Het Juridisch Loket

Position paper

Het belang van signaleren vanuit de praktijk van rechtshulp

In Nederland lopen elke dag mensen vast in juridische problemen. Vaak kunnen zij die niet alleen oplossen en zoeken zij hulp bij het Juridisch Loket. Wij zien waar mensen vastlopen in ingewikkelde overheidsprocessen, waar regels verkeerd worden toegepast of procedures onvoldoende aansluiten op de praktijk. Ook zien wij terugkerende problemen ontstaan tussen burgers, bedrijven en andere organisaties, en herkennen wij nieuwe ontwikkelingen die mogelijk grote groepen mensen kunnen raken. Onze signalerende functie krijgt pas echt betekenis wanneer signalen niet alleen leiden tot maatschappelijk en politiek debat, maar ook tot concrete verbetering. Alleen door oorzaken tijdig te herkennen en effectief aan te pakken, kunnen we voorkomen dat mensen telkens opnieuw vastlopen in dezelfde problemen.

Onze dienstverlening

Meer dan 6 miljoen mensen komen in aanmerking voor rechtshulp door het Juridisch Loket. Jaarlijks zoeken 4,7 miljoen mensen op onze website naar informatie. Veel mensen bellen ons of lopen binnen voor persoonlijk advies van onze juridisch adviseurs. In 2025 adviseerden wij over 217.000 unieke hulpvragen.

Onze juridisch adviseurs geven mensen onafhankelijk juridisch advies, helpen hen op weg en verwijzen waar nodig warm door naar passende hulp, zoals schuldhulpverlening. Het Juridisch Loket is met een gratis telefoonnummer en 30 vestigingen verspreid over het land laagdrempelig toegankelijk. Onze vroegtijdige rechtshulp zorgt ervoor dat mensen minder (lang) stress ervaren, overzicht krijgen en weer vooruit kunnen. Dit blijkt uit een recente maatschappelijke kosten-batenanalyse door SEO Economisch Onderzoek naar rechtshulp door het Juridisch Loket. Dit rapport staat op onze website.

Onze doelgroep bestaat voor een groot deel uit mensen in een kwetsbare positie. Het gaat bijvoorbeeld om mensen met beperkte financiële draagkracht, laaggeletterdheid, psychische of gezondheidsproblemen, een beperkt sociaal netwerk of weinig kennis van wet- en regelgeving. Daardoor kunnen problemen zich snel opstapelen. Juist daarom is het belangrijk dat signalen vanuit de praktijk vroegtijdig zichtbaar worden gemaakt, zodat het knelpunt structureel wordt opgelost en niet méér mensen vastlopen.

Onze signaleringsfunctie

Doordat onze juridisch adviseurs dagelijks grote aantallen mensen spreken, zien zij niet alleen individuele hulpvragen, maar ook bredere patronen en terugkerende knelpunten. Die knelpunten doen zich voor op veel verschillende terreinen, zoals problemen rond eigenrisicodragerschap, oplichting door malafide bedrijven en webshops en problemen met achterstallig onderhoud in (sociale) huurwoningen. Onze onafhankelijke positie maakt dat rechtzoekenden zich vrij kunnen voelen om hun verhaal te vertellen. Onze juridisch adviseurs hebben niet alleen oog voor wat er juridisch speelt, maar ook hoe mensen het probleem ervaren en welke gevolgen dat heeft op hun dagelijks leven. Juist dat perspectief helpt om concreet te maken waar het misgaat, en waarom.

Iedere hulpvraag, de betrokken organisatie en het gegeven juridisch advies wordt vastgelegd in onze database. Op basis van deze (geanonimiseerde) data kunnen we analyseren of vragen op bepaalde onderwerpen toe- of afnemen, welke partijen daarbij betrokken zijn en of er sprake is van bredere trends of structurele knelpunten.

We werken aan het verbeteren van datakwaliteit en analysemogelijkheden, maar ook aan het uitbreiden van ons netwerk met andere organisaties om signalen mee te delen. Zo nemen we deel aan Signaleringsoverleg Rechtswereld, wisselen we signalen uit met de ACM en hebben we regelmatig contact met de Nationale ombudsman, brancheorganisaties, uitvoeringsinstanties en andere partijen die knelpunten signaleren vanuit de praktijk. Door signalen en inzichten vanuit verschillende organisaties te combineren en te vergelijken, kunnen trends eerder worden herkend en ontstaat een vollediger beeld van structurele problemen die mensen raken.

Signalen in Zicht

In 2025 publiceerden we het eerste Signalen In Zicht rapport. Het rapport is te lezen op onze website. Met dit thematische rapport vroegen we aandacht voor zes signalen op het gebied van financiële zorg en wonen.
Om trends door de jaren heen beter te kunnen volgen, maken we voortaan jaarlijks een trendrapportage. Op 18 mei 2026 is het eerste rapport in deze vorm verschenen, waarin we terugblikken op belangrijke signalen en knelpunten over 2025. Ook dit rapport is te vinden op onze website .

Dit jaar volgen we onder meer de gevolgen van bezuinigingen op begeleiding van statushouders in de nareisprocedure, de lopende WIA-hersteloperatie, de effecten van nieuwe maatregelen voor werkende Wajong-cliënten en slachtoffers van de toeslagenaffaire die zich bij ons melden voor hulp en advies. Daarnaast onderzoeken we problematiek rondom rijscholen en commerciële bemiddelingsbureaus, zoals bedrijven die tegen betaling overheidstoeslagen aanvragen namens mensen.

Wat wij doen met signalen

We brengen onze signalen actief onder de aandacht van partijen die invloed hebben op een oplossing. In eerste instantie doen we dat bij de meest direct betrokken organisatie(s), zoals een specifiek bedrijf, uitvoeringsinstantie of brancheverenigingen. In de praktijk blijkt echter regelmatig dat verantwoordelijkheden, toezicht en handelingsperspectieven versnipperd zijn georganiseerd. Daardoor is niet altijd duidelijk welke partij verantwoordelijkheid kan nemen om een probleem daadwerkelijk op te lossen. Het risico is dat signalen onvoldoende worden opgepakt, terwijl de gevolgen voor mensen groot kunnen zijn en problemen zich blijven herhalen. Juist daarom is het belangrijk dat signalen niet alleen worden herkend, maar ook leiden tot concrete actie.

De afgelopen jaren vroegen we onder meer aandacht voor problemen bij energieleverancier HEM. De problemen bij HEM leidden tot een besluit van de ACM om de vergunningen van energieleverancier HEM per direct in te trekken. Ook signaleerden wij dat er bij EU-burgers toeslagen onterecht waren stopgezet. De toeslagenfout is toen door de Dienst Toeslagen hersteld. Tot slot hebben wij gewezen op misstanden in de incassobranche. Dat leidde tot maatschappelijke discussies over de effectiviteit van de nieuwe Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki).

Wij kaarten aan. Maar onze invloed kent grenzen. Om structurele problemen daadwerkelijk aan te pakken is het belangrijk dat zulke signalen aandacht blijven krijgen bij politiek, toezichthouders en uitvoerende organisaties. Hoewel uit voorgaande voorbeelden blijkt dat signalen daadwerkelijk kunnen leiden tot actie en verbetering wanneer partijen verantwoordelijkheid nemen, zien we in de praktijk ook dat het publiceren van signalen lang niet altijd tot een oplossing leidt. Daardoor blijven veel knelpunten jarenlang bestaan en krijgen steeds nieuwe groepen mensen met dezelfde problemen te maken, met alle gevolgen van dien. Dat roept ook de vraag op waarom het ene signaal wel wordt opgepakt en het andere niet. Het mag niet afhankelijk zijn van media-aandacht of politieke zichtbaarheid of een signaal serieus wordt genomen en leidt tot daadwerkelijke verandering.

Wat moet er gebeuren?

Om te voorkomen dat gesignaleerde problemen blijven bestaan, is meer nodig dan alleen het herkennen van knelpunten. Het moet duidelijk zijn welke partij verantwoordelijkheid neemt voor opvolging, hoe signalen structureel worden gemonitord en wanneer ingrijpen nodig is. Daarnaast vraagt effectieve opvolging om samenwerking tussen betrokken organisaties, voldoende handelingsruimte voor uitvoeringsinstanties en blijvende politieke aandacht. Alleen dan kunnen signalen daadwerkelijk leiden tot structurele verbetering in plaats van terugkerende problemen.

Accepteer niet langer dat gesignaleerde knelpunten blijven bestaan

- **Beleg verantwoordelijkheid voor het oplossen van knelpunten.** Veel van de signalen die het Juridisch Loket aankaart zijn niet nieuw. Beleg de verantwoordelijkheid voor het oplossen van signalen daarom expliciet. Wijs per knelpunt een organisatie aan die de oplossing

realiseert en daarover rapporteert. Dit geldt ook voor situaties waarin burgers vastlopen door handelen van bedrijven, verhuurders, werkgevers of andere private partijen. De overheid heeft hierbij een belangrijke kaderstellende, beschermende en handhavende verantwoordelijkheid.

- **Niet praten, maar oplossen.** Signalen mogen niet blijven steken in overleggen, monitors en voortgangsrapportages. De Tweede Kamer moet bewaken dat structurele problemen binnen een duidelijke termijn worden opgelost door verbeteringen in wetgeving, uitvoering of toezicht. De vraag is niet of signalen besproken zijn, maar of mensen daadwerkelijk sneller, eerlijker en beter geholpen worden. Als problemen blijven terugkomen, moet duidelijk zijn wie ingrijpt en waarom oplossingen uitblijven.

- **Investeer in uitvoeringsorganisaties zodat zij beter kunnen aansluiten op de praktijk van burgers**. Investeer in voldoende personeel, goede informatievoorziening, kennis van de doelgroep en ruimte voor maatwerk in individuele situaties. Een deel van de knelpunten kan hierdoor worden opgelost. Bezuinigingen op uitvoeringsorganisaties beperken die ruimte juist en vergroten het risico dat mensen vastlopen in het systeem.

Tot slot

Veel van de signalen die het Juridisch Loket ziet zijn niet nieuw. We weten waar mensen vastlopen en zien dat dagelijks terug aan de balie van het Juridisch Loket. Problemen rond wonen, inkomen, ingewikkelde procedures en gebrekkige communicatie blijven terugkeren. Ondanks jarenlange aandacht en verschillende initiatieven hebben deze knelpunten nog altijd grote impact op het dagelijks leven van mensen.

Daarom roepen wij de Tweede Kamer, ministeries, uitvoeringsinstanties, gemeenten, woningcorporaties, werkgevers, het bedrijfsleven en andere betrokken partijen op om de bestaande inzichten om te zetten in concrete verbetering. Dat vraagt om heldere informatie, toegankelijke procedures, passende dienstverlening en laagdrempelige mogelijkheden voor mensen om hulp of uitleg te krijgen. Alleen zo kunnen problemen vroegtijdig worden opgelost en kan onnodige escalatie worden voorkomen.

Het Juridisch Loket blijft zich als landelijke eerstelijns rechtshulpverlener inzetten voor toegankelijke onafhankelijke rechtshulp én voor het zichtbaar maken van structurele problemen. Want toegang tot een rechtvaardige oplossing is geen gunst, maar een fundamenteel recht.