



SignalenInZicht

Periodiek rapport over
hulpvragen en knelpunten 2025



[Lees verder](#)

Introductie

Bij het Juridisch Loket helpen we wekelijks duizenden mensen met juridische vragen en problemen. Hierdoor zien we van dichtbij wat er speelt in de maatschappij, waar het structureel misgaat en waar mensen tussen wal en schip dreigen te vallen. Dit periodieke rapport geeft een beeld van de hulpvragen en gesignaleerde knelpunten over 2025.

Het proces van signaleren

Alle juridische hulpvragen die bij ons binnenkomen, leggen we vast voor analyse en signalering. **Deze data onderzoeken en categoriseren we.** Op basis hiervan onderzoeken we trends en stellen we knelpunten vast. Daarnaast ontvangen we regelmatig signalen uit andere bronnen dan ons registratiesysteem, zoals de media, de politiek, netwerkpartners en uit direct contact met onze juridisch adviseurs, bijvoorbeeld als zij in een korte periode veel vergelijkbare problematiek zien. **In die gevallen analyseren we onze data om de betreffende signalen te verifiëren.** Deze signalen beoordelen we aan de hand van verschillende criteria, waaronder frequentie, impact en urgentie.

Wat is een signaal

Een signaal is een indicatie die wijst op een **gebeurtenis, trend of situatie die mogelijk aandacht vereist**. Signalen kunnen voortkomen uit informatie van rechtzoekenden, ondernemers, medewerkers, media, netwerkpartners, of derden.

Wat is signaleren

Signaleren betekent **het opmerken, verzamelen en aankaarten van (mogelijke) problemen**, zowel in publiek als privaat domein, wanneer deze kunnen leiden tot onrechtvaardigheid.

Inhoud rapport

Dit rapport geeft inzicht in de hulpvragen en knelpunten die in 2025 uit onze data naar voren zijn gekomen, en zijn gemeld door onze juridisch adviseurs. **Wie kwamen bij het Juridisch Loket voor juridisch advies? Over welke onderwerpen hebben zij de meeste vragen? En met welke structurele knelpunten hebben zij te maken?** Ook bevat dit rapport een terugblik op de zes signalen uit het thematische rapport SignalenInZicht dat september vorig jaar is gepubliceerd, staan we stil bij de ontwikkeling van onze signaleringsfunctie en geven we een vooruitblik op de signalen die we dit jaar monitoren.



Wie helpt het Juridisch Loket?

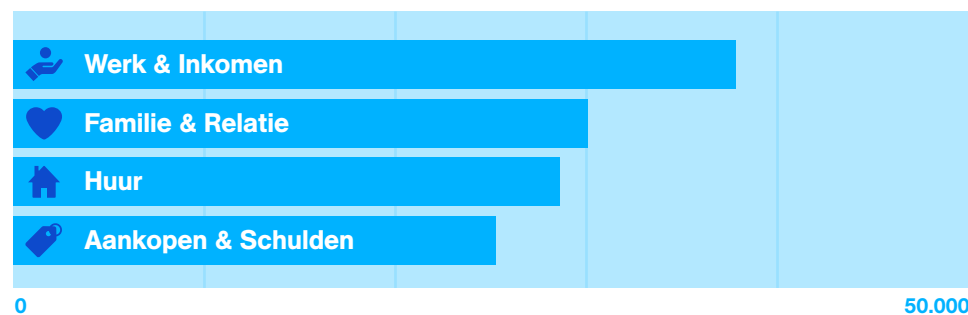
Elke week geven wij duizenden mensen met een laag inkomen gratis persoonlijk juridisch advies en hulp.

Profiel rechtzoekenden 2025

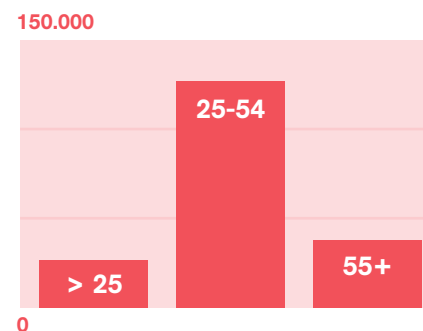
In 2025 behandelde het Juridisch Loket ruim **217.000 unieke hulpvragen**. Van deze hulpvragen had **64%** betrekking op de onderwerpen **Werk & Inkomen, Familie & Relatie, Huur** en **Aankopen & Schulden**. Andere vragen hadden betrekking op onderwerpen als vreemdelingenrecht, sociale verzekeringen, sociale voorzieningen, strafrecht en erfrecht.

We hielpen bijna evenveel mannen als vrouwen in 2025. Het grootste deel van hen was **tussen de 25 en 54 jaar**. De grafiek laat zien dat per soort hulpvraag de leeftijdsverdeling verschilde. Zo waren mensen met een hulpvraag over **Werk & Inkomen** en **Huur** over het algemeen jonger dan mensen met vragen over **Familie & Relatie**. Vragen over **Aankopen & Schulden** kwamen voor onder alle leeftijdsgroepen.

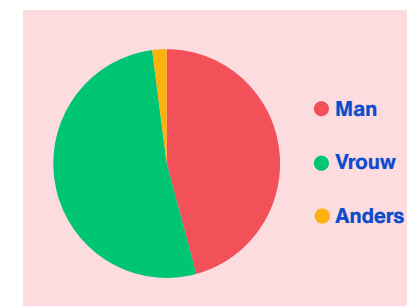
De 4 meest voorkomende onderwerpen



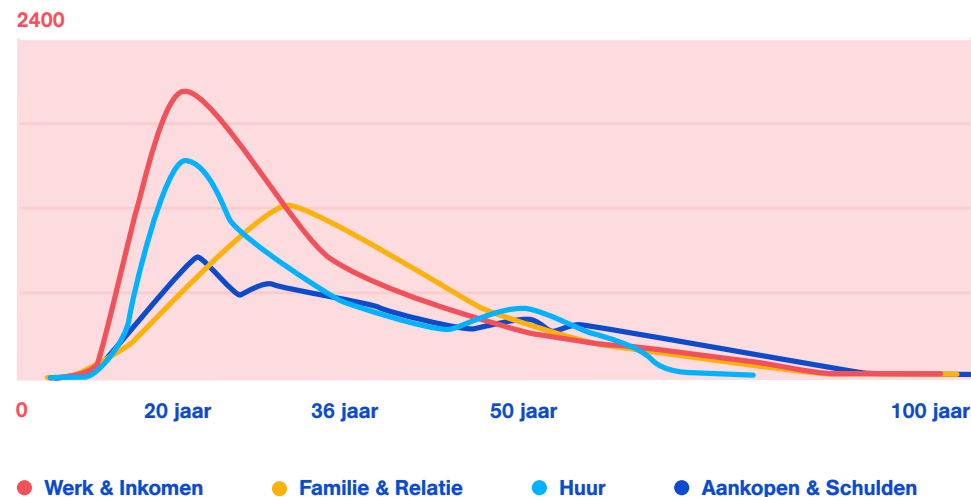
Leeftijdsverdeling



Gender



Leeftijd in verhouding tot hulpvraag



Uit de praktijk

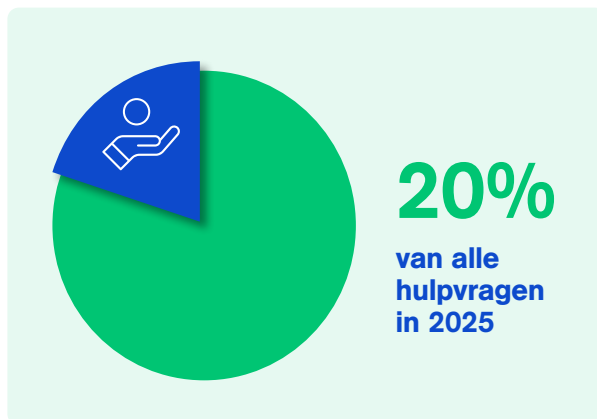
Wekelijks nemen zo'n **9.000 mensen** contact met ons op met vragen over hun huurcontract, problemen met hun werkgever, omgangsregelingen bij scheiding, miskopen, schulden en nog veel meer. **Een greep uit de dagelijkse praktijk.**



Werk & Inkomen

In 2025 behandelde het Juridisch Loket ruim **43.000 hulpvragen** over het onderwerp Werk & Inkomen. Dit is **20% van het totaal aantal behandelde hulpvragen** in 2025.

43.000 hulpvragen in 2025
over Werk & Inkomen



38.000 weergaven
voorbeeldbrief
'Ontslag nemen'

Meest voorkomende onderwerpen

- 1 45%** Inhoud arbeidsovereenkomst
Hulpvragen over proeftijd, een concurrentiebeding of bijvoorbeeld de inhoud van een uitzend- of payrollovereenkomst.
- 2 34%** Beëindiging arbeidsovereenkomst
Hulpvragen over de gevolgen van ontslag voor het inkomen, de eindafrekening, een getuigschrift of een beëindigingsvergoeding. Zowel bij beëindiging in gezamenlijkheid als op initiatief van de werkgever of de werknemer.
- 3 15%** Loonvordering
Hulpvragen over het recht op loon, de hoogte van het loon en wat je moet doen als het loon te laat of niet wordt betaald.
- 4 6%** Ontslag op staande voet
Hulpvragen over wat te doen wanneer een werkgever zonder toestemming van het UWV, de kantonrechter of de werknemer de arbeidsovereenkomst opzegt. In deze gevallen heeft iemand geen recht op een WW-uitkering.

Hulpvragen Ontslag op staande voet



+19%

Stijging
2024 > 2025

65%

man

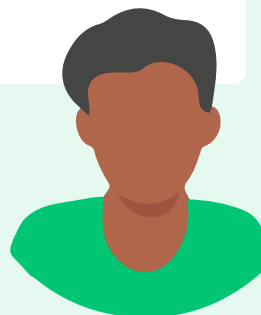
50%

20-30jr

In de praktijk: Ontslag op staande voet

Agit, 29 jaar

“Afgelopen vrijdag had ik een gesprek met mijn werkgever. **Ik werd op staande voet ontslagen omdat ik 1 dag niet op tijd was gestart.** Ik heb toen een vaststellingsovereenkomst getekend maar wil hierop terugkomen. Kan ik hier nog onderuit?”



Jaap, 22 jaar

“**Ik ben vandaag ontslagen omdat ik niet langer wilde werken dan in mijn rooster staat.** Ik heb een contract voor 32 uur per week. Mogen ze me hierom ontslaan en wat zijn mijn rechten?”



Mariska, 27 jaar

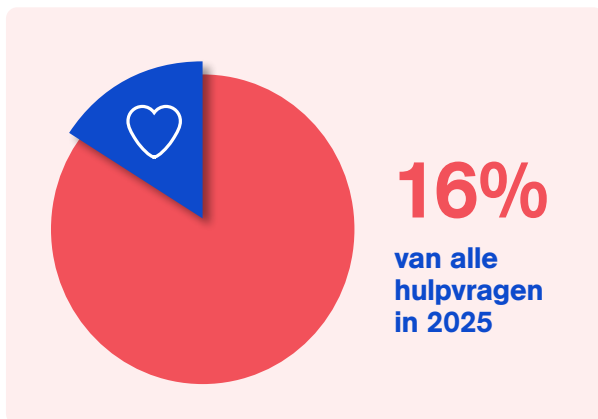
“Ik werkte als bezorger en ben vorige maand **beschuldigd van diefstal.** Ik heb niet gestolen, maar ben wel weggestuurd. Ik heb nu geen inkomen. Wat moet ik doen?”



Familie & Relatie

In 2025 behandelde het Juridisch Loket ruim **34.000 hulpvragen** over het onderwerp Familie & Relatie. Dit is **16% van het totaal aantal behandelde hulpvragen** in 2025.

34.000 hulpvragen in 2025
over Familie & Relatie



5.000 weergaven
voorbeeldbrief
'Alimentatie
afspraken'

Meest voorkomende onderwerpen

- 1 32%** **Uit elkaar gaan**
Hulpvragen over het verbreken van verschillende vormen van relaties. Zoals vragen over hoe je een relatie juridisch stopt en welke zaken je met je (toekomstige) ex-partner moet regelen.
- 2 15%** **Ouderlijk gezag en voogdij**
Hulpvragen over de zeggenschap over het kind bij het verbreken van een relatie. Denk aan vragen over gezag of wat je kunt doen bij een geschil hierover, zoals toestemming om te mogen verhuizen of op vakantie te gaan.
- 3 15%** **Omgangsregeling**
Hulpvragen over de omgang met de kinderen bij het verbreken van een relatie. Bijvoorbeeld vragen over wie er recht heeft op omgang met het kind of wat je kunt doen als een ouder de omgangsregeling niet nakomt.
- 4 15%** **Curatele, bewindvoering en mentorschap**
Hulpvragen over de inzet van maatregelen voor de bescherming van een meerderjarig kind na het verbreken van een relatie. Zoals vragen over welke maatregel het best past of wat men mag verwachten van een bewindvoerder of wat te doen bij klachten over de bewindvoerder.

Hulpvragen Uit elkaar gaan



+6%

Stijging
2024 > 2025

65%

vrouw

33%

30-40jr

In de praktijk: Uit elkaar gaan

Martine, 37 jaar

“Ik heb een samenlevingscontract, maar dat is al opgezegd met een aangetekende brief. Mijn ex heeft een koopwoning en we hebben het gezamenlijk gezag over 2 minderjarige kinderen. **We komen niet uit de verdeling van de spullen en de omgangsregeling.** Wat moet ik nu?”



Samir, 31 jaar

“Ik wil scheiden, maar **mijn vrouw woont niet meer in Nederland.** Hoe pak ik dit aan?”



Kirsten, 33 jaar

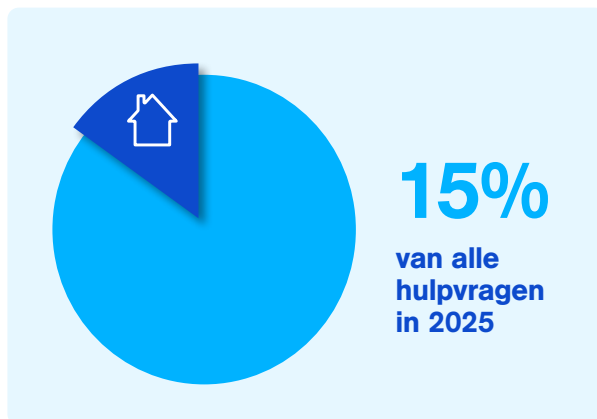
“Ik wil mijn relatie verbreken, maar er is **geen gemeenschap van goederen.** Moet ik dan altijd een advocaat inschakelen of zijn er andere manieren om uit elkaar te gaan?”



Huur

In 2025 behandelde het Juridisch Loket ruim **32.000 vragen** over het onderwerp Huur. Dit is **15% van het totaal aantal behandelde hulpvragen** in 2025.

32.000 hulpvragen in 2025
over Huur



21.000 weergaven
voorbeeldbrief
'Huur opzeggen'

Meest voorkomende onderwerpen

- 1 39%** **Huur en verhuur**
Hulpvragen die extra maatwerk vereisen van onze juridisch adviseurs en die niet vallen in een van de bestaande categorieën. Denk aan huurachterstand, teruggaaf van de borg, de inhoud van het contract, huurverlaging of het energielabel van de huurwoning.
- 2 25%** **Beëindiging huurovereenkomst**
Hulpvragen die te maken hebben met het stoppen van een huurcontract, zoals de gevolgen van scheefwonen, proefsamenwonen of als je in detentie zit.
- 3 16%** **Onderhoud huurwoning**
Hulpvragen over de verantwoordelijkheid van herstel van gebreken of de rechten en verplichtingen bij onderhoud. Bijvoorbeeld wanneer er iets kapotgaat aan het huis of bij vocht en schimmel.
- 4 8%** **Medehuur**
Hulpvragen over de vorm waarin mensen samenwonen in een huis. Denk aan vragen over wanneer er sprake is van een gemeenschappelijk huishouden, wat je moet doen als je uit elkaar gaat of vragen over een verbod op samenwoning.
- 5 6%** **Servicekosten**
Hulpvragen over de vergoeding voor (overige) zaken en diensten die een verhuurder in rekening brengt naast de huur. Bijvoorbeeld over de verjaring van servicekosten of wat je kunt doen bij een geschil over de juistheid of hoogte van de servicekosten.

Hulpvragen Onderhoud huurwoning



-31%

Daling
2024 > 2025

60%

vrouw

30%

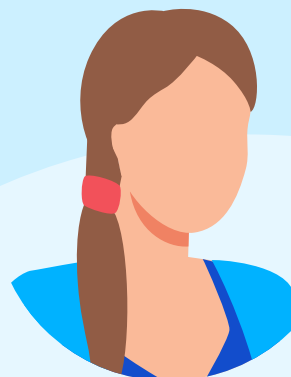
18-30jr

In de praktijk: Onderhoud door verhuurder



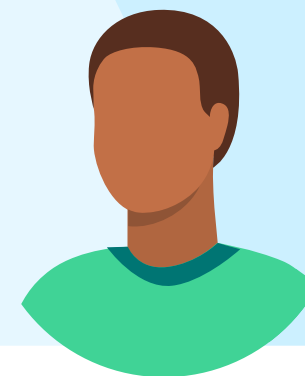
Emma, 21 jaar

“Ik huur een woonruimte. Er werd onderhoud gepleegd, **maar daarna waren er allerlei beschadigingen:** de internetkabel was op twee plaatsen doorgeknipt en er kwam een lekkage in het toilet bij de bovenburen waardoor ik schade had. **De verhuurder wil deze schade niet vergoeden.** Wat kan ik nu nog doen?”



Nadyalee, 27 jaar

“Ik heb een zontje van 6 maanden en **heftige schimmel in huis door lekkages.** Ik moet nu overal logeren omdat we niet in de woning kunnen leven. De woningbouw is bezig met de klachten, maar **heb ik ondertussen recht op een andere woning?**”



Jermaine, 22 jaar

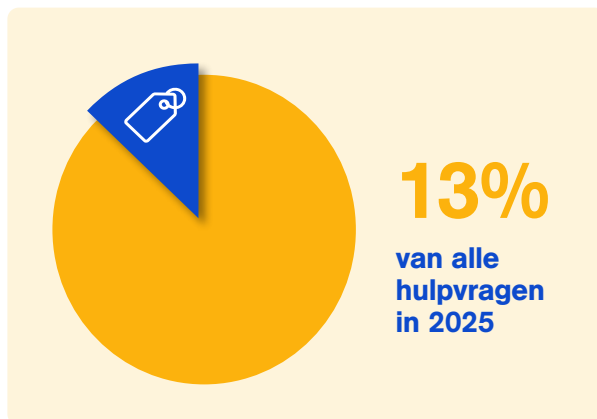
“Ik heb al een jaar problemen met de cv-ketel en heb altijd de huur betaald. De verhuurder onderneemt niets. **Heb ik recht op huurverlaging met terugwerkende kracht?**”

Aankopen & Schulden

In 2025 behandelde het Juridisch Loket ruim **28.000 hulpvragen** over het onderwerp Aankopen & Schulden. Dit is **13% van het totaal aantal behandelde hulpvragen** in 2025.

28.000

**hulpvragen in 2025
over Aankopen &
Schulden**



34.000

**weergaven
voorbeeldbrief
'Ingebrekestelling'**

Meest voorkomende onderwerpen

1 34% Consumentenkoop

Hulpvragen die gaan over een aankoop in een winkel of webshop, aan de deur, op straat of aan de telefoon door een particuliere koper. Zoals het annuleren van de koop, of binnen welke termijn de spullen geleverd moeten worden.

2 30% Geschil verbintenissen

Hulpvragen over verbintenissen die niet binnen de andere categorieën passen en om extra maatwerk vragen. Denk bijvoorbeeld aan wat te doen bij oplichting, geldleningen of onrechtmatige daad.

3 13% Schuldsanering

Hulpvragen over beslaglegging, betalingsregelingen of de beslagvrije voet als gevolg van niet-betaalde rekeningen.

4 12% Levering NUTS- en telecombedrijven

Hulpvragen ten aanzien van energiemaatschappijen, waterbedrijven of telefoon/internet aanbieders. Denk hierbij aan vragen over overstappen van aanbieder, opzeggen of problemen met de meterstanden.

5 11% Verzekeringsgeschil

Hulpvragen over de vergoeding van kosten door een verzekeraar. Bijvoorbeeld over algemene verzekeringsvoorwaarden, wat te doen bij een geschil of hoe je een verzekering opzegt.

Hulpvragen Consumentenkoop



-14%

Daling
2024 > 2025

52%

vrouw

69%

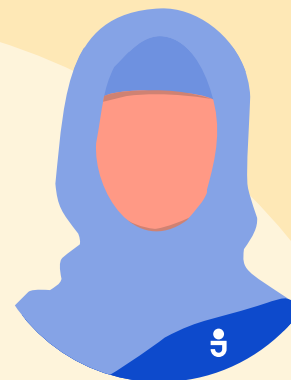
20-50jr

In de praktijk: Consumentenkopen

Ondanks de daling van het aantal hulpvragen over Consumentenkopen, meldden onze juridisch adviseurs binnen dit onderwerp een aantal opvallende ontwikkelingen:

Thuisbatterijen

“Er waren veel vragen over contracten met aanbieders van thuisbatterijen. Mensen werden vaak telefonisch benaderd en met mooie verkooppraatjes verleid tot de aanschaf van een of meerdere thuisbatterijen. Doordat hier hoge kosten mee gemoeid zijn, werden vaak ook leningen aangeboden.”



Tweedehands auto's

“Opvallend was ook de hoeveelheid vragen over wat te doen bij een miskoop van een tweedehandsauto.”

Misleidende websites

“We ontvingen veel vragen over websites waarbij niet duidelijk was of er een overeenkomst werd afgesloten of dat er aan het gebruik van de aangeboden dienst kosten verbonden waren.”

Betrokken organisaties

Bij elke hulpvraag die wij krijgen, registreren we de wederpartij: de persoon of organisatie die betrokken is bij het probleem van de rechtzoekende. Zo kunnen we sneller zien of het aantal vragen over specifieke overheidsinstanties, bedrijven of sectoren toeneemt en dat nader onderzoeken.

Vaakst voorkomende wederpartijen

Dit is relatief vaak een **ex-partner**, bij vragen over bijvoorbeeld alimentatie, omgangsregelingen, scheiding of contactverboden. Ook zijn andere particulieren regelmatig betrokken als wederpartij, zoals **familieleden** (bij erfenissen), **buren** (bij conflicten) en **particuliere verkopers** (bij online aankopen).

Daarnaast zien we vaak **woningcorporaties en andere (particuliere) verhuurders** als wederpartij, met name bij vragen over onderhoud van huurwoningen of beëindiging van huurcontracten.

Overheidsinstanties spelen eveneens een rol. **Met name gemeenten, maar ook politie en justitie, de IND en het UWV.** Rechtzoekenden vragen ons om uitleg over beslissingen van deze instanties, of zijn het niet eens met een besluit. Bovendien is vaak onduidelijk bij welke instantie ze terecht kunnen om verder geholpen te worden.

Tot slot zien we veel hulpvragen waarbij bedrijven betrokken zijn. Dat zijn vooral **verzekeraars, uitzendbureaus, banken** en **telecomaanbieders**.



SignalenInZicht 2025 – een terugblik

In september 2025 publiceerden we de eerste editie van SignalenInZicht, met daarin **zes belangrijke knelpunten** waar veel mensen in 2024 op vastliepen.

De signalen in het rapport zijn onderverdeeld in twee thema's: **wonen** (urgentieverklaringen en achterstallig onderhoud) en **financiële zorg** (eigenrisicodragerschap, bewindvoering, incassobureaus en Wajong-bezwaarprocedures). We zien dat het aantal hulpvragen in 2025 op vrijwel al deze onderwerpen even hoog bleef als in 2024.

Dat betekent dat deze signalen nog altijd urgent zijn en een **onverminderd grote impact hebben op het dagelijks leven van mensen**. Daarmee blijven dit onderwerpen die de aandacht verdienen van beleidsmakers, uitvoerders en andere betrokken organisaties. Het Juridisch Loket blijft deze problematiek onder de aandacht brengen.

1

Urgentieverklaringen

Een urgentieverklaring geeft voorrang bij het zoeken naar een sociale huurwoning. Mensen weten vaak niet wat hun rechten zijn, hoe ze een aanvraag moeten onderbouwen of wat te doen bij een afwijzing.

2

Achterstallig onderhoud

Achterstallig onderhoud aan huurwoningen is een wijdverbreid en hardnekkig probleem. We zien klachten over lekkages, schimmel, defecte verwarming, slechte isolatie en andere problemen.

3

Eigenrisicodragerschap

Als de werkgever eigenrisicodrager is, is het vaak niet duidelijk hoe iemand een uitkering kan krijgen als diegene ziek uit dienst gaat. En we zien mensen die niet genoeg, of helemaal geen uitkeringen uitbetaald krijgen, terwijl ze daar wel recht op hebben.

4

Bewindvoering

Veel mensen die onderbewindstelling staan weten niet wat hun rechten zijn of hoe ze een klacht kunnen indienen, bijvoorbeeld als ze geen of te laat leefgeld ontvangen.

5

Incassobureaus

Veel mensen worden geconfronteerd met onverwachte, onduidelijke of onterechte incasso's. Dat gebeurt vaak op een intimiderende manier en soms zelfs onrechtmatig.

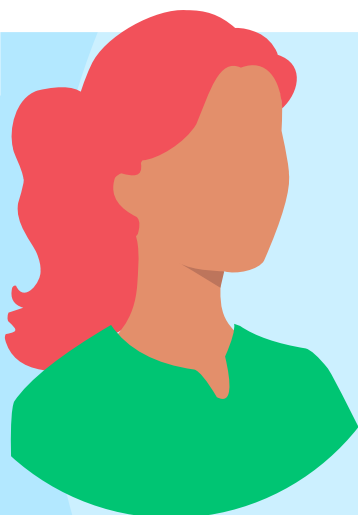
6

Wajong-bezwaarprocedures

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

Ellen, 21 jaar

“Ik kreeg ineens een brief van een incassobureau over een huurachterstand die al jaren oud was. Het incassobureau wilde dat ik binnen vijf dagen zou betalen, anders zouden ze ‘verdere stappen’ ondernemen. Maar ik twijfel of de schuld terecht is. Wat zijn mijn rechten en hoe reageer ik hierop?”



Aandacht voor misstanden bij incasso's

Ons signaal over incassobureaus kreeg **landelijke media-aandacht**, onder andere in consumentenprogramma Radar op NPO1. **Dit leidde tot discussies over de effectiviteit van de nieuwe Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) en het nieuwe register incassodienstverlening.** De wet is ingevoerd om de incassobranche beter te reguleren en mensen met betalingsachterstanden beter te beschermen. **Het Juridisch Loket is betrokken bij deze discussies en neemt deel aan de evaluatie van de Wki** die het ministerie van Justitie en Veiligheid momenteel uitvoert.

Ondertussen zien we nog evenveel **financieel kwetsbare mensen die de dupe worden van onterechte of agressieve incasso's.** En wie het financieel al moeilijk heeft, ervaart hierdoor extra stress. Zij worden nog onvoldoende beschermd door de nieuwe wetgeving. Vanaf 1 oktober 2026 treden de civielrechtelijke gevolgen van de Wki in werking. Dat betekent onder andere dat mensen geen kosten meer hoeven te voldoen die in rekening worden gebracht door incassobureaus die niet in het register staan. **We blijven volgen of dit tot minder problemen leidt.**

Problemen met uitkeringen blijven

We hebben contact met het UWV en delen relevante signalen, zoals die over eigenrisicodragerschap en Wajong-bezwaarprocedures. Dit is belangrijk, omdat nog steeds veel mensen hierdoor in de problemen komen. Zij krijgen bijvoorbeeld te weinig, te laat of helemaal geen Ziektewet-uitkering. Of ze zijn volledig afhankelijk van een Wajong-uitkering die wordt stopgezet, maar het lukt ze niet om bezwaar te maken. **Zo komen kwetsbare mensen in korte tijd in grote financiële problemen.**

Minder hulpvragen over achterstallig onderhoud

Het enige signaal waarop we in 2025 minder hulpvragen kregen dan in 2024 is achterstallig onderhoud van huurwoningen. **Dat terwijl het nog altijd een landelijk probleem is.** We kunnen nog onvoldoende duiden waarom het aantal hulpvragen bij het Juridisch Loket is afgenomen. Op 1 juli 2023 is de Wet goed verhuurderschap in werking getreden. Daarin is onder andere geregeld dat elke gemeente vanaf 1 januari 2024 een meldpunt voor ongewenst verhuurverdrag moet hebben. Mogelijk worden vragen en klachten inmiddels (steeds vaker) bij deze meldpunten ingediend.

Ondanks deze daling blijft achterstallig onderhoud een van de grootste onderwerpen binnen de huurvragen die we behandelen en zien we de impact daarvan op onze rechtzoekenden. Slechte isolatie leidt tot hogere energiekosten, waardoor mensen met een laag inkomen in de schulden kunnen komen. Vocht- en schimmelproblemen kunnen bovendien ernstige gezondheidsproblemen veroorzaken. **Daarom blijven we benadrukken dat achterstallig onderhoud grote gevolgen heeft.** We blijven hierover in gesprek met woningcorporaties en gemeenten, zowel op landelijk als op regionaal niveau.

Monitoring van signalen

In 2025 analyseerden we bijna **140 mogelijke signalen**. Veel daarvan komen uit onze dienstverlening, via meldingen van juridisch adviseurs of uit onze data. Ook maatschappelijke en politieke ontwikkelingen, en veranderingen in beleid of wetgeving kunnen aanleiding zijn om signalen te analyseren of te volgen. Zo proberen we inzichtelijk te maken welke impact nieuwe ontwikkelingen hebben op de mensen die onze hulp nodig hebben.

Gezinshereniging & Asielprocedures

Per 1 december 2025 begeleidt VluchtelingenWerk Nederland geen nieuwe gezinsherenigingsaanvragen meer voor mensen die nog in de asielopvang verblijven. **Dit als gevolg van het besluit van het ministerie van Asiel & Migratie om de subsidie af te bouwen en een deel van deze taken over te dragen aan de IND.** Momenteel monitoren we of deze verandering ertoe leidt dat statushouders zich vaker bij ons melden, en zo ja, met wat voor vragen en problemen.

Dit geldt ook voor de gevolgen van de nieuwe asielregels die vanaf 12 juni 2026 in de EU gaan gelden, als het Europese Asiel- en Migratiepact van kracht gaat. Zien we op deze onderwerpen een stijging in het aantal hulpvragen, dan zullen we dit onderzoeken en onder de aandacht brengen van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, de IND en Vluchtelingenwerk. Hierbij is het belangrijk te benadrukken dat het Juridisch Loket niet is ingericht op het begeleiden van personen in asiel- of gezinsherenigingsprocedures.

Uitkeringen & Toeslagen

In 2025 publiceerden we vier signalen op het thema financiële zorg. Op dit moment monitoren we een aantal aanvullende signalen op dit thema. Zo houden we bij in hoeverre wij vragen krijgen over **de lopende hersteloperatie van WIA-uitkeringen** die door het UWV wordt uitgevoerd. Het gaat om WIA-uitkeringen die tussen 2020 en 2024 zijn gestart, en waarbij het UWV in sommige gevallen fouten heeft gemaakt in de berekening van

het dagloon. Ook volgen we **de effecten van de nieuwe maatregelen voor werkende Wajong-cliënten**. Daardoor kan vanaf 1 januari 2027 het recht op Wajong eindigen voor mensen die de afgelopen vijf jaar onafgebroken hebben gewerkt.

Verder kijken we naar de voornemens in het coalitieakkoord die gevolgen kunnen hebben, zoals **de plannen om de WW-uitkering te hervormen, WIA-herbeoordelingen strenger te maken** en het **maximumdagloon te verlagen** (verlaagd uitkeringsplafond).



Tot slot monitoren we de hoeveelheid vragen en aard van de problematiek waarmee (erkende of afgewezen) slachtoffers van de **toeslagenaffaire** zich bij ons melden. Want in 2025 benaderden honderden mensen in deze situatie ons voor hulp en advies. Het is zorgelijk dat zij zich genoodzaakt voelen om eerstelijns rechtshulp te zoeken, en zich blijkbaar onvoldoende gehoord of geholpen voelen door de verantwoordelijke instanties die deze slachtoffers begeleiden.

Signalen in onderzoek

De afgelopen jaren ontvingen wij jaarlijks enkele honderden **hulpvragen over rijsscholen of rijlessen**. Momenteel onderzoeken wij de belangrijkste knelpunten waarmee rechtzoekenden in deze sector worden geconfronteerd. We vinden dit een belangrijk onderwerp omdat de vragen vaak van jongeren komen, die niet altijd goed overzien welke verplichting ze aangaan en onvoldoende bekend zijn met de mogelijkheid om een klacht in te dienen tegen hun rijsschool of -instructeur. De uitkomsten delen wij met de branche en betrokken instanties.

Daarnaast richten wij ons op de hulpvragen rond **commerciële bemiddelingsbureaus** die tegen betaling diensten aanbieden die vaak ook kosteloos of tegen lagere kosten rechtstreeks bij de overheid beschikbaar zijn. Denk aan **bedrijven die tegen betaling overheidstoelagen aanvragen namens cliënten**. Voor rechtzoekenden is niet altijd duidelijk dat het om betaalde dienstverlening gaat of dat zij deze aanvragen zelf kunnen doen.

Peter, 19 jaar

Ik heb €1800,- betaald voor een pakket van 30 rijlessen. Na één les vroeg de rijsschool faillissement aan en werden de lessen gestopt. Alleen blijkt de rijsschool helemaal niet failliet verklaard te zijn! Nu wil ik mijn geld terug maar de rijsschool weigert dit. Ook mag ik geen lessen volgen. Wat kan ik nu doen?



Ontwikkeling van de signaleringsfunctie

In 2025 hebben we belangrijke stappen gezet om onze signaleringsfunctie verder te professionaliseren. We verbeterden onze datakwaliteit, ontwikkelden nieuwe analysemogelijkheden en intensiverden onze samenwerking en signaaluitwisseling met andere organisaties. Zo komen structurele knelpunten sneller in beeld en kan eerder actie worden ondernomen om deze op te lossen.

Datakwaliteit, dashboards en AI

Goede signalering vraagt om **kwalitatief hoogwaardige data en bruikbare inzichten**. In 2025 hebben wij hierin verschillende verbeteringen doorgevoerd. Zo is het melden van signalen voor juridisch adviseurs vereenvoudigd en zijn systemen en registratievoorschriften aangepast om de datakwaliteit te verhogen. Daarnaast hebben wij een **AI-tool ontwikkeld** om data gericht te doorzoeken op relevante signalen; deze wordt in 2026 in gebruik genomen. Tot slot zijn **dashboards ingericht** die data vertalen naar inzichten, zodat signalen sneller en gericht kunnen worden geïdentificeerd.

Informatie delen en uitwisselen

De signaleringsfunctie is in het afgelopen jaar verder ontwikkeld en steviger verankerd in de organisatie. Intern werkt het signaleringsteam structureel samen met onze regioregisseurs en Team Arbeidsmigranten

om signalen uit te wisselen. Ook het externe netwerk is versterkt, met periodiek overleg met onder meer de Autoriteit Consument en Markt en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, en deelname aan het overleg Rechtswereld. Daarnaast zijn we betrokken bij het initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voor een **overheidsbrede visie op signaalmanagement**. Verder hebben wij het afgelopen jaar gesprekken gevoerd met verschillende organisaties die meer wilden weten over onze werkwijze, naar aanleiding van SignalenInZicht 2025.

Delen van signalen

In 2025 hebben we meerdere signalen onderzocht die niet zijn gepubliceerd, maar waar we wel actie op hebben ondernomen. **Het doel van signaleren is om knelpunten zo snel mogelijk op te lossen**, het liefst samen met de organisaties die daarvoor verantwoordelijk zijn. We merken dat veel organisaties, zeker netwerkpartners, onze signalen met interesse ontvangen. De inzichten uit deze gesprekken helpen onze eigen dienstverlening en die van onze netwerkpartners verder te verbeteren.

In sommige gevallen leidt het aankaarten van een signaal bij de betrokken organisatie direct tot een oplossing. **Blijven problemen zich voordoen, dan kunnen we besluiten het signaal te publiceren**. Betrokken partijen informeren we daar altijd vooraf over. Als een publicatie een oordeel bevat of ingaat op (mogelijke) oorzaken van de problematiek, dan geven we hen vooraf de gelegenheid om te reageren.





In Nederland lopen elke dag mensen vast door juridische problemen. Vaak kunnen zij die niet alleen oplossen. Juist dan is het belangrijk dat een organisatie als het Juridisch Loket laagdrempelige en toegankelijke hulp biedt. **We luisteren naar hun verhaal, geven advies en zoeken naar de best passende oplossing.** Daarnaast **signaleren we knelpunten** en brengen we die onder de aandacht van betrokken organisaties, zodat zij kunnen ingrijpen en problemen worden opgelost of voorkomen. **Zo dragen we bij aan een rechtvaardigere samenleving.**

juridischloket.nl