kabinet daarom in 2000 tot een reorganisatie. Hierbij werden de BvR's opgeheven en werd de taak rechtshulp geïntegreerd in één landelijke voorziening – het Juridisch Loket.

Tot en met 2019 werd het Juridisch Loket gefinancierd via de Raad voor Rechtsbijstand (RvR), die verantwoordelijk was voor de uitvoering van zowel eerste- als tweedelijns rechtsbijstand. Daarmee was de RvR ook de formele opdrachtgever van hJL. Vanaf 2020 is de financiering van de reguliere dienstverlening overgegaan naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Aanvullend op deze structurele financiering ontvangt hJL tot en met 2025 incidentele extra middelen voor innovatieprojecten, pilots en programma's in het kader van de lopende stelselherziening, gericht op digitalisering, versterking van samenwerking in het sociaal domein en het verbeteren van vroegsignalering (Rijksoverheid, 2023).

Binnen de actuele stelselvernieuwing rechtsbijstand speelt hJL een centrale rol. De hervormingen zijn gericht op het verbeteren van de toegankelijkheid van het recht, het bieden van vroegtijdige en passende ondersteuning, en het voorkomen van juridisering. In deze visie wordt hJL gezien als dé landelijke toegangspoort tot rechtshulp: de plaats waar burgers terecht kunnen voor oriëntatie, diagnose van de juridische hulpvraag, eerste adviezen en raad over vervolgstappen, of indien nodig een doorverwijzing naar de tweede lijn (Rijksoverheid, 2025).

2.2 De werkwijze van het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket biedt gratis juridische informatie, advies en persoonlijke hulp aan mensen die onder de inkomensgrens van de Wet op de rechtsbijstand (Wrb) vallen.³ In 2025 bedroeg deze inkomensgrens voor alleenstaanden maximaal € 33.200 en voor gehuwden, samenwonenden of eenoudergezinnen maximaal € 46.900. In 2024 (ons meetjaar) bedroegen deze grenzen €31.100 voor alleenstaanden en €44.000 voor gehuwden, samenwonenden of eenoudergezinnen. Hierbij wordt uitgegaan van het verzamelinkomen op t-2, dus twee jaar vóórdat iemand een beroep doet op het Juridisch Loket. Deze inkomensgrens bepaalt ook of iemand recht heeft op een gedeeltelijke vergoeding ('toevoeging') voor rechtsbijstand van een advocaat of mediator in de tweede lijn. De rechtzoekende betaalt nog wel een eigen bijdrage, dit is niet van toepassing voor rechtshulp.

In 2024 waren er circa 4,9 miljoen Nederlanders (18 jaar en ouder) die Wrb-gerechtigd waren en daarmee een beroep konden doen op gesubsidieerde rechtshulp (Het Juridisch Loket, 2025). Rechtzoekenden kunnen voor een breed scala aan onderwerpen terecht bij het Juridisch Loket. Onderwerpen behelzen onder andere wonen en burens, werk en inkomen, familie en relatie, politie en justitie, aankopen en garantie, schulden en incasso (Het Juridisch Loket, 2025a). In 2024 hadden de meeste vragen aan het juridisch loket betrekking op werk, huren, personen- en familierecht en overig verbintenissenrecht.

Daarnaast heeft het Juridisch Loket een signaleringsfunctie. Juridische problemen die zich vaak voordoen of gevallen waarbij er sprake is van heel onredelijke hardheden, worden aangekaart bij wetgevers, beleidsmakers en verantwoordelijke organisaties (Het Juridisch Loket, 2025). Dergelijke trends en ontwikkelingen kunnen worden opgemerkt door enerzijds het contact met rechtzoekenden maar ook door de samenwerking met professionals werkzaam in andere domeinen. Deze functie is nog volop in ontwikkeling. Binnen het Programma stelselvernieuwing rechtsbijstand 2023-2026 van het Rijk wordt de signaleringsfunctie van hJL als belangrijke pijler gezien van deze stelselwijziging.

Op basis van een diagnose bepaalt de juridisch medewerker van hJL welke vorm van ondersteuning het best passend is. In sommige gevallen is directe hulp van hJL – bijvoorbeeld in de vorm van het verstrekken van informatie en advies – afdoende om het probleem op te lossen. Soms is er meer hulp nodig, dit is afhankelijk van de zelfredzaamheid van de rechtzoekende. In andere gevallen is een doorverwijzing nodig. In het geval van een juridisch probleem waarbij specialistische kennis nodig is, waarbij het wettelijke vertegenwoordiging betreft of waarbij een procedure moet worden gevoerd, verwijst het hJL door naar een advocaat of mediator wanneer van toepassing. Hierbij is sprake van een 'warme overdracht', waarbij informatie over het dossier door hJL met de betreffende advocaat of mediator wordt gedeeld.

Ook behoort een doorverwijzing naar niet-juridische hulpverleners tot de mogelijkheden. Op regionaal niveau werkt hJL steeds meer samen met andere sociale en juridische dienstverleners (Het Juridisch Loket, 2025). In geval een rechtzoekende naast juridische problemen ook andere problemen ervaart kan het Juridisch Loket de rechtzoekende verwijzen naar partners in het fysiek of sociaal domein, zoals huurcommissies of gemeenten. Denk bijvoorbeeld aan iemand die vanwege problematische schulden niet in staat is om op tijd de huur te betalen en daardoor een juridisch conflict heeft met de verhuurder. Daarnaast werkt het Juridisch Loket samen met landelijke partijen zoals de Geschillencommissie (dGC). Er bestaan verschillende geschillencommissies voor uiteenlopende producten en diensten. In een pilot bieden adviseurs van het Juridisch Loket rechtzoekenden momenteel hulp bij het invullen van relevante formulieren om een zaak te starten en leggen het contact met de geschillencommissie.

³ Deze grens voor gratis hulp van het Juridisch Loket is wettelijk vastgelegd.

Het juridisch loket biedt informatie, advies en hulp via de volgende kanalen:

1. Online dienstverlening

De online dienstverlening van het Juridisch Loket is beschikbaar voor alle rechtzoekenden, dus ook voor diegenen die boven de wrb-grens vallen. In 2024 had de website van het juridisch loket 4,9 miljoen unieke bezoekers (Het Juridisch Loket, 2025). Voor veel mensen geldt dat het raadplegen van de website van het Juridisch Loket een startpunt is bij het zoeken van hulp bij een juridisch probleem. Op de website is informatie en advies te vinden over een breed scala van rechtsgebieden alsook voorbeeldbrieven voor uiteenlopende onderwerpen. Onderwerpen waarover het vaakst informatie en advies wordt geraadpleegd zijn onder andere regels over: ziekteverzuim, erfafscheiding en rechten van huurders bij huuropzegging. De voorbeeldbrieven zijn beschikbaar voor uiteenlopende onderwerpen, zoals in geval van een klacht of conflict of bij het bezwaar maken tegen huurverhoging. Tot slot is er via de website een digitale assistent beschikbaar welke online antwoorden biedt op juridische vragen.

2. Telefonische dienstverlening

Daarnaast biedt het juridisch loket telefonische hulpverlening via een gratis telefoonnummer. In dit eerste contactmoment vindt er een triage en routing plaats. Rechtzoekenden met een acute vraag worden doorverbonden met de spoedlijn en voor de overige rechtzoekenden geldt dat zij binnen vier werkdagen door een juridisch adviseur worden teruggebeld, in dit tweede contactmoment worden zij van inhoudelijke hulp voorzien. Rechtzoekenden die boven de Wet op de rechtsbijstand (Wrb-grens) uitkomen krijgen geen persoonlijk advies. Zij worden ofwel naar de website verwezen of doorverwezen naar andere organisaties.

3. Dienstverlening op de vestigingen

Op de 56 locaties van het Juridisch Loket vinden er gedurende inloopuren adviesgesprekken plaats. Voor complexere vragen die niet beantwoord kunnen worden aan de balie of via de telefoon kunnen rechtzoekenden hier ook terecht voor een spreekuurspraak.

Wanneer een rechtzoekende contact opneemt met het Juridisch Loket, ongeacht of dit aan de balie is of per telefoon, vindt er in eerst instantie een triage plaats. Wanneer het om een eerstelijns juridisch vraagstuk gaat wordt er een diagnose gesteld en wordt er ofwel directe persoonlijke hulp geboden of de rechtzoekende krijgt advies. Directe hulp kan bestaan uit het helpen bij het schrijven van een brief of het bellen van een wederpartij. In andere gevallen ontvangt de rechtzoekende informatie over de mogelijkheden en eventueel te nemen acties. Dit kan de rechtzoekenden helderheid bieden en een handelingsperspectief geven. Op basis van dit advies kan de rechtzoekende een geïnformeerde afweging maken over het al dan niet nemen van verdere actie. Wanneer het Juridisch Loket verwacht dat procederen geen effect zal hebben, kan zij het advies geven om niet te procederen en zal in dat geval uitleg bieden in een zogeheten berustingsgesprek.

Mocht uit de triage blijken dat het om een vraagstuk gaat waar juridische vertegenwoordiging bij nodig is, kan hJL doorverwijzen naar tweedelijns rechtshulp zoals een advocaat of mediator. Het Juridisch Loket verzorgt dan een (warme) overdracht naar passende hulp. Aangezien de vraagstukken soms ook raakvlakken hebben met partijen binnen het sociaal domein, verwijst het Juridisch Loket de rechtzoekenden in sommige gevallen door naar het sociaal domein.

2.3 Probleemanalyse

Juridische problemen komen veelvuldig voor en ontstaan vaak in samenhang

Uit onderzoek blijkt dat circa 57% van de volwassen Nederlanders in de periode 2015-2019 te maken heeft gehad met ten minste één juridisch conflict (Ter Voert & Hoekstra, 2020). De helft van deze problemen hadden betrekking op de aanschaf van producten en diensten en problemen op het werk, respectievelijk 30 procent en 24 procent. Daarnaast kampte mensen met onder andere problemen in de woonomgeving, geldproblemen, relatie- en familieproblemen, problemen met onroerend goed en huurproblemen (Ter Voert & Hoekstra, 2020).

Juridische problemen komen voor in alle lagen van de samenleving. De kans dat iemand te maken krijgt met een juridisch probleem hangt echter voor een deel samen met de mate waarin iemand actief deelneemt aan de maatschappij (Van Velthoven & ter Voert, 2004; Ter Voert & Hoekstra, 2020). Immers, het risico op een arbeidsconflict bestaat alleen voor personen die participeren in de arbeidsmarkt, en het risico op een conflict met een huurbaas is alleen aanwezig voor mensen die een woning huren. Daarnaast geldt dat bepaalde groepen in de samenleving een grotere kans hebben op juridische problemen, dit geldt met name voor kwetsbare groepen (OECD, 2019).

De mate waarin personen participeren in de samenleving verklaart een deel van de frequentie van de problemen. Er zijn daarnaast echter ook situaties waarin precies het tegenovergestelde optreedt. Waar exclusie juist leidt tot problemen. In onderzoek van het WODC komt onder andere naar voren dat kwetsbare burgers gemiddeld vaker juridische problemen ervaren (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Zo ervaren bijstandsgerechtigden en zelfstandigen bijvoorbeeld gemiddeld vaker juridische problemen dan mensen in loondienst, gepensioneerden of studenten. Ook ervaart deze groep vaker last van overheidsinstanties en discriminatie (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Daarnaast komen juridische problemen vaker voor bij alleenstaanden met minderjarige kinderen, dan bij alleenwonenden of samenwonenden. De verschillen tussen mensen met een Nederlandse, Westerse en niet-Westerse afkomst zijn daarentegen klein (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Ook vinden Velthoven en ter Voert (2004) dat mensen die gescheiden zijn of bijstandsgerechtigden bijvoorbeeld relatief meer problemen.

Daarnaast is er geregeld sprake van meerdere problemen die zich tegelijkertijd voordoen, oftewel multiproblematiek (Smith et al, 2013; Ter Voert & Hoekstra, 2020). Mensen kunnen verschillende problemen binnen eenzelfde categorie ervaren (bijvoorbeeld meerdere arbeidsconflicten) maar er kunnen ook cascade-effecten optreden. Zo kan een scheiding bijvoorbeeld leiden tot problemen op het werk, geldproblemen veroorzaken en of tot problemen leiden bij de verkoop van een huis (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Ook hierbij geldt dat de kans op multiproblematiek groter is voor kwetsbare mensen (Smith et al., 2013).

De negatieve gevolgen van juridische problemen

Uit onderzoek blijkt dat mensen geregeld stress, gezondheidsklachten en slaapproblemen ervaren als gevolg van juridische problemen, of het conflict nu wel of niet wordt opgelost (Ter Voert & Hoekstra, 2020; WJP, 2019; WODC, 2020). In het onderzoek van het WODC (2020) blijkt dat 32% van de respondenten stressklachten ervaarden, 17% slaapproblemen en 15% gezondheidsproblemen. Daarnaast kunnen juridische problemen er in sommige gevallen toe leiden dat mensen van baan wisselen of verhuizen, het kan relaties onder druk zetten of leiden tot drank- en drugsgebruik (WJP, 2019). De impact van juridische problemen is vaak groter voor kwetsbare groepen (Ter Voert & Hoekstra, 2020).

Oplossen van juridische problemen

Het oplossen van een juridisch probleem kan op verschillende wijzen, namelijk: 1) er vindt een goede overeenkomst plaats met de wederpartij, 2) het probleem stopt met bestaan, of 3) er vindt berusting plaats. Wanneer hJL doorverwijst kan dit uiteindelijk ook tot een oplossing leiden (afhankelijk van of en hoe deze doorverwijzing vervolgens wordt opgepakt en afgehandeld).

Mensen die juridische problemen ervaren, lossen dit in sommige gevallen zelfstandig op door contact op te nemen met de andere partij. Een ander deel zoekt hulp bij een (juridische) instantie en weer een ander deel onderneemt helemaal geen actie. In sommige gevallen komt dit omdat mensen hun probleem niet herkennen als een juridisch probleem, in andere gevallen beschikken mensen niet over voldoende middelen om stappen te ondernemen, of ze hebben het opgegeven. De kans dat mensen wel actie ondernemen, neemt toe naarmate de financiële impact van het probleem groter is. Ook het hebben van een rechtsbijstandsverzekering maakt dat mensen eerder hulp inschakelen, al biedt een rechtsbijstandsverzekering ook niet altijd een alternatief omdat niet alle zaken binnen de dekking vallen (dekking is afhankelijk van gekozen modules). Daarnaast spelen persoonsgebonden kenmerken zoals leeftijd, opleidingsniveau en migratieachtergrond ook een rol in de kans dat mensen actie ondernemen.

Toegang tot het recht voor lagere inkomens is niet vanzelfsprekend

Alhoewel de helft van de Nederlanders in de afgelopen vijf jaar te maken heeft gehad met een juridisch probleem, is toegang tot het rechtssysteem niet voor iedereen vanzelfsprekend. Immers, toegang tot juridische hulp kost geld en vereist een voldoende denk- en doenvermogen om hulp in te schakelen.⁴ Hogere inkomens beschikken over voldoende financiële middelen waardoor zij geen financiële drempel ervaren. Middeninkomens en lagere inkomens hebben daarentegen niet altijd voldoende middelen om rechtsbijstand direct te kunnen betalen. Een mogelijke oplossing hiertoe is het afsluiten van een rechtsbijstandsverzekering, die de kosten van rechtsbijstand dekt. Al biedt een rechtsbijstandsverzekering ook niet altijd een oplossing aangezien niet alle zaken binnen de dekking vallen (de dekking van de verzekering is afhankelijk van de gekozen modules). Bovendien staat hier een maandelijkse premie tegenover, waardoor dit voor lage inkomens vaak financieel niet mogelijk of aantrekkelijk is. In Nederland heeft circa 40 procent van de huishoudens een rechtsbijstandsverzekering afgesloten. Het zijn met name huishoudens met een middeninkomen die een rechtsbijstandsverzekering hebben (Van Bergen et al., 2024).

Omdat rechtshulp voor lagere inkomens niet door de 'markt' wordt verzorgd, geldt dat zij een beroep kunnen doen op gesubsidieerde rechtsbijstand, waaronder de dienstverlening van het Juridisch Loket. De overheid vergoedt in dat geval in z'n geheel de dienstverlening in de eerste lijn en een groot deel van de juridische hulp in de tweede lijn. De rechtzoekende betaalt geen eigen bijdrage voor rechtshulp. Zonder deze gesubsidieerde bijstand bestaat dus het risico dat lagere inkomens beperkt tot geen toegang hebben tot het recht en daarmee een deel van de juridische problemen van deze mensen niet worden opgelost. Dit zou naar verwachting grote negatieve gevolgen hebben voor zowel de personen zelf als voor de maatschappij. Zoals vermeld betreft het hier namelijk een groep die én vaker dan gemiddeld juridische problemen ervaart én waarvoor de impact van juridische problemen relatief groot is.

⁴

Dat voldoende doenvermogen om professionele hulp in te schakelen niet voor alle mensen gegeven is, blijkt uit het rapport van de Adviescommissie Zelfredzaamheid Rechtshulp en Rechtsbijstand (2023), ook wel het 'RATZ-rapport'. Dit rapport stelt dat het uitgangspunt in de Wet op de rechtsbijstand dat zaken zonder feitelijke/juridische complexiteit in principe 'zelfredzaam' zijn, in de praktijk niet houdbaar is. Mensen kunnen door stress, stapeling van problemen of de context tijdelijk of structureel minder doen- en denkvermogen hebben. Daardoor raken ze juist bij 'niet-complexe' problemen toch snel in de knel.

2.4 Beleidstheorie

Figuur 2.1 toont een beleidstheorie voor de dienstverlening van hJL. Voor de uitwerking van deze beleidstheorie hebben we gebruikgemaakt van de Theory of Change (ToC)-methode. Deze methode beschrijft hoe inputs en activiteiten via (directe) outputs en outcomes uiteindelijk leiden tot maatschappelijke impacts. Een dergelijke aanpak is nuttig voor een MKBA, omdat het (a) inzichtelijk maakt wat de causale keten is van de betreffende interventie/dienstverlening en (b) het op een rij zet welke maatschappelijke effecten worden verwacht.

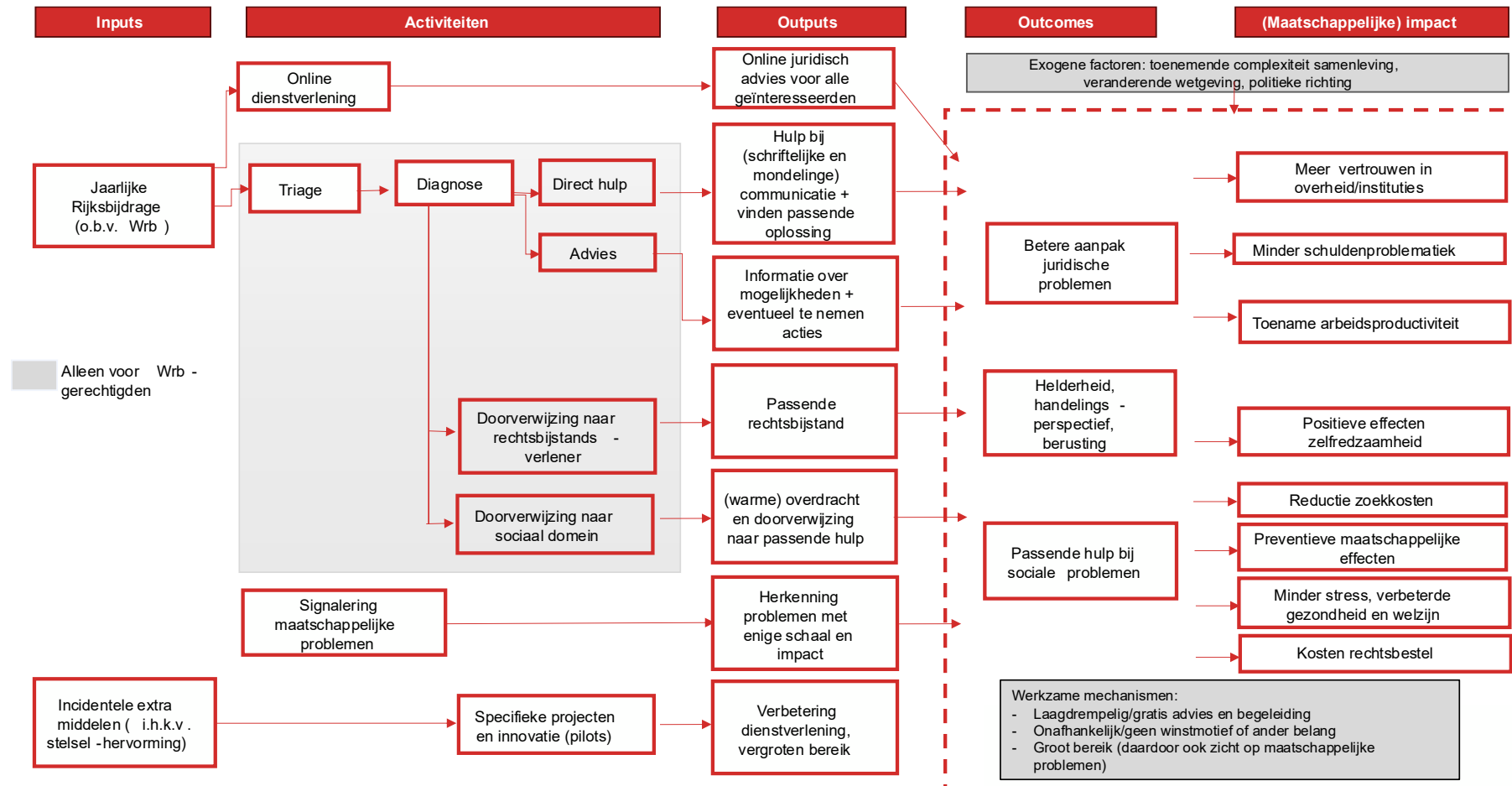
Voor het hJL vormt de belangrijkste **input** de financiële middelen die door het ministerie van J&V ter beschikking worden gesteld. In 2024 bedroeg de subsidie €48,3 mln. Daarnaast ontving hJL in 2024 €5 mln (voor een periode van 2 jaar) voor de ontwikkeling en uitvoering van de dienstverlening aan EU-arbeidsmigranten. Verder ontvangt hJL nog incidentele extra middelen in het kader van de stelselvernieuwing gesubsidieerde rechtsbijstand.

Deze middelen worden ingezet om verschillende **activiteiten** op het gebied van laagdrempelige juridische dienstverlening te verrichten. Het overgrote deel van de financiële middelen worden besteed aan persoonlijke juridische hulp aan Wrb-gerechtigden (grijze vlak in de figuur). Het gaat dan om directe hulp, advies of doorverwijzing naar de tweede lijn binnen het rechtsbestel of naar hulpverleners in het fysiek of sociaal domein.⁵ Een klein deel van de middelen zijn bedoeld voor de website, die juridische informatie bevat voor alle geïnteresseerden (niet alleen Wrb-gerechtigden).

De directe **outputs** die volgen uit deze activiteiten zijn divers van aard. Voor Wrb-gerechtigden gaat het om hulp bij het vinden van een passende oplossing, informatieverstopping over mogelijkheden en eventueel te nemen acties of een doorverwijzing naar passende hulp (inclusief een 'warme overdracht'). Uit de activiteiten gericht op rechtzoekenden bij het hJL volgt het signaleren van maatschappelijke problemen en deze onder de aandacht brengen bij de politiek en het beleid. De directe output van de dienstverlening via de website bestaat uit het informeren en helpen (met bijvoorbeeld voorbeeldbrieven) van websitebezoekers met een juridisch probleem.

⁵ Naast een doorverwijzing van het Juridisch Loket naar andere hulpverleners (binnen het rechtsbestel dan wel het sociaal domein) is het omgekeerde ook mogelijk: via andere hulpverleners komen mensen met een juridisch probleem bij het Juridisch Loket terecht. Voor de overzichtelijkheid hebben we deze 'stroom' van rechtzoekenden niet in de figuur opgenomen.

Figuur 2.1 Volgens de beleidstheorie leiden de diensten van het Juridisch Loket tot maatschappelijke impacts op verschillende domeinen



Bron: SEO Economisch Onderzoek

Deze outputs vertalen zich weer naar meerdere **outcomes**. In sommige gevallen betreft het een betere aanpak van juridische problemen en wordt het probleem opgelost. In andere gevallen kan het probleem niet (direct) worden opgelost, maar kan hJL wel helderheid, handelingsperspectief of berusting bieden. In het geval het probleem zich meer binnen het sociaal domein bevindt, kan door een doorverwijzing van hJL beter passende hulp bij sociale problemen worden geboden.

Tot slot leiden deze outcomes op hun beurt tot verschillende **maatschappelijke impacts**. Hieronder gaan we wat dieper in op deze verschillende impacts, omdat deze uiteindelijk ook de basis vormen voor de maatschappelijke kosten en baten die we in de volgende hoofdstukken berekenen.

Maatschappelijke impact op het recht

HJL ondersteunt rechtzoekendeen door hen uitleg te geven en toegang te geven tot juridische informatie. Dit reduceert de zoekkosten voor rechtzoekendeen. Voor wat betreft de uitvoeringskosten geldt dat hJL kosten maakt om zijn werkzaamheden mogelijk te maken. In geval van een doorverwijzing kan het Juridisch Loket in de overdracht hetgeen dat al is uitgezocht meegeven aan de overnemende partij, wat bespaart op uitzoekwerk en dus uitvoeringskosten.

In sommige gevallen adviseert het juridisch loket om niet te procederen wanneer dit naar verwachting geen effect zal hebben. Hierdoor wordt in sommige gevallen procederen voorkomen. In dat geval biedt het juridisch loket uitleg en berusting. Het voorkomen van procedures voorkomt kosten voor rechtzoekendeen en kosten voor de overheid/belastingbetaler

Verder kunnen de werkzaamheden van hJL bijdragen aan het vertrouwen dat mensen hebben in de rechtstaat. Het biedt namelijk laagdrempelige en onafhankelijke ondersteuning aan mensen die niet altijd even eenvoudig hun weg in het rechtsbestel kunnen vinden.

Maatschappelijke impact op de gezondheid

Juridische conflicten kunnen stress veroorzaken. Tijdige juridische ondersteuning kan stress verminderen en eventuele escalatie van problemen voorkomen. In sommige gevallen kan dit huisuitzetting, schuldenproblematiek, verzuim, huiselijk geweld of toename drank/drugs gebruik voorkomen. Wanneer dergelijke situaties voorkomen kunnen worden draagt dit bij aan een beter algeheel welzijn/kwaliteit van leven van de rechtzoekende.

Vroegtijdige eerstelijns juridisch advies kan dus stress verminderen en escalatie voorkomen, waardoor de gezondheid verbetert en er minder beroep wordt gedaan op zorg en ondersteuning (van bijvoorbeeld hulpinstanties zoals het Leger des Heils of het Rode Kruis). Hierdoor dalen de collectieve zorg- en ondersteuningsuitgaven, wat zowel ten gunste komt van de belastingbetaler/overheid als van de rechtzoekende zelf (in geval van een eigen risico/bijdrage).

Maatschappelijke impact op de arbeidsmarkt

Juridische conflicten kunnen stress veroorzaken en leiden tot psychische problemen. Dit kan vervolgens een negatieve impact hebben op iemands arbeidsproductiviteit, bijvoorbeeld omdat het leidt tot meer verzuim of omdat iemand zich niet goed kan concentreren op de werkzaamheden. Het voorkomen van een verlaagde arbeidsproductiviteit als gevolg van juridisch probleem is een belangrijke baat van de dienstverlening van het hJL.

In het geval mensen worden ontslagen als gevolg van een juridisch probleem, leidt dit ook tot een verlies van productie. Dat geldt tijdelijk totdat ze een nieuwe baan vinden. En wellicht ook permanent wanneer mensen in een

minder productieve baan terechtkomen en omdat ze tijdens de periode van werkloosheid geen werkervaring opbouwen. Wanneer de dienstverlening hJL effectief is in het voorkomen van ontslag, wordt daarmee dus productieverlies voorkomen. Ook neemt daarmee de uitkeringsafhankelijkheid van de persoon in kwestie af.

Overige maatschappelijke impacts

Vroegtijdige ondersteuning bij juridische problemen kan escalatie voorkomen en daarmee ook **schuldenproblematiek** verminderen. Dit is zowel een baat voor de rechtzoekende van hJL als voor de schuldeisers (waaronder de overheid). Daarbij kan er worden bespaard op hulpverlening in de schuldenketen, wat een baat oplevert voor de (lokale) overheid/belastingbetaler. Het voorkomen van escalatie kan ook **overlast in de woonomgeving** reduceren. Tot slot signaleert hJL **uitvoerings- en andere maatschappelijke problemen** (bijvoorbeeld ten aanzien van de toepassing van wet- en regelgeving of problematiek rondom UWV en Wajong). Ook kan hJL een positieve impact hebben op burgers die geen rechtzoekende zijn. Denk bijvoorbeeld aan een situatie waarin hJL in gesprek gaat met een werkgever die zich niet aan de CAO houdt. Dit zorgt voor verbeteringen in het systeem waar de overheid/belastingbetaler bij gebaat is.

Doorrekening van de effecten

In hoofdstukken 4 tot en met 7 kwantificeren en waarderen we de meeste van bovenstaande maatschappelijke impacts. In het geval van een positieve impact betreft het een baat, een negatieve impact betreft daarentegen een kostenpost. Niet alle relevante maatschappelijke impacts kunnen worden gekwantificeerd of gewaardeerd. Dit komt dan doordat er te weinig bekend is over hoe groot het effect van hJL is op de betreffende impact. We benoemen deze impacts dan wel in de betreffende hoofdstukken, maar zetten hun waarde op 'PM'. 0 toont welke impacts we wel en niet waarderen (in euro's uitdrukken) in dit rapport. Met de beschikbare literatuur is het mogelijk om een deel van de effecten in geld uit te drukken.

Tabel 2.1 Een deel van de effecten van hJL kan in geld worden uitgedrukt

Effect	In geld uit te drukken?
Rechtsbestel	
Zoekkosten	✓
Uitvoeringskosten alternatieve juridische hulpverlening	✓
Uitvoeringskosten advocatuur, mediation en rechtspraak	
Escalatie van juridische problemen waar geen hulp voor is	
Signaalfunctie voor het verbeteren van het rechtsbestel	
Vertrouwen in de rechtsstaat en rechtszekerheid	
Gezondheid	
Gezondheid en welzijn	✓
Zorgkosten	✓
Arbeid	
Productie	✓
Uitkeringen	✓
Overige effecten	
Schuldenproblematiek	✓
Overlast	
Zelfredzaamheid van de rechtzoekende	

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel geeft een overzicht van de effecten van het Juridisch Loket die we in geld uitdrukken. De beschikbare (wetenschappelijke) literatuur geeft geen aanknopingspunten om een betrouwbare doorrekening te maken voor de andere effecten.

We rekenen het effect van het Juridisch Loket op de inzet van advocatuur, mediation en rechtspraak niet door. Het is theoretisch aannemelijk dat het Juridisch Loket zowel een opwaarts als neerwaarts effect heeft op het gebruik van de tweede lijn. Aan de ene kant signaleert het Juridisch Loket meer problemen doordat rechtzoekenden laagdrempelig worden geholpen. Daardoor neemt het aantal doorverwijzingen mogelijk toe. Aan de andere kant lost het Juridisch Loket een deel van de problemen al in de eerste lijn op, waardoor juist minder zaken doorstromen naar de rechtspraak of betaalde rechtsbijstand. Er bestaat geen betrouwbaar empirisch onderzoek dat vaststelt welk van deze twee effecten domineert.

Daar komt bij dat escalatie van problemen in sommige gevallen leidt tot hogere procedurekosten. Hierdoor is het goed mogelijk dat hJL juist besparingen realiseert in de tweede lijn door escalatie te voorkomen. Deze besparing is plausibel, maar we beschikken niet over de data om dit effect te kwantificeren. Bovendien heeft escalatie mogelijk ook bredere maatschappelijke gevolgen, zoals verslechtering van gezondheid en het ontstaan of verergeren van schuldenproblematiek. Tijdige juridische hulp van het Juridisch Loket kan escalatie van problemen voorkomen. De impact hiervan is echter lastig te moneteriseren. Het doorrekenen van de impact van escalaties valt daarom buiten beschouwing van deze MKBA.

De kosten en baten van de online dienstverlening blijven ook buiten beschouwing in de MKBA. Hoewel de website van het Juridisch Loket een groot bereik heeft, bestaan er geen effectstudies die inzicht bieden in de impact van deze online ondersteuning. Ook voor vergelijkbare juridische websites ontbreekt wetenschappelijk bewijs. Hierdoor kunnen we de baten van deze dienstverlening niet betrouwbaar inschatten. Ook de kosten en baten van rechtshulp aan arbeidsmigranten door hJL nemen we niet mee, omdat deze dienstverlening pas sinds kort is opgestart en nog volop in ontwikkeling is. In het restant van het rapport hebben de kosten en baten dus betrekking op alleen de persoonlijke dienstverlening van hJL, exclusief de persoonlijke dienstverlening aan arbeidsmigranten. Voor de leesbaarheid noemen we dit kortweg 'de dienstverlening van hJL'.

Tot slot rekenen we de signaalfunctie van het Juridisch Loket en de effecten op vertrouwen in de rechtsstaat niet door. Beide effecten zijn inhoudelijk relevant maar lastig te kwantificeren. De signaalfunctie heeft betrekking op systeemverandering, waarbij de baten verspreid, indirect en niet eenduidig meetbaar zijn. Vertrouwen in de rechtsstaat is bovendien moeilijk eenduidig te definiëren en daarom lastig empirisch vast te leggen. Dit geldt ook voor de mogelijke effecten op de zelfredzaamheid van rechtzoekenden. Voor al deze onderwerpen is aanvullend onderzoek nodig om ze op een robuuste manier mee te kunnen nemen in een maatschappelijke kosten-batenanalyse.

In het volgende hoofdstuk gaan we allereerst na hoe het beleidsalternatief (de situatie mét hJL) zich kwantitatief verhoudt tot het nulalternatief (de situatie zonder hJL). Hierbij gaat het om zaken als de routes die mensen volgen om tot een oplossing van een juridisch probleem te komen en de gemiddelde duur van een juridisch probleem. Deze vergelijking tussen het beleids- en nulalternatief vormt een belangrijke bouwsteen voor de rest van de MKBA.

3 Het Juridisch Loket versus het nulalternatief

In 2024 behandelde het Juridisch Loket in totaal circa 233 duizend zaken. 71 procent van de rechtzoekenden bij het Juridisch Loket zegt dat het contact heeft geholpen bij het vinden van een oplossing. Als het Juridisch Loket niet zou bestaan worden er jaarlijks 37 tot 42 duizend problemen minder opgelost.

In dit hoofdstuk vergelijken we de huidige situatie waarin hJL zijn diensten verleent (beleidsalternatief) met de hypothetische situatie waarin het hJL niet zou bestaan (nulalternatief). In deze vergelijking gaan we primair uit van de Wrb-gerechtigde rechtzoekenden bij hJL die gebruik maken van de persoonlijke dienstverlening, door ofwel fysiek langs te komen of via de telefoon contact op te nemen. Bezoekers van de website vallen buiten beschouwing omdat we voor deze rechtzoekenden niet goed kunnen vaststellen wat zij zouden doen in geval het Juridisch Loket niet zou bestaan en wat de effecten van de website zijn. Dit betekent dan ook dat we in de volgende hoofdstukken de kosten en baten van hJL doorrekenen, exclusief de kosten en baten die worden gegenereerd door de website.

3.1 Het beleidsalternatief

Het beleidsalternatief beschrijft de werkelijke situatie waarin hJL volgens de huidige wijze opereert. Hierbij gaan we uit van laagdrempelige toegang tot informatie, advies en eerstelijnsrechtshulp. HJL opereert op landelijk niveau. Waar nodig verwijst hJL de rechtzoekende door naar gesubsidieerde rechtsbijstand of andere instanties (middels een warme overdracht), ook binnen het sociaal domein. Voor een uitgebreide toelichting op de werkwijze van hJL zie sectie 2.2.

De zaken die het Juridisch Loket behandelt (bereik)

In 2024 behandelde hJL in totaal circa 233 duizend zaken (zie Tabel 3.1). De meeste zaken hadden betrekking op civiel recht overig (54.000), arbeidsrecht (43.000), personen-en familierecht (37.000) en huurrecht (36.000). Daarnaast toont de tabel het aantal contactmomenten per zaak, hoe het eerste contact werd gelegd en of de zaak een toevoeging naar de tweede lijn kreeg. Het Juridisch Loket maakt bij elk eerste contact een zaak aan. Het is mogelijk dat rechtzoekenden meerdere keren terugkomen met vragen over dezelfde zaak. Er kunnen per zaak dus meerdere contactmomenten zijn. In totaal waren er in 2024 ruim 450 duizend contactmomenten.

Het gemiddeld aantal contactmomenten per rechtsgebied was stabiel en lag rond de 3 contactmomenten per zaak. Hierbij is het eerste contactmoment in de meeste gevallen een telefonische intake of een e-mail, waarna gemiddeld nog 2 contactmomenten volgen.⁶ Voor straf en detentierecht lag het aantal contactmomenten met 2,5 iets lager. Bij een kwart van de zaken werd het eerste contact gelegd aan de balie of tijdens het spreekuur. Een fysiek eerste contactmoment kwam vaker voor bij vreemdelingenrecht, en straf- en detentierecht.

Daarnaast behandelt hJL ook spoedvragen. De mate waarin rechtzoekenden gebruikmaken van deze verschillende wijzen van contact verschilt per rechtsgebied. Zo hebben mensen met een probleem in het arbeidsrecht relatief vaker een spoedvraag (28 procent), ten opzichte van het gemiddelde van alle rechtsgebieden (15 procent).

⁶ In het eerder vermelde aantal van in totaal ruim 450 duizend contactmomenten is het eerste contactmoment (de intake) niet meegenomen.

Gemiddeld kreeg 11 procent van de rechtzoekenden een doorverwijzing naar de tweede lijn (advocaat of mediator). De doorverwijzingen per rechtsgebied lopen uiteen van 0 tot 23 procent. In de restgroep heeft geen enkele rechtzoekende een doorverwijzing gekregen.⁷ Terwijl bijna een kwart van de rechtzoekenden op gebied van personen- en familierecht een doorverwijzing naar de tweede lijn kreeg (23 procent). Ook in het rechtsgebied straf en detentierecht was er met 22 procent relatief vaak een doorverwijzing naar de tweede lijn.

Naast een verwijzing naar de tweede lijn kunnen rechtzoekenden ook een verwijzing naar overige instanties krijgen (zoals de gemeente of Stichting Woon voor huurrecht). Voor dit onderzoek beschikken we enkel over data met betrekking tot verwijzingen naar de tweede lijn.

Tabel 3.1 Het Juridisch Loket adviseert het vaakst over zaken in het civiel recht

Rechtsgebied	Aantal zaken	Aantal contacten	Balie/sprek uur	Spood	Telefoon/e-mail	Verwijzing 2 ^e lijn
Arbeidsrecht	43.161	3,0	24%	28%	48%	9%
Personen- en familierecht	36.738	2,9	26%	9%	65%	23%
Huurrecht	36.285	2,9	31%	15%	54%	9%
Civiel recht overig	54.333	2,9	25%	12%	62%	8%
Sociaal zekerheidsrecht	15.708	2,8	32%	16%	52%	12%
Vreemdelingenrecht	9.506	2,8	43%	3%	54%	15%
Bestuursrecht overig	6.784	2,8	30%	11%	58%	14%
Straf- en detentierecht	6.316	2,5	37%	16%	47%	22%
Restgroep	23.912	2,9	11%	10%	79%	0%
Alle rechtsgebieden	232.743	2,9	26%	15%	59%	11%

Bron: Het Juridisch Loket, bewerking door SEO Economisch Onderzoek

Noot: Het Juridisch Loket maakt bij elk eerste contact een zaak aan. Het is mogelijk dat rechtzoekenden meerdere keren terugkomen met vragen over dezelfde zaak (er kunnen per zaak dus meerdere contactmomenten zijn). Deze vragen voegt hJL dan toe aan de administratie van die zaak. Dezelfde persoon kan binnen één jaar meerdere zaken bij hJL hebben. hJL deelt elke zaak in bij het betreffende rechtsgebied. Civiel recht is een grote categorie die we daarom deels afpellen. Dit resulteert in een aantal categorieën en "Civiel recht overig". Hetzelfde geldt voor de categorie bestuursrecht. De kolommen "Balie/sprek uur", "Spood" en "Telefoon/e-mail" tonen hoe het eerste contact wordt gemaakt. De laatste kolom toont in welk percentage van de zaken hJL doorverwijst naar de advocatuur of mediation (tweede lijn).

Kenmerken rechtzoekenden Juridisch Loket

Personen die in aanmerking komen voor gratis eerstelijns juridisch advies van hJL hebben een inkomen onder de Wrb-grens. Personen met een inkomen onder de Wrb-grens komen relatief vaker in aanmerking voor een uitkering dan de gemiddelde Nederlander. Qua samenstelling van het huishouden gaat het vaker om een éénpersoons- of éénouderhuishouden. Daarnaast zijn het relatief vaker scholieren of studenten en beschikken ze minder vaak over een HBO- of WO-diploma. Tot slot heeft deze groep relatief vaker een migratieachtergrond.

Daarnaast zien we dat de kenmerken van rechtzoekenden bij hJL ook variëren per rechtsgebied. Zo zijn vrouwen vaker betrokken bij zaken in personen- en familierecht (hetgeen aansluit bij hun grotere vertegenwoordiging in

⁷ Het is per definitie zo dat de restgroep geen doorverwijzing kreeg naar de tweede lijn. hJL wijst namelijk altijd een rechtsgebied aan een zaak toe bij een doorverwijzing.

dossiers rond echtscheidingen, omgangsregelingen en alimentatie), en relatief minder vaak bij straf- en detentierecht en vreemdelingenrecht.

Jongeren tussen de 18 en 24 jaar doen vaker een beroep op hJL voor zaken in het straf- of detentierecht en het arbeidsrecht. Deze groep bevindt zich veelal aan het begin van hun loopbaan of opleiding en heeft daardoor vaker te maken met tijdelijke contracten, bijbanen en conflicten over arbeidsvoorwaarden. Jongeren hebben juist minder vaak te maken met zaken in het personen- en familierecht, wat past bij hun levensfase.

In de leeftijdscategorie 25-34, wanneer veel mensen een stabiele baan zoeken, zien we veel zaken die betrekking hebben op arbeids- en ambtenarenrecht. Dit is de periode waarin veel mensen hun positie op de arbeidsmarkt versterken of een vaste aanstelling proberen te krijgen. Tegelijkertijd is dit ook de leeftijd waarin veel mensen een gezin stichten, wat terug te zien is in het stijgende aandeel zaken binnen het personen- en familierecht.

Tabel 3.2 Kenmerken van rechtzoekenden verschillen per rechtsgebied

Rechtsgebied	Vrouw	18-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65 en ouder
Arbeidsrecht	55%	19%	39%	19%	12%	9%	2%
Personen- en familierecht	64%	5%	27%	32%	19%	10%	6%
Huurrecht	56%	14%	35%	18%	13%	11%	9%
Civiel recht overig	52%	12%	24%	20%	16%	15%	14%
Sociaal zekerheidsrecht	56%	8%	24%	22%	18%	18%	11%
Vreemdelingenrecht	43%	9%	31%	26%	17%	11%	6%
Bestuursrecht overig	47%	11%	22%	22%	18%	14%	13%
Strafrecht en detentierecht	28%	20%	27%	21%	14%	11%	7%
Restgroep	52%	12%	28%	21%	15%	13%	11%
Alle rechtsgebieden	54%	12%	30%	22%	15%	12%	9%

Bron: Het Juridisch Loket, bewerking SEO Economisch Onderzoek

Noot: Het Juridisch Loket maakt bij elk eerste contact een zaak aan. Het loket deelt elke zaak in op een rechtsgebied en slaat daarnaast de leeftijd en geslacht op van de rechtzoekende. Deze tabel toont het aandeel vrouwen en de leeftijdsverdeling voor elk rechtsgebied. De laatste rij toont het gemiddelde voor alle rechtsgebieden.

Bij een groot deel van de rechtzoekenden van hJL is sprake van multiproblematiek: 68 procent heeft naast het juridische probleem ook andere problemen in het leven (Tabel 3.3). Gezondheidsproblemen komen daarbij het vaakst voor. Zo rapporteert 27 procent lichamelijke gezondheidsproblemen en 24 procent psychische problemen. Uit de data is niet te herleiden of het om al bestaande gezondheidsproblemen gaat of dat het juridische probleem de oorzaak is geweest van het gezondheidsprobleem. Ook verlies van werk of inkomen is een belangrijk bijkomend probleem (18 procent), gevolgd door betalingsproblemen of schulden (10 procent) en scheiding (9 procent).

Tabel 3.3 Bij 68 procent is er sprake van multiproblematiek; gezondheidsproblemen komen het vaakste voor

Type probleem	Percentage
Lichamelijke gezondheidsproblemen	27%
Psychische gezondheidsproblemen	24%
Verlies van werk of inkomen	18%
Betalingsproblemen en schulden	10%
Scheiding	9%
Problemen rond kinderen	8%
Problemen op het werk	8%
Problemen met overheidsinstanties	8%
Problemen met burens of met wonen	8%
Overlijden van een dierbare	5%
Verslavingen	2%
Anders	9%
Geen van bovenstaande	32%

Bron: Ipsos I&O (2025), bewerking door SEO Economisch Onderzoek

Noot: De gebruikersevaluatie is uitgevoerd door Ipsos I&O voor het Kenniscentrum voor het stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand. Dit onderzoek richt zich op de ervaringen van burgers die gebruikmaken van de dienstverlening in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Het onderzoek vraagt: "Waren er tijdens uw laatste probleem nog andere dingen die invloed hadden op uzelf? Of op het probleem waar u mee te maken had?". De respondenten mochten meerdere antwoorden geven.

Daarnaast komt bij een kleinere groep ook andere problematiek voor, zoals problemen rond kinderen, conflicten met overheidsinstanties of burens/wonen (elk 8 procent). Ook het overlijden van dierbaren, verslavingen en overige problemen worden genoemd.

Bij 32 procent van de respondenten is er geen sprake van bijkomende problemen. Dat betekent dat het merendeel van de rechtzoekenden van hJL te maken heeft met situaties waarin juridische en sociale problemen samenkomen. Dit benadrukt het belang van een eerste lijn die oog heeft voor de samenhang tussen juridische en overige problematiek.

Ervaren effectiviteit van de hulpverlening

De persoonlijke dienstverlening van hJL is volgens de rechtzoekenden in de meeste gevallen effectief in het helpen bij het vinden van een oplossing. Uit de Gebruikersevaluatie blijkt dat 71 procent van de rechtzoekenden van hJL zegt dat het contact heeft geholpen bij het vinden van een oplossing (Tabel 3.4). Dat aandeel ligt hoger dan het gemiddelde onder alle respondenten met een afgerond probleem: van hen geeft slechts 48 procent aan dat er wél een (gedeeltelijke) oplossing is bereikt.

Tabel 3.4 Zeventig procent van de rechtzoekenden geeft aan dat het Juridisch Loket helpt bij het vinden van een oplossing

Hielp het contact met... bij het vinden van een oplossing?	Percentage
Juridisch loket	71%
Rechtswinkel	53%
Sociaal raadslid	75%
Overige sociaal-juridische hulpverlening	62%

Bron: Ipsos I&O (2025), bewerking door SEO Economisch Onderzoek

Noot: De gebruikersevaluatie is uitgevoerd door Ipsos I&O voor het Kenniscentrum voor het stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand. Dit onderzoek richt zich op de ervaringen van burgers die gebruikmaken van de dienstverlening in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Het onderzoek vraagt of contact met verschillende juridische hulpinstanties heeft bijgedragen aan het vinden van een oplossing voor een juridisch probleem.

HJL behaalt een hoger percentage dan rechtswinkels (53 procent) en de sociaal juridische hulpverlening (62 procent). Alleen de sociaal raadsliden scoren met 75 procent iets hoger. Deze vier vormen van hulpverlening bedienen echter verschillende doelgroepen en behandelen vaak andere typen juridische problemen. Zo hebben sociaal raadsliden vaker te maken met kwesties waarin ook sociale problematiek een rol speelt.

Overige sociaal-juridisch hulpverleners vormen een restgroep in de Gebruikersevaluatie. Deze hulpverleners hebben een vergelijkbare opleiding als werknemers van hJL en bieden vergelijkbare dienstverlening. Zij bieden deze dienstverlening echter niet binnen één van de eerdergenoemde organisaties, een sociaal-juridisch hulpverlener is bijvoorbeeld werkzaam bij een gemeente.

Wanneer hJL rechtzoekenden effectief helpt om hun probleem op te lossen, betekent dat ook dat de periode van onzekerheid en stress korter is. Rechtzoekenden die sneller tot een oplossing komen, lopen minder lang rond met spanningen of negatieve gevolgen op hun leven. Daarmee levert de effectiviteit van hJL niet alleen een direct individueel voordeel op, maar draagt zij ook bij aan maatschappelijke baten.

3.2 Het nulalternatief

Het nulalternatief beschrijft de situatie waarin het Juridisch Loket niet bestaat. Potentiële alternatieve routes voor rechtzoekenden met een laag inkomen (doelgroep juridisch loket) zijn sociaal raadsliden, rechtswinkels, de advocatuur of niet-gesubsidieerde rechtsbijstand (ofwel via een rechtsbijstandsverzekering of via de commerciële route). De mate waarin hiervan gebruik gemaakt kan worden hangt samen met de schaalbaarheid van deze diensten en de financiële drempels die rechtzoekenden ervaren. Hoe de alternatieve routes er precies uit zouden zien is lastig te voorspellen. Ten aanzien van de sociaal raadsliden en rechtswinkels kan toegang bijvoorbeeld belemmerd worden door de beperkte schaalbaarheid van deze diensten. De advocatuur en niet-gesubsidieerde rechtsbijstand kunnen minder toegankelijk zijn vanwege de financiële drempels die mensen met een lager inkomen kunnen ervaren. Het is daarom aannemelijk dat een deel van de hulpvragen niet worden gezien en daarmee onopgelost blijven als hJL niet zou bestaan. Voor wat betreft de hulpvragen die wel worden gezien, zouden in een dergelijk scenario de schaalvoordelen van hJL onbenut blijven.

Ten aanzien van de advocatuur kunnen er daarnaast ook nog twee tegengestelde effecten optreden. Enerzijds kan er in het beleidsalternatief sprake zijn van een toename in de toestroom naar de advocatuur doordat het Juridisch

Loket rechtzoekenden doorverwijst naar de tweede lijn. Anderzijds, kan het Juridisch Loket ook voorkomen dat problemen escaleren hetgeen zorgt voor een afname in de toestroom naar de advocatuur. Aangezien het niet mogelijk is om een inschatting te maken van de orde grootte van deze twee tegengestelde effecten gaan we ervan uit dat deze twee effecten elkaar opheffen.

Tabel 3.5 laat zien dat juridische problemen gemiddeld ongeveer tien maanden duren, maar dat de duur afhangt van de vraag of het probleem wordt opgelost. Wanneer een persoon geen oplossing vindt, blijft het probleem gemiddeld 1,1 jaar (oftewel 13 maanden) bestaan. Bij een probleem dat wél tot een oplossing komt, is de duur gemiddeld zes maanden.

Tabel 3.5 De gemiddelde duur van een juridisch probleem is lager wanneer de persoon een oplossing vindt

Tijdsbesteding uitsplitsing	Duur van het probleem (jaren)	Duur van het probleem (maanden)
Gemiddeld	0,8	10
Zonder oplossing	1,1	13
Met oplossing	0,5	6

Bron: Ter Voert & Hoekstra (2020); Ipsos I&O (2025), bewerking door SEO Economisch Onderzoek

Noot: De Geschilbeslechtingsdelta 2019 van het WODC (Ter Voert & Hoekstra, 2020) beschrijft het verloop van juridische problemen van burgers. Het rapport toont ook de gemiddelde duur van de juridische problemen. De gemiddelde duur van juridische problemen waarbij de burger rechtshulp zoekt is tien maanden, de gemiddelde duur van juridische problemen die worden opgelost is 6 maanden. We gaan ervan uit dat wanneer er geen oplossing wordt gevonden, de gemiddelde duur van het juridische probleem 13 maanden is. Daarnaast weten we uit de Gebruikersevaluatie dat 48 procent van de Wrb-gerechtigden een (gedeeltelijke) oplossing vinden voor hun probleem. Deze tabel toont de duur van het probleem wanneer een opgelost probleem gemiddeld half zo lang duurt als een onopgelost probleem. In Hoofdstuk 9 tonen we de gevoeligheid van het MKBA-saldo voor deze aanname.

Deze cijfers laten zien dat het vinden van een oplossing niet alleen belangrijk is voor de juridische uitkomst, maar ook voor het verkorten van de periode waarin iemand met stress, onzekerheid of praktische problemen rondloopt. De gemiddelde duur van juridische problemen komt overeen met de schatting uit de Geschilbeslechtingsdelta 2019 (Ter Voert & Hoekstra, 2020), terwijl het onderscheid tussen problemen mét en zonder oplossing is gebaseerd op de Gebruikersevaluatie (Ipsos I&O, 2025). In de gevoeligheidsanalyse (Hoofdstuk 9) onderzoeken we hoe gevoelig de resultaten zijn voor de duur van het probleem.

Tabel 3.6 laat zien wat er zou gebeuren met de zaken die hJL in 2024 behandelde, in de hypothetische situatie dat het Loket niet zou bestaan. De Geschilbeslechtingsdelta 2019 (Ter Voert & Hoekstra, 2020) vormt hiervoor het uitgangspunt. Dit onderzoek beschrijft welke oplossingsroutes burgers kiezen bij juridische problemen. Ongeveer 10 tot 13 procent van de mensen blijft passief en 44 tot 55 procent probeert het probleem zelf op te lossen, zonder een hulpverlener in te schakelen. De resterende 32 tot 46 procent wendt zich tot andere juridische hulpverleners. We verdelen deze groep over rechtswinkels, sociaal raadslieden en overige sociaal-juridische hulpverleners gebaseerd op het aandeel personen dat in de Gebruikersevaluatie (Ipsos I&O, 2025) aangeeft contact te hebben gehad met deze hulpverleners.

Tabel 3.6 Zonder het Juridisch Loket worden er meer zaken door andere hulpverleners behandeld, maar er zijn ook meer mensen zonder juridische hulp

Aantal zaken beleidsalternatief (duizenden)	Percentage	Aantal zaken	Aantal opgeloste zaken
Het Juridisch Loket	100%	233	166
Aantal zaken nulalternatief			
Het Juridisch Loket	0%	0	0
Rechtswinkel	11% tot 16%	26 tot 37	13 tot 19
Sociaal raadslieden	11% tot 16%	26 tot 37	19 tot 28
Overige sociaal-juridische hulpverleners	10% tot 14%	23 tot 34	15 tot 21
Doe-het-zelvers	44% tot 55%	101 tot 128	49 tot 62
Passieven	10% tot 13%	24 tot 31	12 tot 15
Totaal	100%	233	124 tot 129
Beleidsalternatief - nulalternatief			+37 tot +42

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel toont wat er gebeurt met de zaken die hJL behandelt in 2024 in de hypothetische situatie dat het loket niet zou bestaan. We berekenen de aanpak van de zaken in het nulalternatief als bandbreedte. We delen de zaken in op doe-het-zelvers, passieven en alternatieve juridische hulpverleners. Hiernaast laten we het aantal zaken zien waar de persoon uiteindelijk een oplossing voor vindt. De effectiviteit van hulpverlening volgt uit Tabel 3.4. Daarnaast gaan we ervan uit doe-het-zelvers 48 procent van de problemen oplost, wat overeenkomt met het gemiddelde uit de Gebruikersevaluatie. Tot slot nemen we aan dat 49 procent van de passieven een oplossing vindt. Dit komt overeen met het percentage passieven dat in de Geschilbeslechtsingsdelta aangeeft dat het probleem zichzelf oplost.

In het nulalternatief nemen rechtswinkels en sociaal raadslieden elk 11 tot 16 procent van de zaken van hJL over, en overige sociaal-juridische hulpverleners 10 tot 14 procent. In totaal blijft het totaal aantal zaken gelijk (233 duizend), maar het aantal opgeloste zaken ligt lager. Waar hJL helpt om bij 166 duizend zaken een oplossing te vinden, zijn er in het nulalternatief 124 tot 129 duizend opgeloste zaken. Dat betekent dat er naar schatting 37 tot 42 duizend problemen extra worden opgelost wanneer hJL bestaat.

4 Effecten op het rechtsbestel

Het Juridisch Locket helpt de rechtzoekende om sneller een oplossing te vinden voor een juridisch probleem. Zonder het Juridisch Locket krijgen rechtswinkels, sociaal raadslieden en sociaal juridische medewerkers meer rechtzoekenden. Echter blijven er ook meer personen over zonder hulp.

Het Juridisch Locket (hJL) vervult een belangrijke rol in de eerste lijn van de juridische dienstverlening. Met locaties verspreid over Nederland biedt hJL de huishoudens met de laagste inkomens toegang tot het recht. HJL heeft daarom een substantiële impact op het rechtsbestel. In dit hoofdstuk verkennen we het verloop van juridische problemen wanneer hJL ontbreekt. Daarnaast benoemen we twee positieve maatschappelijke effecten die we niet kunnen monetariseren.

In de volgende paragraaf gaan we in op de gevolgen voor de uitvoeringskosten van hJL en haar ketenpartners, en de subsidies die verschillende uitvoerende instanties ontvangen (Paragraaf 4.1). Daarna gaan we in op de tijdsbesteding van rechtzoekenden aan hun juridische probleem (Paragraaf 4.2). Tot slot bespreken we de bredere gevolgen voor het rechtsbestel (Paragraaf 4.3).

4.1 Uitvoeringskosten en subsidie

Tabel 4.1 laat zien dat de uitvoeringskosten van het Juridisch Locket (hJL) in 2024 in totaal 54 miljoen euro bedragen. Het grootste deel hiervan bestaat uit personeelskosten (38 miljoen euro), gevolgd door overige kosten (15 miljoen euro). De afschrijvingen zijn 0,5 miljoen euro. In de MKBA laten we de kosten van de online dienstverlening (450 duizend euro) buiten beschouwing aangezien het niet mogelijk is om de baten van de online dienstverlening door te rekenen. Hetzelfde geldt voor de uitgaven voor het Europees Consumenten Centrum (ECC). Dit bedraagt 678 duizend euro. Tot slot heeft hJL in 2024 ruim 2 miljoen euro geïnvesteerd in de rechtshulp voor arbeidsmigranten. Deze uitgaven nemen we ook niet mee omdat deze dienstverlening pas recentelijk is opgestart en het voornamelijk (eenmalige) opstartkosten betreffen.

Tabel 4.1 De bedrijfslasten van het Juridisch Locket zijn 54 miljoen euro in 2024

Kostencategorie	Realisatie in 2024 (miljoenen)
Personeelskosten	€ 37,9
Afschrijvingen	€ 0,5
Overige kosten	€ 15,3
Eindtotaal	€ 53,7

Bron: Van Helden & Janssen (2025), bewerking door SEO Economisch Onderzoek

Noot: Het bestuur van het Juridisch Locket beschrijft in het jaarverslag van 2024 de bedrijfslasten. We tonen in deze tabel de totale lasten per hoofdcategorie.

HJL ontvangt subsidie van het ministerie van Justitie en Veiligheid om deze uitvoeringskosten te dekken. Het loket gebruikt deze middelen om de landelijke organisatie in stand te houden, medewerkers te betalen en de dienstverlening te faciliteren, zowel fysiek als via de telefoon als online.

In het nulalternatief zoekt een deel van de rechtzoekenden hulp bij andere juridische hulpverleners. Deze alternatieve hulpverleners maken ook uitvoeringskosten voor hun dienstverlening. Hierdoor zorgt hJL voor een besparing op de uitvoeringskosten van alternatieve hulpverleners. We rekenen dit effect door voor rechtswinkels, sociaal raadslieden en overige sociaal-juridische hulpverleners.

Tabel 4.2 vergelijkt de totale uitvoeringskosten van hJL met een situatie waarin het loket niet zou bestaan (nulalternatief). De uitvoeringskosten per zaak van hJL bedragen in 2024 gemiddeld 231 euro per zaak. Dat komt neer op een totaal van 54 miljoen euro. In deze berekening nemen we eventuele effecten van het hJL op de uitvoeringskosten van ketenpartners niet mee. Het is goed denkbaar dat door de dienstverlening van hJL ketenpartners efficiënter, en dus tegen lagere kosten, kunnen opereren. We hebben echter geen gegevens tot onze beschikking waarmee we dit mogelijke effect kunnen kwantificeren en waarderen.

Tabel 4.2 De uitvoeringskosten zijn door het Juridisch Loket hoger, maar er worden ook meer rechtzoekenden geholpen

Uitvoeringskosten beleidsalternatief	Aantal zaken (duizenden)	Kosten per zaak	Totaal (miljoenen)
Het Juridisch Loket	233	€ -231	€ -54
Uitvoeringskosten nulalternatief			
Rechtswinkels	26 tot 37	€ -50	€ -2 tot € -1
Sociaal raadslieden	26 tot 37	€ -555	€ -20 tot € -14
Overige sociaal-juridische hulpverleners	23 tot 34	€ -231	€ -8 tot € -5
Doe-het-zelvers	101 tot 128	€ -	€ 0
Passieven	24 tot 31	€ -	€ 0
Totaal	233	€ -129 tot € -90	€ -30 tot € -21
Beleidsalternatief - nulalternatief			€ -33 tot € -24

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel vergelijkt de totale uitvoeringskosten in het beleids- en nulalternatief. Wanneer het Juridisch Loket niet bestaat, verschuift een deel van de zaken naar alternatieve hulpverleners (Paragraaf 3.2). We berekenen het nulalternatief als bandbreedte. In de berekeningen gaan we uit van lagere kosten per zaak voor rechtswinkels. Voor sociaal raadslieden rekenen we met een hoger bedrag dan hJL. We stellen de kosten per zaak voor overige sociaal-juridische hulpverleners gelijk aan hJL. Bij doe-het-zelvers en passieven zijn de uitvoeringskosten nul.

In het nulalternatief verschuiven de zaken naar rechtswinkels, sociaal raadslieden en sociaal juridische medewerkers. De kosten per zaak liggen bij rechtswinkels lager (50 euro; Overheid.nl, 2025), omdat die grotendeels met vrijwilligers⁸ werken. We hebben deze kosteninschatting gecontroleerd door ook de jaarverslagen van zes verschillende rechtswinkels te analyseren. De uit deze jaarverslagen afgeleide en naar prijspeil 2024 geïndexeerde kosten per zaak komen overeen met het bedrag gebaseerd op Overheid.nl (2025). De kosten per zaak van sociaal

⁸ We rekenen geen maatschappelijke kosten toe aan vrijwilligerswerk. Het is gebruikelijk in maatschappelijke kosten-batenanalyses om het verlies in vrije tijd weg te strepen tegen de waarde die de persoon hecht aan het vrijwilligerswerk (Koopmans et al., 2016). In dit geval doen rechtenstudenten waardevolle werkervaring op.

raadslieden liggen daarentegen hoger (555 euro⁹; Hamdi et al., 2011; Vereniging Nederlandse Gemeenten, 2024). Tot slot vooronderstellen we gelijke kosten per zaak bij overige sociaal-juridische hulpverleners als bij hJL. De totale uitvoeringskosten van juridische hulpverlening bedragen in het nulalternatief circa 21 tot 30 miljoen euro. Per saldo zijn de uitvoeringskosten in het beleidsalternatief dus 24 tot 33 miljoen euro hoger.

Een kanttekening bij de berekende uitvoeringskosten in het nulalternatief is dat we ervan uitgaan dat de kosten van de alternatieve hulpverleners evenredig stijgen met het aantal extra zaken dat zij in het nulalternatief zouden behandelen. Dit is een conservatieve aanname, omdat de verwachting is dat deze hulpverleners niet op hetzelfde schaalniveau – en met bijbehorende schaalvoordelen – kunnen opereren als het Juridisch Loket dat momenteel doet.

4.2 Zoekkosten bij een juridisch probleem

Tabel 4.3 toont de tijd die mensen besteden aan het oplossen¹⁰ van hun juridisch probleem, uitgedrukt in zoekkosten. Deze zoekkosten weerspiegelen de waarde van de tijd die burgers kwijt zijn aan het vinden van informatie, het voeren van gesprekken en het ondernemen van stappen om hun zaak op te lossen. Het Juridisch Loket (hJL) informeert de rechtzoekende en stimuleert de rechtzoekende om zelf stappen te zetten. Daardoor investeren zij meer tijd, maar neemt de kans op een oplossing toe. Tegelijkertijd zorgen de adviezen van hJL ervoor dat rechtzoekenden eerder een oplossing vinden. Hierdoor nemen de zoekkosten per zaak waarbij daadwerkelijk hulp wordt gezocht af.

Tabel 4.3 Door het Juridisch Loket besteden mensen iets meer tijd aan het oplossen van hun juridisch probleem

Beleidsalternatief	Effect	Aantal opgeloste zaken (duizenden)	Totaal effect (miljoenen)
Totaal	€ -711	166	€ -113
Nulalternatief			
Rechtswinkels	€ -711	13 tot 19	€ -20 tot € -14
Sociaal raadslieden	€ -711	19 tot 28	€ -17 tot € -12
Overige sociaal-juridische hulpverleners	€ -711	15 tot 21	€ -18 tot € -12
Doe-het-zelvers	€ -711	49 tot 62	€ -73 tot € -58
Passieven	€ -	12 tot 15	€ 0
Totaal	€ -637 tot € -618	124 tot 129	€ -113 tot € -112
Beleidsalternatief - nulalternatief		+37 tot +42	€ -2 tot € +0

Bron: SEO Economisch Onderzoek

⁹ We indexeren alle bedragen uit eerder onderzoek naar het prijsniveau van 2024 met de consumentenprijsindex (CPI). Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 | CBS.

¹⁰ Het Juridisch Loket hanteert het adequaat doorverwijzen van de rechtzoekende als oplossing. In verband met de doorrekening van de maatschappelijke waarde in deze MKBA hanteren we echter een iets bredere definitie. Voor deze MKBA wordt nagegaan of het juridische probleem uiteindelijk is opgelost en/of afgerond.

Noot: Deze tabel vergelijkt de totale tijdsbesteding aan de juridische problemen waar de rechtzoekenden van het Juridisch Loket mee kampen. We berekenen het nulalternatief als bandbreedte. We splitsen de berekening op zodat het zichtbaar is welke zaken opgelost worden volgens de rechtzoekende. We nemen aan dat personen gemiddeld één uur per week besteden aan hun juridisch probleem. De waarde van tijd is in deze berekening is 13,68 euro per uur. Dit is het bruto minimumuurloon in 2024. Passieven besteden in deze berekening geen tijd aan hun juridisch probleem.

Bij de berekening maken we enkele aannames. We nemen aan dat mensen gemiddeld één uur per week besteden aan het oplossen van hun juridisch probleem. Alleen passieven wijken hiervan af, omdat zij geen tijd investeren in het vinden van een oplossing. De waarde van een uur tijd stellen we gelijk aan het bruto minimumloon in 2024, dat 13,68 euro bedraagt. Daarnaast gaan we ervan uit dat de duur van het probleem korter is wanneer iemand daadwerkelijk een oplossing vindt.

Rechtzoekenden van hJL besteden in het beleidsalternatief hierdoor gemiddeld iets meer tijd aan hun juridisch probleem dan in het nulalternatief. De zoekkosten liggen lager in het nulalternatief omdat er dan meer passieven zijn die niets doen om hun probleem op te lossen. Dat betekent dat de zoekkosten door hJL per saldo tussen de 0 en 2 miljoen euro toenemen. Aangezien er in het beleidsalternatief meer mensen zijn die hulp zoeken, zijn deze extra zoekkosten te verklaren door een volume-effect. De gemiddelde zoekkosten per rechtzoekenden vallen wel lager uit.

4.3 Overige effecten

Signaalfunctie voor het verbeteren van het rechtsbestel

Het Juridisch Loket (hJL) vervult naast zijn directe dienstverlening ook een signaalfunctie. Medewerkers zien dagelijks met welke problemen burgers te maken krijgen en welke knelpunten zich herhalen in de praktijk. Daardoor fungeert het Loket als een vroege waarschuwingspost voor structurele tekortkomingen en hardheden in wet- en regelgeving, uitvoering en beleid.

HJL deelt periodiek de opgevangen signalen met het ministerie van Justitie en Veiligheid en andere ketenpartners. Het gaat bijvoorbeeld om terugkerende problemen bij toeslagen, schulden, huurrecht of arbeidsconflicten. Door deze informatie systematisch te verzamelen en te delen, draagt het Loket bij aan beter geïnformeerd beleid en effectievere rechtsbescherming.

HJL is momenteel bezig om deze signaalfunctie verder te versterken. Zo voert het Loket verbeteringen door in de verslaglegging van zaken, waardoor trends en terugkerende knelpunten zichtbaarder zijn. Daarnaast onderzoekt het Loket de mogelijkheid om kunstmatige intelligentie in te zetten bij het analyseren van de casuïstiek. Door patronen in juridische problemen geautomatiseerd te herkennen, kan het Loket sneller en nauwkeuriger signaleren waar wet- of regelgeving tekortschiet.

Het effect van deze signaalfunctie moneteriseren we in de maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) niet. Er is namelijk weinig bekend over de precieze effecten van de rol van hJL in het verbeteren van het recht. In het MKBA-saldo duiden we dit effect daarom aan met “+PM” (pro memorie; ter herinnering). Dit betekent dat de signaalfunctie een positief maatschappelijk effect heeft dat de gehele samenleving ten goede komt, ook al drukken we de omvang ervan niet in euro's uit.

Vertrouwen in de rechtsstaat en rechtszekerheid

HJL draagt, naast het oplossen van individuele juridische problemen, ook bij aan het vertrouwen in de rechtsstaat en de rechtszekerheid van burgers. Door mensen laagdrempelig toegang te geven tot juridisch advies en informatie, ervaren zij dat hun rechten ertoe doen en dat de overheid hen ondersteunt bij het vinden van een eerlijke oplossing. Dit effect kwam naar voren tijdens de expertinterviews en de EffectenArena.

Uit de Gebruikersevaluatie (Ipsos I&O, 2025) blijkt dat mensen die hulp ontvangen van hJL zich daadwerkelijk geholpen voelen. Ook uit de Geschilbeslechtingsdelta 2019 (Ter Voert & Hoekstra, 2020) komt naar voren dat een deel van de respondenten tevreden is dat zij zijn opgekomen voor hun recht – zelfs wanneer hun zaak niet volledig succesvol werd afgerond. Dit gevoel van rechtvaardigheid en gehoord worden versterkt het vertrouwen van burgers in de werking van de rechtsstaat.

Daarnaast speelt de online dienstverlening van hJL een rol. De website biedt gratis toegankelijke juridische informatie en standaardbrieven waarmee burgers zelf stappen ondernemen. Uit onderzoek naar rechtswijzer.nl (Bickel et al., 2015) blijkt dat dergelijke digitale, door de overheid aangeboden hulpmiddelen het vertrouwen van burgers vergroten. De transparantie en toegankelijkheid van het recht nemen toe, en burgers ervaren meer grip op hun situatie.

Hoewel we het effect op vertrouwen en rechtszekerheid niet monetariseren, is de maatschappelijke betekenis mogelijk substantieel. HJL draagt bij aan een samenleving waarin burgers weten dat ze ergens terecht kunnen met hun juridische problemen, en waarin de overheid zichtbaar investeert in rechtvaardigheid en toegankelijkheid van het recht. In het MKBA-saldo duiden we dit effect daarom aan met “+PM” – een positief, maar niet in geld uit te drukken, maatschappelijk effect.

5 Gezondheidseffecten

Juridische problemen veroorzaken stress en schade zo de gezondheid en het welzijn van burgers. Het Juridisch Loket helpt deze stress te verminderen door problemen sneller op te lossen en handelingsperspectief te bieden. Dit leidt tot gezondheidswinst en lagere zorgkosten.

Juridische problemen veroorzaken stress (OECD, 2025; Pleasance et al., 2013; Balmer et al., 2010). Die stress heeft gevolgen voor de gezondheid en het welzijn van burgers. Dit hoofdstuk beschrijft de gezondheidswinst die ontstaat door de dienstverlening van het Juridisch Loket (hJL).

Juridische problemen raken niet alleen de direct betrokken persoon. De spanningen en onzekerheid die met een conflict gepaard gaan, werken vaak door binnen het gezin en de directe omgeving (partner, gezin, overige familieleden. Om dubbeltellingen in de maatschappelijke kosten-batenanalyse te voorkomen, maken we echter een conservatieve inschatting. We nemen aan dat de belangrijkste gezondheidseffecten en zorgkosten optreden bij de persoon die het juridische probleem zelf ervaart. De mogelijke effecten op naasten blijven buiten beschouwing, al is het aannemelijk dat ze de maatschappelijke waarde van hJL verder vergroten.

In Paragraaf 5.1 bespreken we de effecten op gezondheid en welzijn. We berekenen de ziektelast die voortkomt uit stress, en koppelen deze aan de stress die mensen ervaren bij juridische problemen. In Paragraaf 5.2 analyseren we de effecten op zorgkosten van stress, die voortvloeien uit zowel psychische als lichamelijke klachten.

5.1 Gezondheid en welzijn

Het Juridisch Loket (hJL) heeft niet alleen invloed op de juridische positie van burgers, maar ook op hun gezondheid en welzijn. Juridische problemen gaan vaak gepaard met stress, onzekerheid en angst, die zich vertalen in een aanzienlijke ziektelast. Om dit effect in kaart te brengen, berekenen we de gevolgen van stress via de ziektelast van stress. We leggen hiervoor de niveaus van stress die mensen ervaren naast de ziektelast die in de medische literatuur is vastgesteld voor milde, gematigde en zware stress (Global Burden of Disease, Salomon et al., 2015).¹¹

Voor de waardering van een verandering in de fysieke of geestelijke gezondheid wordt doorgaans gebruikgemaakt van *Quality-Adjusted Life Years* (QALY's). Een QALY reflecteert de monetaire waarde van één gezond levensjaar. In 2016 bedroeg een QALY volgens de MKBA-werkwijzer voor het sociaal domein (Koopmans et al., 2016) tussen de 50.000 en 100.000 euro. We rekenen met een indexatie van deze waarden naar het prijsniveau van 2024. Dit resulteert in een QALY-waarde tussen de 65.000 en 130.000 euro. Voor veel ziektes bestaan referentiewaarden voor de daling in het aantal QALY's als gevolg van de ziekte (Zorginstituut Nederland, 2018).

¹¹ Hoewel dit onderzoek uitgaat van de ziektelast van *anxiety disorders* (angststoornissen), gebruiken we deze maatstaf als benadering voor de stress die rechtzoekenden ervaren bij een juridisch probleem. Daarbij abstraheren we van het onderscheid tussen een psychische aandoening en tijdelijke, situationele stress. In de context van een juridisch probleem kan deze stress echter substantieel en langdurig zijn, waardoor de ervaren ziektelast in de praktijk vergelijkbaar is. Deze benadering sluit aan bij eerdere MKBA-onderzoeken, waarin voor tijdelijke stressoren eveneens wordt gerekend met ziektelastparameters die zijn ontleend aan klinische diagnoses.

In Tabel 5.1 koppelen we de mate van stress die mensen met een juridisch probleem ervaren aan een bijbehorend ziektebeeld en de bijbehorende ziektelast (uitgedrukt in QALY's). Uit de Gebruikersevaluatie (Ipsos I&O, 2025) blijkt dat een ruime meerderheid van de mensen met een juridisch probleem stress ervaart als gevolg van het probleem.¹² Een klein deel geeft aan "een beetje" stress te hebben, maar de meeste respondenten rapporteren dat ze "redelijk veel" of "erg veel" stress ervaren, en één op de vijf zegt zelfs "aan niets anders te kunnen denken".

Tabel 5.1 Ruime meerderheid van personen met een juridisch probleem ervaart veel stress

Stress bij juridisch probleem	Bijbehorend ziektebeeld	Percentage van de juridische problemen	Bijbehorende ziektelast (QALY)
Geen	Geen	3%	0,00
Een beetje	Geen	16%	0,00
Redelijk veel	Milde stress	25%	-0,03
Erg veel	Gematigde stress	36%	-0,13
Kon aan niets anders denken	Zware stress	20%	-0,52
Gemiddeld			-0,16

Bron: Ipsos I&O (2025) en Salomon et al. (2015), bewerking door SEO Economisch Onderzoek

Noot: We baseren de ziektelast van stress op cijfers uit de *Global Burden of Disease* (Salomon, 2015). Dit onderzoek toont de ziektelast van milde, gematigde en zware stress. Deze ziektelast leggen we naast de percentages van respondenten met stress in de Gebruikersevaluatie (Ipsos I&O, 2025).

De tabel laat zien dat rechtzoekenden van hJL gemiddeld een ziektelast van 0,16 QALY ervaren door de stress die hun juridische probleem veroorzaakt. Deze waarde ligt in dezelfde orde van grootte als in andere maatschappelijke kosten-batenanalyses naar sociale en juridische problematiek. Zo beschrijft De Nooij (2021) de effecten van hulpverlening aan gezinnen met multiproblematiek. Hij gebruikt daarbij de ziektelast van burn-out als referentiepunt (0,187 QALY). Ook de MKBA van innovatieve rechtsvoorzieningen van Peters et al. (2021) komt tot een vergelijkbare orde van grootte. Dat onderzoek gaat voor drie typen juridische conflicten – echtscheidingen, geschillen met de overheid en arbeidsconflicten binnen het mkb – uit van een ziektelast van 0,187 QALY.

In de MKBA rekenen we conservatief met de helft van de ziektelast die samenhangt met stress. Daarvoor hanteren we twee inhoudelijke overwegingen.

Ten eerste is het onzeker in hoeverre de ervaren stress daadwerkelijk toe te schrijven is aan het juridische probleem. De Gebruikersevaluatie vraagt respondenten hoeveel stress zij ervaren door hun juridische kwestie, maar deze inschatting is gebaseerd op self-reported data. Mensen vinden het doorgaans lastig om precies te onderscheiden welke problemen stress veroorzaken. Stress komt vaak voort uit een combinatie van factoren. Dit geldt des te meer voor Wrb-gerechtigden, onder wie multiproblematiek relatief vaak voorkomt. Hierdoor kunnen we niet met zekerheid bepalen welk deel van de gerapporteerde stress puur juridisch van aard is.

Ten tweede is het onzeker in welke mate stress afneemt wanneer het juridische probleem (gedeeltelijk) wordt opgelost. Niet elke zaak wordt volledig opgelost en niet elke oplossing leidt automatisch tot volledig herstel van welzijn. Een aanzienlijk deel van de respondenten in de Gebruikersevaluatie geeft aan dat hun probleem slechts

¹² Specifiek is aan rechtzoekende burgers de volgende vraag gesteld: "Wanneer u denkt aan het probleem, hoeveel stress ervaart u daarvan?" (Ipsos I&O, 2025, Tabel 33).

gedeeltelijk is opgelost of dat de ondersteuning van het Juridisch Loket slechts een deel van het probleem wegneemt. Daarmee is het onduidelijk of de stress volledig verdwijnt of slechts in beperkte mate afneemt.

Tabel 5.2 drukt de gezondheidseffecten in geld uit. Rechtzoekenden vinden door de dienstverlening van hJL eerder een oplossing voor hun juridisch probleem waardoor ze minder stress ervaren dan in het nulalternatief. Het effect berekenen we in termen van QALY's, met een waarde van 65 tot 130 duizend euro. Dit reflecteert de onzekerheid rondom het gezondheidseffect en de waarde van een gezond levensjaar.

Tabel 5.2 Het Juridisch Loket helpt bij het verminderen van stress bij rechtzoekenden

Beleidsalternatief	Effect (QALY)	Aantal opgeloste zaken (duizenden)	Totaal effect (miljoenen)
Totaal	-0,08	166	€ -828
Nulalternatief			
Rechtswinkels	-0,08	13 tot 19	€ -208 tot € -149
Sociaal raadslieden	-0,08	19 tot 28	€ -176 tot € -127
Overige sociaal-juridische hulpverleners	-0,08	15 tot 21	€ -179 tot € -128
Doe-het-zelvers	-0,08	49 tot 62	€ -1.069 tot € -425
Passieven	-0,08	12 tot 15	€ -256 tot € -102
Totaal	-0,08	124 tot 129	€ -1.888 tot € -931
Beleidsalternatief - nulalternatief		+37 tot +42	€ +103 tot € +232

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel toont de effecten van stress door juridische problemen op de gezondheid. We berekenen de effecten in het nulalternatief als bandbreedte. In deze bandbreedte variëren we tegelijk de stromen van rechtzoekenden in het nulalternatief en de waarde van een QALY. De waarde van een QALY ligt tussen de 65 en 130 duizend euro. Deze methode voor het doorrekenen van gezondheidseffecten is vastgesteld in de Werkwijzer voor kosten-batenanalyse in het sociale domein (Koopmans et al., 2016).

Het verschil tussen het beleids- en nulalternatief van 100 tot 230 miljoen euro geeft aan dat hJL bijdraagt aan een vermindering van stressgerelateerde klachten en een verbetering van het welzijn van burgers.

5.2 Zorgkosten

Het Juridisch Loket (hJL) leidt ook tot lagere zorgkosten. Wanneer juridische problemen sneller en beter worden opgelost, verkeren mensen minder lang in stressvolle situaties. Daardoor doen zij minder vaak een beroep op de zorg. Zorguitgaven voor angst-, en stressstoornissen ontstaan doordat langdurige stress zowel psychische als lichamelijke klachten veroorzaakt.

Zo leidt stress tot meer gebruik van geestelijke gezondheidszorg (ggz), zoals gesprekken met huisartsen, psychologen en psychiaters, en het gebruik van medicatie tegen angst of depressie (Scott et al., 2016; De Graaf et al., 2010). Ook kan stress somatische klachten veroorzaken – zoals hart- en vaatproblemen, maagklachten of vermoeidheid – waardoor mensen vaker medische zorg nodig hebben. De totale zorgkosten bestaan dus uit een combinatie van ggz-uitgaven en medische zorgkosten. Omdat hJL stress helpt verminderen, zorgt het indirect voor lagere uitgaven aan beide vormen van zorg.

Tabel 5.3 laat zien dat het verschil tussen het beleids- en nulalternatief 2 tot 3 miljoen euro bedraagt. Dit is de besparing die hJL oplevert door stressgerelateerde zorg te voorkomen.

Tabel 5.3 Het Juridisch Loket voorkomt zorgkosten door stress

Beleidsalternatief	Effect	Aantal opgeloste zaken (duizenden)	Totaal effect (miljoenen)
Totaal	€ -121	166	€ -19
Nulalternatief			
Rechtswinkels	€ -121	13 tot 19	€ -3 tot € -2
Sociaal raadslieden	€ -121	19 tot 28	€ -3 tot € -2
Overige sociaal-juridische hulpverleners	€ -121	15 tot 21	€ -3 tot € -2
Doe-het-zelfers	€ -121	49 tot 62	€ -12 tot € -10
Passieven	€ -121	12 tot 15	€ -3 tot € -2
Totaal	€ -121	124 tot 129	€ -22 tot € -22
Beleidsalternatief - nulalternatief		+37 tot +42	€ +2 tot € +3

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel toont het effect van het Juridisch Locket (hJL) op de landelijke zorgkosten. We berekenen de effecten in het nulalternatief als bandbreedte.

De berekening baseren we op de jaarlijkse zorguitgaven aan stressgerelateerde ziekten, zoals gemeten door het RIVM (2019). Hieruit blijkt dat de jaarlijkse zorgkosten van een persoon met een angst-, dwang- of stressstoornis 299 euro bedragen. Wanneer we aannemen dat 81 procent van de personen met een juridisch probleem deze zorgkosten maakt, komen we uit op 242 euro per persoon per jaar. Vervolgens halveren we dit effect om recht te doen aan de onzekerheid rondom de stressreductie bij een opgelost juridisch probleem.

6 Arbeidsmarkteffecten

Het Juridisch Loket versterkt de positie van mensen op de arbeidsmarkt. Door juridische problemen sneller op te lossen, vermindert stress en stijgt de productiviteit. Hierdoor daalt ook de afhankelijkheid van uitkeringen.

Dit hoofdstuk kwantificeert de arbeidsmarkteffecten van het Juridisch Loket. In Paragraaf 6.1 berekenen we de productiviteitswinst die ontstaat doordat rechtzoekenden minder stress ervaren en daardoor beter presteren op hun werk. Vervolgens laat Paragraaf 6.2 zien dat de hogere productiviteit ook leidt tot een daling van de uitkeringslasten.

6.1 Productie

Het Juridisch Loket (hJL) zorgt ervoor dat mensen sneller van hun juridische probleem afkomen. Daardoor ervaren zij minder stress en functioneren zij beter op het werk. De productiviteitswinst die hieruit volgt vormt één van de grootste maatschappelijke batenposten.

Tabel 6.1 laat zien dat rechtzoekenden van hJL gemiddeld 654 euro per jaar aan productiviteitsverlies hebben door hun juridisch probleem. Deze schatting baseren we op Wijnen et al. (2024), die het productiviteitsverlies bij werknemers met stress berekenen op 7,9 procent. Omdat 81 procent van de mensen met een juridisch probleem minstens ‘redelijk veel’ stress ervaart, rekenen we met een gemiddeld verlies in productie van 6,4 procent. Vervolgens halveren we dit effect om recht te doen aan de onzekerheid rondom de stressreductie bij een opgelost juridisch probleem. Hierdoor komen we uit op een vermindering in de productie van 3,2 procent. Dit resulteert in een verschil van 13 tot 15 miljoen euro tussen het beleids- en nulalternatief.

Tabel 6.1 Het Juridisch Loket helpt rechtzoekenden om aan het werk te blijven

Beleidsalternatief	Effect	Aantal opgeloste zaken (duizenden)	Totaal effect (miljoenen)
Totaal	€ -654	166	€ -104
Nulalternatief			
Rechtswinkels	€ -654	13 tot 19	€ -19 tot € -13
Sociaal raadslieden	€ -654	19 tot 28	€ -16 tot € -11
Overige sociaal-juridische hulpverleners	€ -654	15 tot 21	€ -16 tot € -11
Doe-het-zelvers	€ -654	49 tot 62	€ -67 tot € -53
Passieven	€ -654	12 tot 15	€ -16 tot € -13
Totaal	€ -654	124 tot 129	€ -119 tot € -117
Beleidsalternatief - nulalternatief		+37 tot +42	€ +13 tot € +15

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel toont het effect van het Juridisch Loket (hJL) op de productie. We berekenen de effecten in het nulalternatief als bandbreedte.

6.2 Uitkeringen

Het Juridisch Locket (hJL) draagt bij aan een hogere productiviteit waardoor de afhankelijkheid van uitkeringen daalt. De berekening in Tabel 6.2 laat zien hoe we dit effect bepalen. Uit cijfers van het CBS (2024a) blijkt dat 25 procent van de Wrb-gerechtigden in de beroepsleeftijd een uitkering ontvangt.¹³ Omdat een uitkering gemiddeld 70 procent van het loon vervangt, wordt $0,70 \times 0,25 = 0,17$ van het inkomensverlies opgevangen door een uitkering. We passen dit aandeel van 24 procent toe op het inkomenseffect uit Tabel 6.1 om het effect op uitkeringen te schatten.

Tabel 6.2 Door de hulp van het Juridisch Locket zijn rechtzoekenden minder afhankelijk van uitkeringen

Beleidsalternatief	Effect	Aantal opgeloste zaken (duizenden)	Totaal effect (miljoenen)
Totaal	€ 113	166	€ 18
Nulalternatief			
Rechtswinkels	€ 113	13 tot 19	€ +2 tot € +3
Sociaal raadslieden	€ 113	19 tot 28	€ +2 tot € +3
Overige sociaal-juridische hulpverleners	€ 113	15 tot 21	€ +2 tot € +3
Doe-het-zelvers	€ 113	49 tot 62	€ +9 tot € +12
Passieven	€ 113	12 tot 15	€ +2 tot € +3
Totaal	€ 113	124 tot 129	€ +20 tot € +20
Beleidsalternatief - nulalternatief		+37 tot +42	€ -3 tot € -2

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel toont het effect van het Juridisch Locket (hJL) op uitkeringen. We berekenen de effecten in het nulalternatief als bandbreedte.

In het beleidsalternatief bedragen de totale uitkeringslasten 18 miljoen euro. In het nulalternatief lopen deze lasten op tot 20 miljoen euro. Het verschil van 2 tot 3 miljoen euro per jaar toont dat minder mensen een beroep doen op een uitkering dankzij de ondersteuning van hJL. De hogere inkomsten uit werk compenseren dit verlies aan uitkeringen voor de rechtzoekenden van hJL. Hierdoor ervaren de rechtzoekenden dit effect niet als een kostenpost.

Dit verschil in uitkeringslasten vormt geen maatschappelijke baat of kost. Een uitkering is een overdracht van de overheid aan burgers waarbij geen welvaart verloren gaat. De besparing op uitkeringen betekent dus slechts een verschuiving tussen partijen, geen netto winst of verlies voor de samenleving als geheel (Koopmans et al., 2016).

¹³ Bij deze berekening nemen we scholieren, studenten en mensen met een pensioenuitkering niet mee.

7 Overige effecten

Het Juridisch Loket voorkomt dat juridische problemen verder uit de hand lopen. Daardoor vermindert het risico op schulden en maatschappelijke spanningen. Dit hoofdstuk bespreekt deze overige effecten.

Paragraaf 7.1 gaat in op de effecten op schuldenproblematiek. Paragraaf 7.2 beschrijft de mogelijke invloed op het voorkomen van overlast.

7.1 Schuldenproblematiek

Juridische problemen kunnen via meerdere kanalen leiden tot schuldenproblematiek. Allereerst brengen sommige juridische problemen directe financiële risico's met zich mee, bijvoorbeeld door betalingsverplichtingen, boetes, naheffingen of het wegvallen van inkomen bij arbeidsconflicten. Wanneer een juridisch probleem onopgelost blijft, verslechtert mogelijk de financiële situatie van de rechtzoekende.

Daarnaast kunnen juridische problemen de toegang tot regelingen en rechten belemmeren, bijvoorbeeld wanneer toeslagen worden stopgezet of uitkeringen tijdelijk worden onderbroken. In zulke situaties ontstaan schulden niet alleen door nieuwe kosten, maar ook doordat bestaand inkomen of ondersteuning wegvalt. Vroege en effectieve juridische hulp kan deze mechanismen doorbreken door problemen sneller te structureren, escalatie te voorkomen en rechtzoekenden te helpen hun financiële positie te stabiliseren.

De effecten van juridische problemen op schuldenproblematiek baseren we op de Geschilbeslechtingsdelta 2019 (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Vervolgens drukken we het effect in geld uit gebaseerd op de maatschappelijke kosten van problematische schulden (Jungmann et al., 2024; CBS, 2024b; CBS, 2025a).

Uit de Geschilbeslechtingsdelta blijkt dat ongeveer 3 procent van de mensen met een juridisch probleem hierdoor in geldproblemen of schulden raakt. Jungmann et al. (2024) raamt de maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek op 11.370 euro per huishouden per jaar. Vermenigvuldigd met 3 procent geeft dit een gemiddelde schade van 341 euro per zaak per jaar. Vervolgens halveren we dit effect om recht te doen aan de onzekerheid rondom de reductie van schuldenproblematiek bij een opgelost juridisch probleem. Hierdoor komen we uit op 171 euro aan maatschappelijke kosten wanneer een rechtzoekende een jaar met een probleem zit. Door te berekenen hoeveel juridische problemen opgelost of onopgelost blijven in de verschillende scenario's, schatten we hoeveel van deze schade hJL voorkomt.

Tabel 7.1 laat zien dat de hulp van het Juridisch Loket (hJL) een bijdrage levert aan het voorkomen van schuldenproblematiek. Zonder hJL (nulalternatief) zouden de maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek hoger oplopen dan in het beleidsalternatief. Het verschil tussen beide scenario's bedraagt 3 tot 4 miljoen euro per jaar aan maatschappelijke baten door het voorkomen of verhelpen van schuldenproblematiek.

Tabel 7.1 Het Juridisch Loket helpt om schuldenproblematiek te voorkomen of op te lossen

Beleidsalternatief	Effect	Aantal opgeloste zaken (miljoenen)	Totaal effect (miljoenen)
Totaal	€ -171	166	€ -27
Nulalternatief			
Rechtswinkels	€ -171	13 tot 19	€ -5 tot € -3
Sociaal raadslieden	€ -171	19 tot 28	€ -4 tot € -3
Overige sociaal-juridische hulpverleners	€ -171	15 tot 21	€ -4 tot € -3
Doe-het-zelvers	€ -171	49 tot 62	€ -18 tot € -14
Passieven	€ -171	12 tot 15	€ -4 tot € -3
Totaal	€ -171	124 tot 129	€ -31 tot € -31
Beleidsalternatief - nulalternatief		+37 tot +42	€ +3 tot € +4

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel toont het effect van het Juridisch Loket (hJL) op de maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek. We berekenen de effecten in het nulalternatief als bandbreedte.

Bovenstaande berekening van de maatschappelijke baten van een vermindering van schuldenproblematiek rust op een empirische onderbouwing, maar is conservatief. We verwachten namelijk dat het aandeel mensen met problematische schulden als gevolg van een juridisch probleem voor Wrb-gerechtigden hoger ligt dan voor de bevolking als geheel (CBS, 2025c). Om hiermee rekening te houden, werken we in Hoofdstuk 9 een gevoeligheidsanalyse uit waarbij we aannemen dat het aandeel schulden hoger ligt dan de hierboven gehanteerde 3 procent.

7.2 Overlast

Uit de gesprekken met professionals in het veld komt naar voren dat het Juridisch Loket (hJL) mogelijk een rol speelt in het voorkomen van overlast. De redenering is dat laagdrempelige juridische hulp voorkomt dat kleine conflicten – bijvoorbeeld over huur, burenruzies of schulden – escaleren tot situaties waarin mensen stress ervaren of antisociaal gedrag vertonen. Wanneer problemen tijdig juridisch worden opgelost, neemt de kans af dat spanningen uitmonden in overlast of agressief gedrag richting burens, instanties of hulpverleners. Ook kan dit mogelijk rechterlijke procedures voorkomen. Dit sluit aan bij bevindingen uit de literatuur dat vroege toegang tot juridische hulpverlening bijdraagt aan maatschappelijke stabiliteit en het voorkomen van escalatie van conflicten (zie o.a. Pleasence et al., 2014; Van Velthoven & Ter Voert, 2004).

Er is echter geen wetenschappelijk bewijs dat een direct causaal verband aantoonde tussen eerstelijns juridische hulpverlening en vermindering van overlast. Daarom monetariseren we dit effect niet. Wel erkennen we dat het voorkomen van escalatie via tijdige juridische hulpverlening andere maatschappelijke baten kan opleveren, zoals minder beroep op maatschappelijke opvang, wijkteams of politie-inzet, en een verbeterde sociale cohesie in buurten. Deze baten blijven in deze analyse buiten beschouwing, maar vormen mogelijk een aanvullend effect van het werk van hJL.

8 Kosten-batensaldo

Het Juridisch Locket levert de samenleving 100 tot 220 miljoen euro op in 2024. Dit is exclusief enkele baten die we niet in euro's kunnen uitdrukken. De baten komen grotendeels terecht bij de rechtzoekenden. Voor de overheid worden de kosten van het Juridisch Locket deels gecompenseerd door indirecte baten.

In dit hoofdstuk brengen we alle maatschappelijke kosten en baten van het Juridisch Locket (hJL) samen. We presenteren het totale kosten-batensaldo en laten zien hoe de effecten zich verdelen over de betrokken partijen: de rechtzoekenden en hun naasten, de overheid, hJL zelf, ketenpartners, hulpinstanties en zorg, en werkgevers. Zo tonen we waar de kosten en baten neerslaan.

Hoe komen de effecten terecht in het kosten-batensaldo?

De maatschappelijke kosten en baten van hJL verdelen we over de partijen die de effecten ondervinden of financieren. hJL zelf heeft directe uitvoeringskosten. Daarnaast beïnvloedt het loket indirect de uitvoeringskosten van andere juridische hulpverleners, zoals rechtswinkels en sociaal raadslieden. Deze organisaties ontvangen subsidie om te opereren, wat betekent dat de overheid hun uitvoeringskosten compenseert. Subsidies hebben daarom een omgekeerd teken als die van de uitvoeringskosten.

De effecten op de zoekkosten van juridische problemen komen volledig bij de rechtzoekende terecht. Rechtzoekenden besteden tijd zodat zij sneller tot een oplossing komen of beter worden doorverwezen. De verbeteringen in het recht die voortkomen uit de signaalfunctie van hJL rekenen we als een potentiële baat voor de overheid ('+PM'). Deze monetariseren we niet, net als het versterkte vertrouwen in de rechtsstaat.

De verbetering in gezondheid en welzijn rekenen we toe aan de rechtzoekenden. De lagere zorgkosten leiden tot een kleinere vraag naar zorg en dus tot minder inkomsten voor zorgaanbieders. De financiering van deze zorguitgaven komt uit verschillende publieke en private bronnen, zoals de Zorgverzekeringswet, de Wet langdurige zorg (Wlz) en eigen betalingen van burgers. Omdat het grootste deel van deze zorg collectief wordt gefinancierd, komen de baten voornamelijk terecht bij de overheid. Een kleiner deel van de baten komt direct bij de rechtzoekende terecht via lagere betalingen van het eigen risico. We hanteren hiervoor een gemiddeld eigenrisico-aandeel van 6,5 procent (CBS, 2025b).

Voor de arbeidsmarkteffecten volgen we de Werkwijzer MKBA in het sociaal domein (Koopmans et al., 2016). De baten van hogere productiviteit komen terecht bij de rechtzoekenden van hJL, de overheid en werkgevers. Rechtzoekenden profiteren van een hoger inkomen, terwijl de overheid meer belastinginkomsten ontvangt en werkgevers winst behalen op de extra productiviteit. We rekenen met een netto loon gelijk aan 65 procent van de loonkosten en een gemiddelde winst van 4 procent voor werkgevers.

De effecten van minder schulden verdelen we gebaseerd op basis van Jungmann et al. (2024). Dit onderzoek toont waar de maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek terechtkomen. We wijzen 56 procent van de baten toe aan de rechtzoekenden door het voorkomen van stress en invorderingskosten. 25 procent van de baten gaat naar de overheid via een hogere productie. 17 procent gaat naar hulpinstanties en zorg door besparingen op maatschappelijke ondersteuning en zorg. De laatste 2 procent gaat naar werkgevers door hogere winsten op productie.

Tot slot komen de baten van vermeden overlast ten goede aan de samenleving als geheel. Omdat dit effect niet is gemonetariseerd, plaatsen we deze '+PM' bij de overheid als vertegenwoordiger van de belastingbetaler.

De waarde van het Juridisch Loket

Tabel 8.1 laat zien hoe de kosten en baten van hJL zijn verdeeld over de verschillende betrokken partijen. De totale maatschappelijke meerwaarde van het Loket schatten we in op 100 tot 220 miljoen euro in 2024. Oftewel, de maatschappelijke baten overstijgen de kosten met 150 tot 270 miljoen euro. Dit bedrag vertegenwoordigt de som van alle directe en indirecte effecten die het Loket veroorzaakt. De resulterende kosten-batenratio bedraagt ongeveer 1:3 tot 1:5. Met andere woorden, elke euro die aan hJL wordt besteed, levert 3 tot 5 euro aan maatschappelijke baten op.¹⁴

Het grootste deel van de baten komt terecht bij de rechtzoekenden bij hJL. Zij profiteren vooral van een verbetering van hun gezondheid en welzijn, goed voor 100 tot 230 miljoen euro. Ook ontvangen zij een hoger inkomen uit arbeid van 8 tot 10 miljoen euro, maar tegelijkertijd 2 tot 3 miljoen euro minder aan uitkeringen. Dit levert een netto baat voor de rechtzoekenden op van 6 tot 7 miljoen euro. Daarnaast ontstaat er een baat van 2 miljoen euro door minder schuldenproblematiek. Daartegenover staan beperkte kosten voor de tijdsbesteding aan het oplossen van het juridisch probleem (0 tot 2 miljoen euro). Deze kosten zijn echter ruim honderd keer kleiner dan de baten, waardoor de maatschappelijke opbrengst voor rechtzoekenden overweldigend positief is.

De subsidie voor hJL worden voor de overheid vrijwel volledig gecompenseerd door indirecte baten. HJL zorgt ervoor dat burgers niet uitwijken naar alternatieve juridische hulpverleners die eveneens overheidssubsidie ontvangen (21 tot 30 miljoen euro). Bovendien bespaart de overheid op zorgkosten en schuldhulpverlening (3 miljoen euro), ontvangt zij meer inkomstenbelasting (4 tot 5 miljoen euro) en geeft zij minder uit aan uitkeringen (2 tot 3 miljoen euro). De netto kosten voor de overheid zijn daarmee 13 tot 21 miljoen euro.

HJL zelf heeft in 2024 uitvoeringskosten van 54 miljoen euro, die het ministerie van Justitie en Veiligheid volledig compenseert. Per saldo zijn er dus geen kosten of baten aan het Loket zelf toegerekend. Hetzelfde geldt voor de alternatieve juridische hulpverleners: hun uitvoeringskosten dalen met 21 tot 30 miljoen euro doordat minder mensen naar hen uitwijken.

Ook bij hulpinstanties en zorg zien we een positief effect. Hun uitvoeringskosten dalen met 3 miljoen euro, wat overeenkomt met een lagere bijdrage van de overheid aan deze voorzieningen. Werkgevers profiteren tenslotte van een winst van 1 miljoen euro dankzij hogere productie.

¹⁴ Deze verhouding komt als volgt tot stand. De uitvoeringskosten van hJL bedragen 54 miljoen euro. Dit is de directe investering in hJL. Hiertegenover staan 98 tot 219 miljoen euro aan netto baten. De uitvoeringskosten van hJL zijn hier dus al vanaf getrokken. De bruto baten bedragen dus $98 + 54 = 152$ miljoen euro tot $219 + 54 = 272$ miljoen euro. Voor de berekende verhouding tussen kosten en baten vergelijken we de bruto kosten (= de directe investering in hJL) met de bruto baten, oftewel 54:152 (≈ 3) tot 54:272 (≈ 5).

Tabel 8.1 De maatschappelijke waarde van het Juridisch Loket ligt tussen de 100 en 220 miljoen euro in 2024; rechtzoekenden zijn gezonder, productiever en hebben minder schuldenproblematiek

Effect (miljoenen)	Rechtzoekenden (en naasten)	Overheid / belastingbetaler	Juridisch Loket	Ketenpartners	Hulpinstanties / zorg	Werkgevers	Totaal
Recht	€ -2 tot € +0 +PM	€ -30 tot € -21 +PM			€ -3 tot € -3		€ -35 tot € -24 +PM
Uitvoeringskosten			€ -54	€ +21 tot € +30			€ -33 tot € -24
Subsidie		€ -30 tot € -21	€ +54	€ -30 tot € -21	€ -3 tot € -3		
Zoekkosten juridisch probleem	€ -2 tot € +0						€ -2 tot € +0
Verbeteren van het recht (signaalfunctie)		+PM					
Vertrouwen in de rechtsstaat	+PM	+PM					
Gezondheid/zorg	€ +103 tot € +232				€ +2 tot € +3		€ +105 tot € +234
Gezondheid en welzijn	€ +103 tot € +232						€ +103 tot € +232
Zorgkosten	€ +0 tot € +0				€ +2 tot € +3		€ +2 tot € +3
Arbeidsmarkt	€ +6 tot € +7	€ +7 tot € +8				€ +1 tot € +1	€ +13 tot € +15
Inkomen uit arbeid	€ +8 tot € +10	€ +4 tot € +5				€ -15 tot € -13	
Inkomen uit uitkering	€ -3 tot € -2	€ +2 tot € +3					
Productie						€ +13 tot € +15	€ +13 tot € +15
Overige effecten	€ +2 tot € +2 +PM	€ +1 tot € +1 +PM			€ +1 tot € +1	€ +0 tot € +0	€ +3 tot € +4 +PM
Schuldenproblematiek	€ +2 tot € +2	€ +1 tot € +1			€ +1 tot € +1	€ +0 tot € +0	€ +3 tot € +4
Overlast	+PM	+PM					
Totaal	€ +111 tot € +239 +PM	€ -21 tot € -13 +PM				€ +1 tot € +1	€ +98 tot € +219 +PM

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel vat alle effecten uit de vorige hoofdstukken samen en laat zien bij welke partijen de kosten en baten terecht komen. Effecten zonder monetarisering staan als "PM" (pro memorie; ter herinnering) in de tabel. Met een min of plus geven we aan of het om een kost of een baat gaat.

9 Gevoeligheidsanalyse

Hoe gevoelig is het MKBA-saldo voor aannames? Dit toetsen we door effecten, nulalternatief en effectiviteit van juridische hulpverlening te variëren. Ook onder conservatieve aannames blijft het saldo positief.

Duur van het juridisch probleem

Tabel 9.1 laat zien hoe het kosten-batensaldo verandert wanneer we de aanname over de duur van juridische problemen variëren. De duur van een juridisch probleem is een kernparameter in de MKBA, omdat deze direct bepaalt hoelang de negatieve effecten voor rechtzoekenden en de samenleving doorwerken. Uit de Geschilbeslechtingsdelta blijkt dat mensen eerder hulp zoeken wanneer zij verwachten dat hun probleem veel tijd kost om op te lossen. Het is daarom aannemelijk dat tijdige juridische hulpverlening bijdraagt aan het verkorten van de duur van het probleem.

Tabel 9.1 Het kosten-batensaldo is 44 tot 350 miljoen euro wanneer we de duur van het probleem variëren

Aannames	Basisvariant	Variant 1: Kleiner verschil in de duur van een probleem	Variant 2: Groter verschil in de duur van een probleem
Duur van een probleem met oplossing (maanden)	6	8	5
Duur van een probleem zonder oplossing (maanden)	13	12	14
Resultaten MKBA (miljoenen)			
Effecten op het recht	€ -35 tot € -24 +PM	€ -41 tot € -29 +PM	€ -27 tot € -17 +PM
Gezondheidseffecten	€ +105 tot € +234	€ +63 tot € +141	€ +157 tot € +350
Arbeidsmarkteffecten	€ +13 tot € +15	€ +8 tot € +9	€ +20 tot € +23
Overige effecten	€ +3 tot € +4 +PM	€ +2 tot € +2 +PM	€ +5 tot € +6 +PM
Kosten-batensaldo	€ +98 tot € +219 +PM	€ +44 tot € +112 +PM	€ +165 tot € +351 +PM

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel toont het kosten-batensaldo wanneer we de gemiddelde duur van juridische problemen variëren. Bovenin de tabel laten we zien welke aannames we aanpassen in het model. Onderin de tabel tonen we de totaaleffecten per variant. De totaaleffecten sluiten aan bij Hoofdstuk 4 tot en met 7.

In onze berekeningen veronderstellen we dat een juridisch probleem korter duurt wanneer de rechtzoekende een oplossing vindt. Daarbij is het belangrijk om te benadrukken dat respondenten in de Geschilbeslechtingsdelta kunnen aangeven dat een probleem is afgerond zonder dat het daadwerkelijk is opgelost. De duur van een probleem zonder oplossing betreft daarom de tijd tot afronding, niet tot een inhoudelijke oplossing.

De literatuur geeft geen duidelijke indicatie hoeveel korter een juridisch probleem duurt wanneer er wél een oplossing wordt gevonden. Daarom maken we een werkbare inschatting: een probleem met oplossing duurt ongeveer de helft van de tijd van een probleem zonder oplossing – een verhouding van 1:2. Om te toetsen hoe robuust de uitkomsten van de MKBA zijn, variëren we deze verhouding. In variant 1 kiezen we een kleinere

tijdsreductie (1:1,5), waardoor een probleem met oplossing 8 maanden duurt. In variant 2 kiezen we een grotere reductie (1:3), waarbij de duur afneemt tot 5 maanden.

De resultaten laten zien dat het kosten-batensaldo varieert tussen 44 en 350 miljoen euro wanneer we deze aannames aanpassen. Dit bevestigt dat de MKBA gevoelig is voor de veronderstelling over de duur van problemen. Tegelijkertijd blijft het saldo ook onder een conservatievere aanname overwegend positief.

Effectiviteit van alternatieve juridische hulpverleners

Tabel 9.2 onderzoekt hoe het kosten-batensaldo verandert wanneer we een andere aanname doen over de effectiviteit van alternatieve juridische hulpverleners. In de basisvariant rekenen we met verschillende effectiviteitspercentages voor het Juridisch Loket en voor alternatieve hulpverleners (rechtswinkels, sociaal raadslieden en overige sociaal-juridische hulpverleners).

Tabel 9.2 Het kosten-batensaldo ligt tussen de 70 en 180 miljoen euro wanneer we de effectiviteit van de alternatieve hulpverleners gelijk stellen aan het Juridisch Loket

Aannames	Basisvariant	Variant 3: Gelijke effectiviteit
Aanname over het percentage opgeloste problemen met juridische hulpverlening	De hulpverleners hebben een verschillende effectiviteit gebaseerd op de Gebruikersevaluatie	De alternatieve hulpverleners zijn even effectief als het Juridisch Loket
Resultaten MKBA (miljoenen)		
Effecten op het recht	€ -35 tot € -24 +PM	€ -37 tot € -27 +PM
Gezondheidseffecten	€ +105 tot € +234	€ +81 tot € +201
Arbeidsmarkteffecten	€ +13 tot € +15	€ +10 tot € +13
Overige effecten	€ +3 tot € +4 +PM	€ +3 tot € +3 +PM
Kosten-batensaldo	€ +98 tot € +219 +PM	€ +67 tot € +180 +PM

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel toont het kosten-batensaldo wanneer we een andere aanname maken over de effectiviteit van alternatieve juridische hulpverleners. Bovenin de tabel laten we zien welke aannames we aanpassen in het model. Onderin de tabel tonen we de totaaleffecten per variant. De totaaleffecten sluiten aan bij Hoofdstuk 4 tot en met 7.

Uit de Gebruikersevaluatie blijkt dat rechtzoekenden uiteenlopende effectiviteitspercentages rapporteren voor deze groepen hulpverleners. Deze percentages zijn gebaseerd op de vraag in hoeverre de dienstverlening heeft bijgedragen aan het vinden van een volledige of gedeeltelijke oplossing van het juridische probleem. Tegelijkertijd is het onzeker in welke mate deze verschillen daadwerkelijk de kwaliteit van de dienstverlening weerspiegelen. Het is goed mogelijk dat ze vooral iets zeggen over de doelgroepen die de verschillende hulpverleners bereiken. Rechtswinkels trekken bijvoorbeeld mogelijk andere rechtzoekenden aan dan het Juridisch Loket, en sociaal raadslieden krijgen mogelijk vaker te maken met sociale of financiële problemen in plaats van strikt juridische kwesties. Hierdoor kan het type probleem de kans op een oplossing beïnvloeden, los van de kwaliteit van de dienstverlening zelf.

Vanuit dit perspectief is het verdedigbaar om de effectiviteit van alternatieve hulpverleners gelijk te veronderstellen aan die van het Juridisch Loket. Variant 3 laat zien wat er met het kosten-batensaldo gebeurt wanneer we deze aanname maken. Het saldo valt in deze variant maximaal 38 miljoen euro lager uit dan in de basisvariant. Met een bandbreedte van 70 tot 180 miljoen euro blijft het kosten-batensaldo echter ruimschoots positief. Dit resultaat laat zien dat de MKBA robuust is voor aannames over de relatieve effectiviteit van andere hulpverleners.

Stressreductie bij het oplossen van een juridisch probleem

Tabel 9.3 laat zien hoe gevoelig het kosten-batensaldo is voor de stressreductie wanneer een juridisch probleem wordt opgelost. We gaan ervan uit dat rechtzoekenden minder stress ervaren zodra hun probleem (gedeeltelijk) is opgelost, maar de exacte omvang van die stressreductie blijft onzeker. In de praktijk kan een oplossing onvolledig zijn, of blijft een deel van de stress bestaan ondanks een volledige juridische oplossing.

Tabel 9.3 Het kosten-batensaldo is 60 tot 300 miljoen euro wanneer we de stressreductie bij een opgelost probleem variëren

Aannames	Basisvariant	Variant 4: Kleinere stressreductie	Variant 5: Grotere stressreductie
Percentage stressreductie bij een opgelost juridisch probleem	50%	33%	67%
Resultaten MKBA (miljoenen)			
Effecten op het recht	€ -35 tot € -24 +PM	€ -35 tot € -24 +PM	€ -35 tot € -24 +PM
Gezondheidseffecten	€ +105 tot € +234	€ +70 tot € +156	€ +140 tot € +312
Arbeidsmarkteffecten	€ +13 tot € +15	€ +9 tot € +10	€ +18 tot € +20
Overige effecten	€ +3 tot € +4 +PM	€ +2 tot € +3 +PM	€ +4 tot € +5 +PM
Kosten-batensaldo	€ +98 tot € +219 +PM	€ +58 tot € +134 +PM	€ +139 tot € +303 +PM

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel toont het kosten-batensaldo wanneer we de stressreductie bij het oplossen van een juridisch probleem variëren. Bovenin de tabel laten we zien welke aannames we aanpassen in het model. Onderin de tabel tonen we de totaaleffecten per variant. De totaaleffecten sluiten aan bij Hoofdstuk 4 tot en met 7.

Om recht te doen aan deze onzekerheid variëren we in deze analyse de gemiddelde stressreductie die optreedt na het oplossen van een juridisch probleem. Dit percentage beïnvloedt meerdere effectcategorieën in de MKBA, omdat stress het onderliggende mechanisme vormt voor onder meer gezondheidseffecten, arbeidsmarkteffecten en overige effecten. Alleen de effecten op het recht veranderen niet, omdat stress hierin geen rol speelt.

Het totale kosten-batensaldo loopt in deze varianten uiteen van 60 tot 300 miljoen euro. De grootste verschillen ontstaan bij de gezondheidseffecten: een grotere stressreductie leidt tot hogere gezondheidsbaten, terwijl een kleinere stressreductie deze baten juist beperkt. Deze gevoeligheidsanalyse laat daarmee zien dat de aannames over stressreductie een bepalende factor zijn voor de totale baten van het Juridisch Loket. De bandbreedte van het saldo blijft echter in elke variant positief.

Aandeel rechtzoekenden dat schuldenproblematiek krijgt

Tabel 9.4 laat zien wat er gebeurt met het kosten-batensaldo wanneer we het aandeel rechtzoekenden verhogen dat schuldenproblematiek krijgt door hun juridische probleem. Deze gevoeligheidsanalyse richt zich op de mogelijke mismatch tussen de doelgroep van de Geschilbeslechtingdelta en die van het Juridisch Loket.

Tabel 9.4 Het kosten-batensaldo stijgt met hoogstens 9 miljoen euro wanneer we het percentage rechtzoekenden dat schuldenproblematiek krijgt verhogen

Aannames	Basisvariant	Variant 6: Meer rechtzoekenden krijgen schulden	Variant 7: Een stuk meer rechtzoekenden krijgen schulden
Aandeel rechtzoekenden dat problematische schulden krijgt door hun juridisch probleem	3%	5%	10%
Resultaten MKBA (miljoenen)			
Effecten op het recht	€ -35 tot € -24 +PM	€ -35 tot € -24 +PM	€ -35 tot € -24 +PM
Gezondheidseffecten	€ +105 tot € +234	€ +105 tot € +234	€ +105 tot € +234
Arbeidsmarkteffecten	€ +13 tot € +15	€ +13 tot € +15	€ +13 tot € +15
Overige effecten	€ +3 tot € +4 +PM	€ +6 tot € +6 +PM	€ +11 tot € +13 +PM
Kosten-batensaldo	€ +98 tot € +219 +PM	€ +100 tot € +221 +PM	€ +106 tot € +228 +PM

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Noot: Deze tabel toont het kosten-batensaldo wanneer we het aandeel dat schuldenproblematiek krijgt door hun juridisch probleem variëren. Bovenin de tabel laten we zien welke aannames we aanpassen in het model. Onderin de tabel tonen we de totaaleffecten per variant. De totaaleffecten sluiten aan bij Hoofdstuk 4 tot en met 7.

In de basisvariant baseren we ons op de Geschilbeslechtingsdelta, waarin 3 procent van de respondenten aangeeft dat zij door hun juridische probleem in financiële problemen of schulden zijn geraakt. De doelgroep van het Juridisch Loket verschilt echter wezenlijk van die van de Geschilbeslechtingsdelta. Het Juridisch Loket bedient huishoudens onder de Wrb-grens, waardoor meer rechtzoekenden een laag inkomen hebben. Voor deze groep is de kans mogelijk groter dat een juridisch probleem doorwerkt in hun financiële situatie en kan uitmonden in problematische schulden.

Daarom verkennen we twee aanvullende varianten waarin we het percentage rechtzoekenden dat schulden krijgt verhogen. In variant 4 gaan we uit van 5 procent, en in variant 5 van 10 procent. Deze varianten geven recht aan de mogelijkheid dat schuldenproblematiek vaker voorkomt onder de clientèle van het Juridisch Loket dan onder de bredere populatie in de Geschilbeslechtingsdelta.

De resultaten tonen dat het kosten-batensaldo in deze varianten slechts beperkt stijgt, met maximaal 9 miljoen euro. Dit komt doordat de baten die samenhangen met het voorkomen van schulden toenemen wanneer we een groter deel van de rechtzoekenden als risicogroep beschouwen.

10 Conclusies en aanbevelingen

Elke geïnvesteerde euro in het Juridisch Loket levert drie tot vijf euro aan maatschappelijke baten op. Dat komt vooral doordat laagdrempelige hulp problemen sneller oplost en zo stress, schulden en uitval op werk vermindert. Het MKBA-saldo is exclusief enkele baten die we niet in euro's kunnen uitdrukken. Er zijn opties om het maatschappelijk potentieel van hJL verder te vergroten.

Uit onze analyse blijkt dat de maatschappelijke waarde van het Juridisch Loket positief is: elke euro die erin wordt geïnvesteerd levert uiteindelijk drie tot vijf euro aan maatschappelijke baten op. Het betreft hier een indicatief MKBA-saldo: zoals eerder vermeld kennen de beschikbare data beperkingen met betrekking tot de precisie van de geschatte effectiviteit van hJL en de representativiteit voor de groep Wrb-gerechtigden. De onderstaande conclusies en aanbevelingen dienen dus met de nodige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. Een andere belangrijke notie bij deze MKBA is dat de effectiviteit van hJL afhankelijk is van de werking van de gehele keten van (juridische) hulpverlening. Een doorverwijzing levert alleen maatschappelijke meerwaarde op als het probleem door een maatschappelijke partner in het juridisch of sociaal domein adequaat wordt behandeld.

Het drijvende mechanisme achter het positieve MKBA-saldo is dat de laagdrempelige dienstverlening van het Juridisch Loket ervoor zorgt meer juridische problemen (tijdig) worden opgelost, waardoor rechtzoekenden minder lang kampen met de negatieve gevolgen van het hebben van een juridisch probleem. Te denken valt dan aan (geestelijke) gezondheidsproblemen door stress, schuldenproblematiek en verminderde arbeidsparticipatie. Eventuele aanpassingen in het bereik en de werkwijze van hJL zouden mogelijk tot een nog hogere maatschappelijke meerwaarde van hJL kunnen leiden. Een aantal opties hiertoe lopen we hieronder een voor een langs.

Opties om het maatschappelijk potentieel van hJL te vergroten

Een eerste optie is om het bereik van hJL onder rechtzoekenden die onder de Wrb-grens vallen, te vergroten. Voor deze groep is de stap naar het Juridisch Loket niet altijd evident. Het vereist namelijk enige mate van doenvermogen om (telefonisch) contact te zoeken, langs te gaan bij een vestiging en de juiste informatie te overleggen zodat de juridisch medewerker van het Loket de rechtzoekende optimaal kan adviseren. Een meer outreachende rol zou kunnen helpen om mensen te bereiken die nu hun weg in het recht niet goed kunnen vinden. Bijvoorbeeld door meer bekendheid te genereren onder de bevolking over waarbij het Juridisch Loket kan hieraan bijdragen. Ook het opzetten van nog meer servicepunten waar mensen geregeld komen (bijv. in bibliotheken, bij de huisarts, gemeentehuizen, etc.), kan hierbij helpen. Een specifieke groep die de weg naar het Juridisch Loket nog niet goed weet te vinden, zijn arbeidsmigranten. Sinds 2024 richt zich met op maat gesneden juridische hulp voor deze groep, bijvoorbeeld door een team in te zetten van juridisch adviseurs met wortels in Midden- en Oost-Europa. Ook voor deze groep zou een meer outreachende functie de dienstverlening kunnen versterken.

Naast het vergroten van het bereik zijn er ook aanpassingen in de werkwijze van hJL die naar verwachting een grotere maatschappelijke meerwaarde kunnen creëren. Een voorbeeld hiervan is de hervorming naar een meer oplossingsgerichte eerste lijn, waarbij het Juridisch Loket ook vaker problemen direct zelf oplost, in nauwe samenwerking met ketenpartners. Een voorbeeld hiervan is het Huis van het Recht in Heerlen. Hierin werken de gemeente Heerlen, rechtbank Limburg en het Juridisch Loket nauw samen om inwoners uit Heerlen met

bijvoorbeeld geld- en huurproblemen op één en dezelfde plek en voor meerdere problemen tegelijk hulp te bieden. Ten aanzien van zo'n geïntegreerde werkwijze bevindt hJL zich momenteel in een transitie. De organisatie richt zich steeds meer op het daadwerkelijk oplossen van de vraag van de rechtzoekende in plaats van het 'alleen' doorverwijzen. Dat betekent dat waar nodig hJL meer ondersteunt, bemiddelt tussen partijen, doorverwijst naar geschikte partnerorganisaties binnen het sociaal domein of naar een advocaat. Deze transitie sluit ook aan bij de ontwikkelingen van de te wijzigen Wrb, waarin de huidige definitie van rechtshulp wordt herzien. Hieraan wordt het element 'ondersteuning' toegevoegd, waarbij juridische vertegenwoordiging nog steeds uitgesloten blijft.

Tot slot zien we het versterken van de signaalfunctie van het Juridisch Loket als een kansrijke optie om het maatschappelijke potentieel van hJL verder te verzilveren. Vanwege de schaal waarop het Juridisch Loket opereert, ziet hij welke (systemische) tekortkomingen en hardheden in wet- en regelgeving, uitvoering en beleid herhaaldelijk voorkomen. Deze signalen worden periodiek gedeeld met het ministerie van Justitie en Veiligheid en andere ketenpartners. Het Juridisch Loket is momenteel al bezig deze signaalfunctie te versterken door verbeteringen in de verslaglegging van zaken door te voeren en de mogelijkheden te onderzoeken om kunstmatige intelligentie in te zetten bij het analyseren van de casuïstiek. Het dient aanbeveling om deze ingeslagen weg te blijven volgen en daarbij ook nader onderzoek te doen naar welke vormgeving van de signaalfunctie het meest effectief is. In ons MKBA-onderzoek liepen we er tegenaan, dat ondanks de potentiële waarde van de signaalfunctie, er nog geen systematische informatie beschikbaar is over de effectiviteit ervan. Wij zien dit als een belangrijke voorwaarde om de signaalfunctie verder vorm te geven.

Opties voor vervolgonderzoek

Onze MKBA kent een aantal beperkingen. Ten eerste bestaat er geen causaal effectonderzoek naar de effectiviteit van de dienstverlening van het Juridisch Loket, oftewel de mate waarin het Juridisch Loket bijdraagt aan het oplossen van juridische problemen. Hierdoor hebben we voor het schatten van deze effectiviteit gebruik moeten maken van cijfers die minder 'hard' zijn.

Mogelijk vervolgonderzoek zou deze effectiviteit wel accurater in kaart kunnen brengen. Zo zou voor (representatieve steekproef van) rechtzoekenden bij het Juridisch Loket worden bijgehouden welk specifiek juridisch probleem zij hebben, wat de duur is van het probleem, welke acties het Juridisch Loket onderneemt om de rechtzoekende te helpen en wat het uiteindelijke resultaat is van deze acties (wordt het probleem opgelost, mogelijk na doorverwijzing naar de tweede lijn of ketenpartners in het sociaal domein? Zo niet, want is de oorzaak hiervan en welke rol speelt het Juridisch Loket hierin?).

Een andere beperking van het onderzoek is dat we, zoals standaard is bij MKBA's, geen rekening houden met verdelingseffecten van de dienstverlening van het Juridisch Loket. Elke euro weegt even zwaar, ongeacht door wie die euro uiteindelijk wordt ontvangen of betaald. In werkelijkheid zien we voorname verdelingseffecten van de dienstverlening van het Juridisch Loket. De baten slaan bijna volledig bij de rechtzoekenden en hun naasten neer, terwijl dit de huishoudens zijn met de laagste inkomens. Vanuit een verdelingsmotief ligt het in de rede dat een extra baat (materieel dan wel immaterieel) voor kwetsbare huishoudens zwaarder weegt dan voor huishoudens die zich niet in een kwetsbare positie bevinden.

Een andere optie voor vervolgonderzoek is het bestuderen van de maatschappelijke impact als de dienstverlening van hJL ook ter beschikking zou worden gesteld aan de groep die (net) boven de Wrb-grens uitkomt. De maatschappelijke baten van de dienstverlening van het Juridisch Loket beperken zich momenteel namelijk voor het grootste deel tot Wrb-gerechtigden. De online dienstverlening is voor iedereen beschikbaar, maar de één-op-één hulp en advisering van het Juridisch Loket is alleen beschikbaar voor mensen die onder de Wrb-grens vallen. Uit

verschillende publicaties¹⁵ komt duidelijk naar voren dat de groep die net boven de Wrb-grens uitkomt zich in een precaire situatie bevindt. Zij hebben geen toegang tot de dienstverlening (telefonisch of op locatie) van het Juridisch Loket en geen recht op gesubsidieerde bijstand in de tweede lijn. Maar dit is ook een groep met beperkte financiële middelen en (soms) een verminderd doenvermogen.¹⁶ Hierdoor kan het voor hen lastig zijn om zelfstandig adequate hulp te zoeken bij een juridisch probleem of een rechtsbijstandsverzekering af te sluiten. In die zin valt deze groep 'tussen wal en schip'. Het ter beschikking stellen van gratis juridische ondersteuning aan deze groep is een politieke keuze en dus niet aan hJL zelf. Inzicht in de maatschappelijke kosten en baten kan bijdragen aan meer gefundeerde beleidsvorming op dit onderwerp.

¹⁵ Bijvoorbeeld Van Gammeren-Zoetewij et al. (2024) en Het Juridisch Loket (2023).

¹⁶ Zie ook Adviescommissie Zelfredzaamheid Rechtshulp en Rechtsbijstand (2023).

Referenties

- Adviescommissie Zelfredzaamheid Rechtshulp en Rechtsbijstand (2023). Zelfredzaamheid in theorie en praktijk. Evaluatie Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid.
- Andersson Elffers Felix (2023). Governance en positionering van het Juridisch Loket: Eindrapport.
- Balmer, N. J., Pleasence, P., & Buck, A. (2010). Psychiatric morbidity and people's experience of and response to social problems involving rights. *Health & social care in the community*, 18(6), 588-597.
- Bickel, E. A., van Dijk, M. A. J., & Giebels, E. (2015). Online legal advice and conflict support: A Dutch experience. Universiteit Twente.
- CBS (2024a). Achtergrondkenmerken van Wrb-gerechtigden, 2023. Geraadpleegd via: [Achtergrondkenmerken van Wrb-gerechtigden, 2023 | CBS](#).
- CBS (2024b). Schuldenproblematiek in beeld. Geraadpleegd via: [Schuldenproblematiek in beeld | CBS](#).
- CBS (2025a). Huishoudens nu. Geraadpleegd via: [Huishoudens nu | CBS](#).
- CBS (2025b). Uitgaven gezondheidszorg stegen in 2024 met 8,1 procent. Geraadpleegd via: [Uitgaven gezondheidszorg stegen in 2024 met 8,1 procent | CBS](#).
- CBS (2025c). Bijna 1 op 3 arme mensen heeft problematische schulden. Geraadpleegd via: [Bijna 1 op 3 arme mensen heeft problematische schulden | CBS](#).
- De Graaf, R., Ten Have, M., & van Dorsselaer, S. (2010). De psychische gezondheid van de Nederlandse bevolking. Nemesis-2: Opzet en eerste resultaten, Trimbos-Instituut, Utrecht.
- De Nooij, M. (2021). Maatschappelijke kosten-batenanalyse Van Overleven Naar Leven. Michiel de Nooij Onderzoek en Advies.
- Hamdi, A., Verheijden, J., De Meere, F. & Hermens, N. (2011). Maatschappelijk rendement analyse sociaal raadslieden: Pilotstudie Beverwijk. Ecorys & Verwey Jonker Instituut.
- Het Juridisch Loket (2023). Brief 'Signalering uitsluiting toegang tot het recht voor mensen met een Wrb+ inkomen' aan de minister van Justitie en Veiligheid. Kenmerk: 2023.04.20 BEST/WvH/AF/eb. Utrecht: het Juridisch Loket
- Het Juridisch Loket, 2025. Jaarverslag Stichting het Juridisch Loket. Geraadpleegd via: [Jaarverslag 2024 | Het Juridisch Loket](#).
- Het Juridisch Loket, 2025a. Hoe we werken. Geraadpleegd via: [Onze werkwijze | Het Juridisch Loket](#).
- Het Juridisch Loket, 2025b. Organisatie. Geraadpleegd via: [Organisatie | Het Juridisch Loket](#).

Het Juridisch Locket, 2004. Afschrift van de Akte van Oprichting voor Stichting hJL.

Ipsos I&O. (2025). Gebruikersevaluatie meting 1-3: Kenniscentrum voor het Stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand.

Jungmann, N., Oomkens, R., Vroonhof, P., Beulen, M., Boog, J. & Van Horssen, C. (2024). De maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek: Een last voor burgers, bedrijven en overheden. Panteia, Hogeschool Utrecht & Nibud.

Koopmans, C., Heyma, A., Hof, B., Imandt, M., Kok, L. & Pomp, M. (2016). Werkwijzer voor kosten-batenanalyse in het sociale domein: Hoofdrapport. SEO Economisch Onderzoek.

OECD (2019), Equal Access to Justice for Inclusive Growth: Putting People at the Centre, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/597f5b7f-en>.

OECD (2025), Making Justice Systems More Effective and People Centred: Advancing a Responsive Rule of Law, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/e02fd90b-en>.

Overheid.nl. (2025). Regeling subsidievoorwaarden rechts- en wetswinkels 2025. Geraadpleegd via: [wetten.nl - Regeling subsidievoorwaarden rechts- en wetswinkels 2025](https://wetten.nl/Regeling%20subsidievoorwaarden%20rechts-%20en%20wetswinkels%202025).

Overheid 2025a [Hoe verloopt het aanvragen van gesubsidieerde rechtsbijstand? | Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtsbijstand/overheid-2025a).

Peters, N., Op 't Hoog, G., Korvers, D., Geertman, C. & Van Muiswinkel, S. (2021). MKBA innovatieve rechtsvoorzieningen. Ecorys.

Pleasence, P. T., Coumarelos, C., Forell, S., McDonald, H. M., & Mulherin, G. (2014). Reshaping legal services: building on the evidence base.

Rijksoverheid (2023). Kamerbrief *Voortgang stelselvernieuwing rechtsbijstand*, Kamerstuk 31 753, nr. 198. Extra middelen voor pilots, innovatie en digitalisering.

Rijksoverheid (2025). Vernieuwing rechtsbijstand. [Vernieuwing rechtsbijstand | Rechtspraak en geschiloplossing | Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtsbijstand/vernieuwing-rechtsbijstand).

[Rijksoverheid \(2025a\) Juridisch Locket. Juridisch Locket | Contact | Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl/onderwerpen/juridisch-loket).

RIVM (2019). Zorguitgaven voor angst-, dwang- en stressstoornissen. Geraadpleegd via: [Zorguitgaven voor angst-, dwang- en stressstoornissen | RIVM](https://www.rivm.nl/zorguitgaven-voor-angst-dwang-en-stressstoornissen).

Salomon, J. A., Haagsma, J. A., Davis, A., De Noordhout, C. M., Polinder, S., Havelaar, A. H., ... & Vos, T. (2015). Disability weights for the Global Burden of Disease 2013 study. *The Lancet Global Health*, 3(11), e712-e723.

- Scott, K. M., Lim, C., Al-Hamzawi, A., Alonso, J., Bruffaerts, R., Caldas-de-Almeida, J. M., ... & Kessler, R. C. (2016). Association of mental disorders with subsequent chronic physical conditions: world mental health surveys from 17 countries. *JAMA psychiatry*, 73(2), 150-158.
- Smith, M., Buck, A., Sidaway, J., Scanlan, L. (2013). Bridging the empirical gap: new insights into the experience of multiple legal problems and advice seeking.
- Ter Voert, M. & Hoekstra, M. (2020). *Geschilbeslechtingsdelta 2019: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen burgers*. Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC).
- Van Helden, W. & Janssen, R. (2025). Jaarverslag 2024. Stichting het Juridisch Loket. Geraadpleegd via: [Jaarverslag 2024 | Het Juridisch Loket](#).
- Van Velthoven & Ter Voert 2004. Paths to justice in the netherlands: looking for signs of social exclusion.
- Van Velthoven & Ter Voert 2008.(PDF) [Paths to Justice in the Netherlands](#).
- Van Bergen et al, 2024. Verzekerd van het vrije keuzerecht van rechtsbijstandsverzekerden en de toegang tot het recht . [3395-verzekerd-van-een-vrije-keuze-volledige-tekst.pdf](#).
- Van Gammeren-Zoetewij, M., Peters, S.L., Verdonchot, J.H., m.m.v. Van Rooijen, C. (2024). *Lagere middeninkomens: onzeker recht op rechtsbijstand: Inzicht in bewegingen door de Wrb-grens. 's-Hertogenbosch: Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand*.
- Vereniging Nederlandse Gemeenten. (2024). Factsheet uitvoeringstoets alleenverdienersproblematiek: Fase 1 Huidig handelingsperspectief. Geraadpleegd via: [factsheet-ut-alleenverdienersproblematiek](#).
- Wijnen, B. F. M., Ten Have, M., De Graaf, R., Van Der Hoek, H. J., Lokkerbol, J., & Smit, F. (2024). The economic burden of mental disorders: results from the Netherlands mental health survey and incidence study-2. *The European Journal of Health Economics*, 25(6), 925-934.
- (WJP, 2019) Global insights in access to justice, 2019). [WJP-A2J-2019.pdf](#).
- Zorginstituut Nederland (2018). Ziektelast in de praktijk: De theorie en praktijk van het berekenen van ziektelast bij pakketbeoordelingen. Geraadpleegd via: [Ziektelast in de praktijk | Zorginstituut Nederland](#).

Bijlage A Begeleidingscommissie en gesprekspartners

Begeleidingscommissie

Nur Albayrak (Ministerie van Justitie en Veiligheid)
Willemijn van Helden (Het Juridisch Locket)
Rob Janssen (Het Juridisch Locket)
Roy Melcherts (Het Juridisch Locket)
Jeroen de Ridder (Het Juridisch Locket)
Arjen van Ulden (Het Juridisch Locket)
Jin Ho Verdonschot (Kenniscentrum van de Raad voor Rechtsbijstand)
Sybille van Weert (Het Juridisch Locket)

Deelnemers EffectenArena en/of validatiebijeenkomst

Astrid a'Campo (Ministerie van Justitie en Veiligheid)
Sandra Daviena-van Elten (Sociaal Werk Nederland)
Raymond van Eek (Ministerie van Justitie en Veiligheid)
Tom Eskens (Raad voor Rechtsbijstand)
Ariadne Fischer-Appels (Het Juridisch Locket)
Eelco Huijsing (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid)
Sophie Hulshof (Het Juridisch Locket)
Bernard de Leest (Zumpolle Advocaten)
Frank Peters (Het Juridisch Locket)
Inge Piso (Raad voor Rechtsbijstand)
Kosta Skliris (Landelijke Cliëntenraad)
Willem Stapel (Ministerie van Justitie en Veiligheid)
Willem-Jan Verhoeven (WODC)
Maaïke van de Wiel (Ministerie van Justitie en Veiligheid)

Gesprekspartners interviews

De meeste deelnemers van de EffectenArena en/of validatiebijeenkomst hebben we aan het begin van het onderzoek al gesproken tijdens verkennende gesprekken. Andere personen die we in het kader van deze MKBA hebben geïnterviewd, zijn:

Maureen Aertssen (Het Juridisch Locket)
Eva González Pérez (González Advocatuur)
Henriëtte de Lange (Het Juridisch Locket)
Marja Jansen of Lorkeers (Het Juridisch Locket)
Claire van Lammeren (Het Juridisch Locket)
Arnt Mein (Hogeschool van Amsterdam)
Ymre Schuurmans (Universiteit Leiden)
Ellen Timmermans (Het Juridisch Locket)



“De wetenschap dat het goed is.”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport 2026-02
ISBN 978-90-5220-624-0

Informatie & Disclaimer

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2026 SEO Amsterdam.

Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl.

Roetersstraat 29
1018 WB, Amsterdam

+31 20 399 1255
secretariaat@seo.nl
www.seo.nl