



‘Niet het zoveelste rapport op de stapel’

Een verslag van de eerste negen maanden

Tussenrapportage

Kwartiermaker landelijk dekkend netwerk
sociaaljuridische en financiële hulp

Voorwoord

‘Toch niet het zoveelste rapport op de stapel’. Dat is wat ik na negen maanden stad en land afreizen misschien wel het vaakst heb gehoord. Al die analyses, rapporten en commissies die allemaal nagenoeg hetzelfde zeggen: ‘Nederland noemt zich een rechtsstaat, maar het kunnen halen van je recht is wel erg afhankelijk van je postcode, portemonnee en je persoonlijke omstandigheden.’ Maar wanneer verandert er nu eens echt iets? We zetten alles op alles om ervoor te zorgen dat ons rapport het laatste rapport is dat nodig is over dit onderwerp.

De rechtsstaat en overheid staan voor veel mensen op grote afstand en voor een deel van de mensen niet aan hún kant. Waar de overheid en de rechtsstaat een beschermer en bondgenoot zou moeten zijn voor mensen die onrechtvaardig getroffen worden door het systeem, ervaren mensen het tegenovergestelde.

Onze samenleving is veel te ingewikkeld en te duur gemaakt. Vooral voor mensen met een laag of middeninkomen zorgt dit voor problemen. Het vinden van de juiste hulp bij deze problemen is óók ingewikkeld gemaakt. Als je voldoende geld en een goed netwerk hebt, dan is het krijgen van je recht een stuk eenvoudiger dan wanneer je geen geld hebt voor een adviseur of advocaat en geen netwerk van mensen met kennis en contacten.

In deze tussenrapportage delen wij onze bevindingen na negen maanden onderweg te zijn als kwartiermakersteam sociaaljuridische en financiële hulp. Ook letterlijk onderweg, van Heerenveen tot Heerlen en van de Achterhoek tot Alkmaar. Want die stapel geschreven rapporten maakt op papier heel duidelijk wat er mis is, wij willen juist zoveel mogelijk in de praktijk kijken naar oplossingen die het leven van mensen echt zullen veranderen.

Het toeslagenschandaal heb ik vanuit mijn tijd in de actieve politiek van dichtbij meegemaakt. Het is verschrikkelijk dat nog lang niet alle getroffen ouders en kinderen hun ‘compensatie’ hebben gekregen, maar wat velen mij meegaven is ‘zorg er alsjeblieft voor dat dit een ander nooit meer zo kan gebeuren’. Ik heb het altijd bijzonder gevonden dat mensen wiens leven zo is verwoest, zo begaan zijn met het lot van anderen.

Ook daarom voel ik het vooral als een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat er écht iets gaat veranderen. Overal in het land goede sociaaljuridische en financiële hulp kunnen krijgen is een basisvoorziening in een rechtsstaat en is een permanent noodzakelijke vorm van hulp én van tegenmacht. Want als mensen hun recht niet kunnen halen, blijft onrecht bestaan.



Lilian Marijnissen

Kwartiermaker landelijk dekkend netwerk sociaaljuridische en financiële hulp

Inhoud

Voorwoord	1
1 Opdracht & reflectie	3
2 Aanpak	5
3 Bevindingen tot nu toe	10
4 Beweging	28
5 Tien oplossingsrichtingen	29
6 Vooruitblik	31

1 Opdracht & reflectie

De ministeries van Justitie en Veiligheid, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten gaven mij gezamenlijk onderstaande opdracht:

Iedere burger met sociaaljuridische problemen moet toegang hebben tot adequate hulp. De kwartiermaker ontwikkelt concrete voorstellen voor de opbouw van een landelijk dekkend netwerk van sociaaljuridische dienstverlening. De kwartiermaker kijkt hierbij tevens naar de connectie met andere vormen van overheidsdienstverlening en naar de mogelijkheden om te verbreden naar financiële dienstverlening. De kwartiermaker vormt een verbindende schakel die hiervoor actief in het land en op basis van de behoeften van inwoners in kaart brengt wat wenselijk is. Prioritair aandachtspunt zijn de regio's waar het aanbod naar verwachting ontoereikend is. In deze regio's is het van belang dat er op korte termijn sociaaljuridische en financiële hulp beschikbaar komt, die aansluit op de behoeften van burgers en die past bij de lokale of regionale toegang tot bredere voorzieningen. De kwartiermaker is verantwoordelijk voor 1) het ontwikkelen van duidelijke en uitvoerbare voorstellen voor een landelijk dekkend netwerk sociaaljuridische en financiële hulp, 2) een aanpak die de toegang verbetert, beginnend in regio's waar dit ontoereikend is, 3) het leggen van bestuurlijke verbindingen en het organiseren van een proces dat betrokkenheid bestendigt en 4) een methodiek voor monitoring.

1.1 Reflectie op de opdracht

De aan ons toevertrouwde opdracht gaat over bestaanszekerheid, de rechtsstaat én het vertrouwen van mensen hierin. We benaderen de opdracht open en breed. Als kern van onze opdracht zien wij sociaaljuridische problemen en alle hulp die op dat gebied noodzakelijk is. Dit heeft te maken met de achtergrond en aanleiding: het toeslagenschandaal en alle conclusies en aanbevelingen die daarna verschenen. We vinden het logisch om verbinding te maken met (hulp aan mensen met) financiële problemen en geldzorgen. Sterker nog, die verbinding is evident als je vanuit mensen en hun problemen denkt. Bijvoorbeeld Jolanda. Zij heeft het niet breed en last van de hoge energierekening. Ze wil graag een lagere energierekening en denkt daarom dat het een goed idee is om over te stappen naar een andere aanbieder. Omdat er nauwelijks contact mogelijk is met de energiemaatschappij lukt het haar niet om haar contract op te vragen en als dat contract er dan is om het goed te begrijpen. Als je overstapt terwijl het niet mag, kun je duizenden euro's boete krijgen. Wie helpt haar?

Of het verhaal van Shanta. Zij krijgt plotseling aanmaningen van een incassobureau. Ze moet €17.000,- betalen maar het klopt niet. Op de brieven staan haar adres en haar achternaam, maar ze wás het niet. Uit de brief blijkt dat een man, veel jonger dan zij en woonachtig in een andere stad, jaren geleden schulden maakte door een krediet aan te gaan bij een grote elektronicawinkel. Op onduidelijke wijze zit nu het incassobureau achter Shanta aan. Ze heeft er slapeloze nachten van en is bang weer terecht te komen in de schuldsanering, terwijl ze haar leven net weer helemaal op de rit heeft. Wie komt op voor haar belangen?

Vaak zijn problemen van mensen niet op te knippen in alleen 'sociaaljuridisch' of 'financieel'. En bestaat ook nog de invalshoek van 'fiscale rechtshulp'. Mensen ervaren voornamelijk 'gedoe met hun toeslagen' of 'een onterecht hoge huur die ze niet kunnen betalen'. Is dat een sociaaljuridisch of een financieel probleem? Het één kan ook het ander worden en andersom. En belangrijker: het is volstrekt onwenselijk dat mensen zelf uit moeten zoeken waar ze het beste kunnen aankloppen.

Ook de gevraagde 'connectie met andere vormen van overheidsdienstverlening' komt tijdens onze bezoeken en gesprekken regelmatig naar voren. Er is natuurlijk een relatie met het functioneren en organiseren van de overheid. Denk aan de mate waarin een (lokale) overheid helder en tijdig communiceert over besluiten of juist formeel en afstandelijk werkt. Of denk aan de inrichting van wijk- of buurtteams, of aan de werkwijze van landelijke organisaties zoals UWV, Belastingdienst, SVB en Kamer van Koophandel. En aan het politieke belang en de prioriteit die er in welke mate wordt gegeven aan lokale rechtsbescherming door een gemeente.

Wij hebben een belangrijke kans om echt vanuit mensen en hun problemen te kijken in plaats vanuit losse stelsels en organisaties. Niet voor één specifieke doelgroep maar voor iedereen. In het land horen wij herkenning in deze brede benadering. Hulpverleners (hieronder verstaan wij in het algemeen iedereen die zich als beroepskracht of als vrijwilliger inzet voor mensen met sociaaljuridische en financiële problemen) spreken regelmatig de hoop en verwachting uit dat onze voorstellen voor wezenlijke verandering gaan zorgen. Vaak doelen zij specifiek op de enorme versnippering van organisaties, systemen, hulpaanbod en regelingen. Een gegeven dat helaas al langere tijd bekend is. Onder andere de staatscommissie rechtsstaat wees heel indringend op de impact die dat heeft op mensen. Het feit dat er al een stapel rapporten ligt over dit onderwerp met nog te weinig verandering zorgt voor cynisme en ‘rapport-moeheid’ in het land.

Wáárom lukt het (nog) niet om al die aanbevelingen uit te voeren? En hoe gaan wij dan het verschil maken? De opdracht proberen wij in te vullen op een manier die niet alleen (weer) een rapport oplevert, maar hopelijk een onomkeerbare beweging in gang zet.



Op bezoek bij 'Huis van het Recht' in Heerlen

2 Aanpak

Inzicht begint in de praktijk

Vanaf onze start zijn we direct het land in gegaan. We keken door het hele land mee tijdens spreekuren, aan balies, in ‘huiskamers’, bij inlooppunten, buurthuizen, bibliotheken en gemeentehuizen. Om in de buurt, het dorp en de stad te zien wat wél en wat níet werkt. Om direct van inwoners zelf te horen wat voor problemen zij hebben en wat voor hulp hierbij nodig is. Om het werk van hulpverleners in de praktijk te zien en te ervaren. Hier horen we volop over de problemen van mensen. Bijvoorbeeld van Sem. Sem is ziek geworden en kan niet meer werken. Zijn werkgever is vrijwel direct gestopt met het betalen van zijn salaris. Salaris waar hij wel recht op heeft. Uit schaamte en onwetendheid wacht hij (te) lang met hulp zoeken. De gemeente verwijst hem naar een vrijwilliger, die met hem de financiën doorneemt en helpt bij het aanvragen van een WIA-uitkering. Deze wordt echter afgewezen omdat de werkgever zijn verplichtingen moet nakomen. Wie helpt hem bij het halen van zijn recht? In zijn woonplaats is hier geen voorziening voor.

Ieder verhaal is weer anders. Vaak gaat het over inkomen, wonen, zorg, gezin. Indringend was bijvoorbeeld het verhaal van Toos. Toos zat gevangen in haar huwelijk. Dertig jaar lang deed haar man de bankzaken en moest ze zijn toestemming hebben voor uitgaven. Nadat hij haar voor de tweede keer het ziekenhuis in heeft geslagen, wil ze scheiden. Maar ze heeft geen begin van een idee hoe ze er financieel voor staat, hoe dat moet als hij de rekeningen beheert, waar ze recht op heeft en in wat voor woning ze kan gaan wonen? Natuurlijk is ze ook bang en is het een emotionele stap. Waar kan Toos terecht?

We bezoeken zoveel mogelijk verschillende plekken in het land om te leren over de verschillende vormen van sociaal-juridische en financiële hulp aan mensen zoals Sem en Toos. Met wat voor soort problemen kloppen mensen aan en wie pakt die problemen dan op? Wat houdt de hulp precies in (of niet) en wat betekent dit voor mensen? Op wat voor soort locaties is deze hulp beschikbaar en hoe komen mensen daar terecht? Kunnen ze rechtstreeks terecht of moeten ze eerst een doorverwijzing hebben? Hoe is de hulp georganiseerd en gefinancierd? Wat zijn er voor samenwerkingen? Mogen hulpverleners onderling gegevens uitwisselen? Wat zijn de ideeën voor versterking en verbetering? In het onderdeel ‘bevindingen tot nu toe’ van deze rapportage geven we hier onze voorlopige antwoorden op.



Gesprek na bijwonen spreekuur van sociaal raadvrouw in Hengelo

Gesprekken en bijeenkomsten

We zoeken actief contact met beroepskrachten in en om het sociaaljuridische werkveld, met vrijwilligersorganisaties, met onderwijs- en kennisinstellingen. Eigenlijk iedereen met een potentieel interessant perspectief op onze opdracht, dus ook mensen met relevante publicaties en onderzoeken over ons thema of organisaties die kennis of voorzieningen ontwikkelen op dit terrein.

We organiseren ook ontmoetingen met grotere groepen mensen. Zo nodigden we sociaal raadslieden uit het hele land uit om bij elkaar te komen en hun inzichten met ons te delen. Dit deden we ook met medewerkers van gemeenten, met sociaal advocaten en onderzoekers. Deze groepen konden ons vanuit hun dagelijkse realiteit vertellen over de mogelijkheden en knelpunten die zij zien.



Lilian spreekt sociaal raadslieden op bijeenkomst 'Sociaal raadslieden aan het woord'.

Regio's

De opdracht is gebaseerd op de bevinding dat er in Nederland regio's zijn waar de toegang tot sociaaljuridische hulp afwezig of onvoldoende is, de zogenaamde 'witte vlekken'. Met de toen beschikbare informatie¹ startten wij met deze aandachtsgebieden: Zeeland (met name Zeeuws-Vlaanderen), de Kop van Noord-Holland, Oost-Gelderland, Zuidoost Friesland en Zuidwest Drenthe. We bezochten daarom bijvoorbeeld de Achterhoek (Bronckhorst, Doetinchem, Varsseveld), Den Helder, Emmen, Heerenveen, Hoogeveen, Middelburg, Oldambt, Smallingerland, Twente (Oldenzaal, Borne, Enschede) en Zeeuws-Vlaanderen. Regelmatig waren bij deze bezoeken ook partijen aanwezig vanuit omliggende gemeenten zodat we die informatie ook konden betrekken.

We beperken ons bewust niet tot de meegegeven aandachtsgebieden. Zo kwamen we bijvoorbeeld ook in of in contact met Almere, Arnhem, Boxtel, Breda, Capelle aan den IJssel, Den Bosch, Den Haag, Dordrecht, Ede, de Fryske Marren, Groningen, Heerlen, Katwijk, Rijswijk, Roermond, Oss, Rotterdam, Súdwest-Fryslân, Tilburg, Uden, Utrecht, Venlo, Zaanstad en Zwolle.

We bouwen al doende aan een netwerk in de verschillende regio's, en niet uitsluitend in de hierboven genoemde gebieden. We halen inspirerende voorbeelden op en delen die op verzoek met anderen. Zo nu en dan brachten we mensen uit een regio bij elkaar, van verschillende organisaties en beroepsgroepen. Tijdens deze gesprekken konden we met elkaar reflecteren en discussiëren. Een mooi bijeffect is dat het hielp bij het opdoen of aanhalen van waardevolle onderlinge contacten. We spreken ook burgemeesters en wethouders, zodat we ook informatie ophalen over de bestuurlijke kijk op verantwoordelijkheden en uitdagingen.

Bekendheid vergroten

De activiteiten in de eerste periode blijken niet alleen zinvol om informatie te verzamelen, maar ook om het bewustzijn en de bekendheid van het onderwerp te vergroten. Het werd ons namelijk al snel duidelijk dat vooral de term 'sociaal-juridische hulp' vaak niet begrepen wordt. De meeste mensen buiten het directe werkgebied hebben weinig beeld bij wat voor soort problemen dit betreft. Los van het ontbreken van een eenduidige en herkenbare definitie, is sprake van een grote onbekendheid met het werk van sociaaljuridisch hulpverleners. Terwijl het vrijwel altijd gaat over de wezenlijke zaken voor iemands bestaanszekerheid: inkomen, wonen, gezin, gezondheid en mee kunnen doen in de samenleving. Het duidelijkere begrip 'financiële problemen' heeft ook regelmatig uitleg nodig. De eerste associatie is vaak schuldhulpverlening, terwijl financiële hulp zich richt op mensen met geldzorgen. Dan hoeft zeker (nog) geen sprake te zijn van schulden of schuldhulpverlening. Ook meer abstracte onderwerpen als rechtsbescherming en toegang tot het recht spreken lang niet tot ieders verbeelding. Vaak associëren mensen dit voornamelijk met de (sociale) advocatuur

¹ Deze informatie was afkomstig van het ministerie van Justitie en Veiligheid, en gebaseerd op (een selectie van de) data verkregen uit de landelijke inventarisatie van sociaaljuridische hulp in Nederland (2023).

of de rechtspraak. En dus niet met de kosteloze ‘eerstelijns’ sociaaljuridische hulp waar wij ons op richten. Om weg te blijven uit abstracte definities die buiten direct betrokkenen niemand aanspreken, verzamelen wij veel verhalen uit het dagelijkse leven van mensen, die bij elkaar de verscheidenheid van de vragen en problemen laten zien.

Voortbouwen op bestaande rapporten

De praktijk is onze belangrijkste bron van informatie. Daarnaast zijn er al stapels rapporten gepubliceerd over de rechtsongelijkheid in ons land, de (te beperkte) toegang tot het recht, het wantrouwen tegenover instituties en overheid en de doorgeschoten complexiteit van onze samenleving. We willen dit werk en deze analyse niet *nóg* een keer doen, maar we willen dit vertalen naar oplossingen waar mensen praktisch wat aan hebben. We verzamelen zoveel mogelijk relevante rapporten en onderzoeken. Veel van de onderzoekers hebben we uitgenodigd en uitgebreid gesproken. Studenten van de Hogeschool van Amsterdam zijn doorlopend bezig om met ons mee te kijken in al deze bestaande rapporten om hier de meest relevante rode draden uit te halen.

Proces van betrokkenheid

We betrekken organisaties uit het werkveld van sociaaljuridische en financiële hulp bij het duiden van onze bevindingen. Met onder andere dit doel hebben we een klankbordgroep ingericht. De klankbordgroep heeft geen formeel adviserende positie, maar bestaat uit een groep mensen die dagelijks nauw betrokken is bij de inhoud van onze opdracht. Deze groep bestaat uit de landelijke bestuurders van:

- Divosa
- Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels
- Sociaal Werk Nederland
- Stichting Alliantie Vrijwillige Schuldhelp
- Stichting Nederlandse Schuldhulproute / Geldfit
- Stichting Het Juridisch Loket

Daarnaast hebben we een adviesraad samengesteld. We vinden het nuttig en belangrijk om mensen met een brede kennis van zaken, veel ervaring en zonder directe belangen bij de uitkomst van onze opdracht, te betrekken. En om met ons mee te denken hoe onze opdracht maximale impact in de praktijk kan maken. De adviesraad bestaat uit:

- Marianne van den Anker, *ombudsman Rotterdam-Rijnmond en voormalig wethouder.*
- Fatma Koser Kaya, *voorzitter Landelijke Cliëntenraad, jurist en voormalig Tweede Kamerlid en wethouder.*
- Henk Kummeling, *voorzitter staatscommissie rechtsstaat, hoogleraar en staatsrechtgeleerde.*
- Marco Pastors, *directeur NPLV Rotterdam Zuid en voormalig wethouder.*
- Arjan Vliegenthart, *decaan Hogeschool van Amsterdam faculteit Maatschappij en Recht, voormalig directeur Nibud en wethouder.*
- Josse de Voogd, *geograaf, publicist en onderzoeker, een van de auteurs van ‘Atlas van Afgehaakt Nederland’.*
- Herman Tjeenk Willink, *minister van Staat en voormalig vicepresident Raad van State.*
- Arre Zuurmond, *voormalig ombudsman metropool Amsterdam en regeringscommissaris.*

Ook sluiten we op specifieke momenten aan bij bestaande overleggen binnen de organisaties van onze opdrachtgevers.²



Adviesraad

2 Zoals het Bestuurlijk Overleg Toegang tot het recht en het Interdepartementaal Loketinitiatieven Overleg.

Opdrachtgevers

In de eerste maanden voerden we gesprekken met de (demissionaire) bewindspersonen, directeuren-generaal en andere vertegenwoordigers van de betrokken ministeries en de VNG. In maart brachten we samen met Claudia van Bruggen, staatssecretaris van Justitie en Veiligheid, een werkbezoek aan de vrouwenrechtswinkels in Nederland.

Politiek

Omdat in de eerste periode van de opdracht zowel landelijk als lokaal verkiezingen waren, hebben we ons ingezet om het belang van goede, nabije en tijdige sociaaljuridische en financiële hulp onder de politieke aandacht te brengen. Dit deden we door brieven te sturen naar de nieuwe gemeenteraadsleden van alle gemeenten en naar de formerende partijen op landelijk niveau. In de periode dat we actief zijn, zijn verder de volgende momenten noemenswaardig:

- De Eerste en Tweede Kamer zijn eind 2025 [geïnformeerd over onze aanpak](#).
- We zagen dat de Tweede Kamer een [motie](#) aannam die een verbinding legt tussen onze opdracht en de Informatiepunten Digitale Overheid. Ook werd een [motie](#) aangenomen over de financiering van vrouwenrechtswinkels. Overigens werd al in 2022 een [motie](#) aangenomen over het belang van 'Huizen van het Recht' in de gebieden van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid.
- Op 4 juni organiseerde de vaste commissie voor Justitie en Veiligheid een rondetafelgesprek over de Staat van de Rechtsstaat: Toegang tot het recht. Lilian Marijnissen nam hier op uitnodiging van de Tweede Kamer aan deel.³

Communicatie en media

Via [LinkedIn](#) en andere sociale media delen we al vanaf onze start berichten over gesprekken en bezoeken: een effectieve en kosteloze manier om doorlopend te laten zien wat we doen. We hebben bewust gekozen voor een zichtbare aanpak zodat we ook gaandeweg onze opdracht goede voorbeelden in de spotlight kunnen zetten, aandacht kunnen vragen voor de knelpunten die we tegenkomen en ideeën kunnen toetsen. Ook kunnen mensen een reactie geven en kunnen wij die informatie wij direct meenemen in het vervolg.

Op 12 april 2026 verscheen een opiniestuk van de kwartiermaker in de [Volkskrant](#). Op 21 april was zij te gast bij het [radio-programma Dit is de Dag](#).

Uitnodigingen en verzoeken

Vanaf de eerste dag worden we volop benaderd door mensen en organisaties die hun ideeën willen delen. Ook directe vragen om hulp van inwoners kwamen bij ons terecht. Verder komen elke week vele verzoeken binnen voor bijdragen aan conferenties, podcasts, symposia en andere bijeenkomsten. Hierin is zorgvuldig gekozen om de tijd zo effectief mogelijk te gebruiken en vooral zoveel mogelijk tijd te hebben om het land in te gaan en de praktijk te zien. Voorbeelden van uitnodigingen waar we op in zijn gegaan: het sociaal raadsliedencongres, een kennisbijeenkomst 'rechtshulp en sociaal domein' in Midden en Noord-Limburg, een gastcollege voor rechtenstudenten van de Universiteit van Amsterdam, deelnemen aan de SIA-conferentie met lectoren van opleidingen voor juristen en een [interview met Divosa](#).

Aanpak in cijfers



220+ gevoerde gesprekken/werkbezoeken



50+ bijgewoonde gesprekken met inwoners met sociaaljuridische problemen



80+ berichten op LinkedIn



97 rapporten en documenten verzameld en geanalyseerd



343 brieven verstuurd

³ Het rondetafelgesprek is terug te zien via de [website van de Tweede Kamer](#).

Verbindingen

We hebben verbinding gelegd met (landelijke) initiatieven: zoals het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid, het Nationaal Programma Vitale Regio's, het Platform Sociaal Domein, de ontwikkeling van 'overheidsbrede dienstverlening' en de Belangenbehartiger Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden (BBT). Op basis van het [amendement Grinwis/Van Dijk](#) werkt de BBT aan het versterken van een landelijk dekkend netwerk *fiscale* rechtshulp. We delen onze bevindingen op regelmatige basis met de BBT. Ook spreken we met Divosa onder andere over het initiatief voor basisdienstverlening op gebied van armoedebeleid.

Analyse wet- en regelgeving en financiering

Om de juiste afwegingen te maken en onze voorstellen zorgvuldig te onderbouwen, duiken we in de relevante wetten en regels. Experts op dit gebied helpen ons met het bestuderen van de reeds bestaande wetten, wetsvoorstellen, verordeningen en eventuele lokale beleidsregels. We zoeken ook onze weg in de beschikbare informatie over de financiering van sociaaljuridische en financiële hulp.

3 Bevindingen tot nu toe

In dit deel van de tussenrapportage staan onze belangrijkste, voorlopige bevindingen. Deze bevindingen baseren we op alle bezoeken, gesprekken en informatie tot nu toe. We zijn pas halverwege onze opdracht, maar schrijven ze nu al op. Zo kunnen we in gesprek gaan, om in ons eindrapport vervolgens een compleet verhaal van bevindingen en aanbevelingen te kunnen presenteren.

3.1 Het dagelijks leven is te duur en te ingewikkeld

De (on)betaalbaarheid van het leven

De kosten voor het dagelijks leven van mensen zijn enorm gestegen. Alles is duur geworden: je woning, je boodschappen, je vervoer. Lang niet iedereen is in de mogelijkheid om te sparen en een financiële buffer op te bouwen om grote of kleine tegenslagen in het leven op te vangen. Bijna de helft van de mensen in Nederland is ‘financieel kwetsbaar’ of erger.⁴ Vrijwel iedereen kan in de financiële problemen komen, bijvoorbeeld door ontslag, ziekte of een scheiding. De commissie sociaal minimum heeft uitvoerig onderzoek gedaan naar de bestaanszekerheid in Nederland.⁵ Een voorspelbaar en voldoende inkomen geeft mensen meer lucht en verkleint de kans op sociaal-juridische en financiële problemen.

De ingewikkelde oplossingen

Alles wat met inkomensondersteuning te maken heeft kan het beste omschreven worden als een labyrint aan toeslagen, kortingen en regelingen. Ze zijn onbekend, onoverzichtelijk en zorgen voor onzekerheid. Waarom krijgen mensen niet vanzelf toegekend waar zij recht op hebben? Waarom zijn de verschillen in aanpak en aanbod tussen gemeenten zo groot? We doen een groot beroep op kennis, vaardigheden en doorzettingsvermogen van mensen: dat zij (op tijd!) bij zichzelf signaleren dat er een probleem is, dat ze mogelijk ergens recht op hebben én hoe, waar en onder welke voorwaarden dat te vinden is. En volhouden als het niet meteen lukt om het juiste loket te vinden, als een aanvraag wordt afgewezen of je weer wordt doorverwezen naar een ander loket of organisatie. En, als er een foutje wordt gemaakt bij een aanvraag, waarom ligt het risico dan volledig bij de inwoner? Op gebied van toeslagen betekent dat – nog steeds – een kans op terugvorderingen van duizenden euro’s.

‘Niet-gebruik’

Volgens het NIBUD krijgt zeker de helft van de mensen die recht heeft op gemeentelijke financiële ondersteuning, die ondersteuning niet.⁶ Beleidsmakers en politici weten dat een substantieel deel van de mensen geen aanspraak zal maken op regelingen en toeslagen. In begrotingen houden zij hier zelfs al rekening mee.

4 Deloitte (2026). *Financiële gezondheid: de financiële gezondheid van Nederland verbetert, niet iedereen profiteert*. Raadpleegbaar via <https://www.deloitte.com/nl/nl/Industries/financial-services/research/financiele-gezondheid-van-nederlandse-huishoudens.html>.

5 Commissie Sociaal Minimum (2023): Een zeker bestaan: naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum, geraadpleegd <http://www.rijksoverheid.nl/documenten/2023/06/30/een-zeker-bestaan-rapport-i-commissie-sociaal-minimum> www.rijksoverheid.nl/documenten/2023/06/30/een-zeker-bestaan-rapport-i-commissie-sociaal-minimum.

6 Nibud (2026). *Verkenning gemeentelijk minimabeleid*. Geraadpleegd via <https://www.nibud.nl/nieuws/nibud-onderzoek-naar-effecten-gemeentelijk-minimabeleid/>.



Meeluisteren bij de bellijn voor financiële hulp door Geldfit in Zwolle

Wat dit betekent voor mensen?

Tijdens onze bezoeken zien we dit ook terug. Mensen weten niet waar ze recht op hebben, vinden het aanvragen van toeslagen of aanvullende inkomensregelingen te ingewikkeld of zijn bang voor terugvorderingen of andere negatieve effecten en zien er daarom maar helemaal vanaf. Maar ook tijdens de vele gesprekken door het land treffen we brede herkenning en erkenning aan dat zaken veel te complex zijn gemaakt. ‘Het lukt mij al (bijna) niet eens...’ horen we regelmatig politici, beleidsmakers en uitvoerders zeggen.

Op meerdere plekken troffen we inwoners aan die door (eerdere) negatieve ervaringen zeer terughoudend of zelfs afwijzend staan tegenover het gebruik maken van regelingen waar zij recht op hebben. Soms heeft dit te maken met het toeslagenschandaal, waar deze mensen zelf mee te maken hadden of anders wel van gehoord hebben in hun directe omgeving. We hoorden ook verhalen van andere, minder bekende of omvangrijke zaken, die het leven van mensen net zo erg over hoop haalden en ook een diep wantrouwen veroorzaken. Het is heel schrijnend om te zien en horen dat mensen onrecht en armoede verkiezen boven hulp.

De vergaande digitalisering heeft een deel van Nederland op achterstand gezet. Probeer maar eens langs te gaan bij je zorgverzekeraar, bank of energiemaatschappij als je een vraag hebt. Soms is zelfs telefonisch contact ook niet mogelijk en ben je aangewezen op een ‘chatfunctie’, waar je je vaak eerst nog door een aantal geautomatiseerde antwoorden heen moet werken. Dit is geen dienstverlening, maar dienstverhindering. Voor mensen is het hierdoor steeds complexer geworden om dagelijkse zaken te overzien en te regelen. Dit alles heeft natuurlijk ook te maken met het privatiseren van basisvoorzieningen zoals energie, zorg en vervoer waardoor inwoners overgeleverd zijn aan de markt.

‘Doenvermogen’

Diverse commissies en onderzoekers roepen op om uit te gaan van een ‘realistisch mensbeeld’. De overheid gaat veel te veel uit van een hoge mate van ‘zelfredzaamheid’ en ‘doenvermogen’. Hoe het woord ‘doenvermogen’ soms gebruik wordt, wekt wrang genoeg de indruk dat het vermogen van de inwoner het probleem is, terwijl de overheid en samenleving veel te ingewikkeld zijn gemaakt. Natuurlijk moeten we mensen helpen om zich te redden. Maar het kan niet zo zijn dat we van inwoners verwachten dat zij alle wetten en regels begrijpen én ingewikkelde regelzaken zelf kunnen doen. Onze indruk is dat veel wetten, regels, beleid en uitvoering worden bedacht en uitgewerkt zonder betrokkenheid van de mensen die ermee te maken krijgen. Het zou helpen als dat (veel vaker) wel zou gebeuren.

3.2 Het vragen en vinden van hulp is moeilijk

Eerste drempel: de emotionele drempel

Voor een deel van Nederland is het een grote drempel om hulp te vragen. Dit heeft veel oorzaken. Tijdens onze bezoeken door het land horen we dat mensen geen hulp willen of durven vragen vanuit angst en wantrouwen. Maar ook een gevoel van schaamte, trots, cultureel gebonden redenen, een gevoel van alles zelf op moeten en willen lossen en vele andere emotionele drempels kunnen grote blokkades zijn waardoor mensen niet of veel te laat om hulp vragen. ‘De grootste drempel om hulp te vragen, is de spiegel’, hoorden we tijdens één van onze bezoeken.

Als je dit weet, zou je dus - zeker in bepaalde wijken en buurten - moeten inzetten op de hulp naar de mensen brengen in plaats van de mensen vragen naar de hulp laten komen. Regelmatig horen we 'mensen komen de wijk niet uit'. Dit zagen wij bijvoorbeeld duidelijk in Heerlen-Noord, Zaandam-Oost en Den Bosch-Graafsepoort. Stuk voor stuk wijken waar het vragen en vinden van hulp buiten de eigen wijk verre van vanzelfsprekend is. Een formeel 'loket' in het centrum van de stad is daarom voor veel mensen in een volkswijk onvoldoende.

Er op af dus. Dit hebben we nog maar op weinig plekken aangetroffen en daar waar het gebeurt is het op incidentele basis. Vanuit de campagne 'Laat geen geld liggen' rijdt bijvoorbeeld een paar weken lang een camper rond bij zogenaamde 'vindplaatsen': plekken waar inwoners al komen: zoals buurthuizen, markten, zorgcentra en scholen. Inwoners kunnen hier vrijblijvend vragen stellen over geld(problemen) en kijken of er 'potjes' bestaan waar zij recht op hebben. Een ander voorbeeld van er op af gaan vinden we bij Je Goed Recht in Rotterdam. Dit initiatief is niet alleen op meerdere vaste plekken in de stad aanwezig; regelmatig zijn er acties om meer mensen te bereiken. Zo was er in 2025 een campagne met een Je Goed Recht-tram, waar mensen werden aangesproken en meteen geholpen als zij een vraag hadden. Eerder reed Je Goed Recht rond met herkenbare fietsen en waren er bijvoorbeeld pop-up spreekuren in de winkels van de Voedselbank.

Tweede drempel: (h)erkennen van een sociaaljuridisch probleem

Naast een onderschatting van de emotionele drempels die mensen ervaren, zien wij een andere belangrijke drempel. Voordat je de stap zet naar een organisatie voor 'sociaaljuridische hulp', moet je jouw probleem wel eerst identificeren als een 'sociaaljuridisch' probleem. Mensen hebben 'gedoe met de huurbaas', 'een conflict op het werk', 'krijgen een onterechte boete' of zijn teleurgesteld vanwege een afgewezen aanvraag. Het is niet vanzelfsprekend dat mensen dit zelf (kunnen) vertalen naar de constatering dat dus sprake is van een 'sociaaljuridisch probleem'. Mensen zijn zich regelmatig niet bewust van hun rechten, laat staan dat ze ook nog weten dat ze daar ergens hulp en ondersteuning bij kunnen krijgen.

Bij financiële problemen gaat het ook om *erkennen* van het probleem en dat je het niet (langer) kunt volhouden of alleen kunt oplossen. Uit onderzoek blijkt dat het zelfs bijna acht jaar duurt voordat mensen met schulden zich melden.⁷ Bij juridische kwesties is er vaker een urgente aanleiding waar mensen acuut geen raad mee weten, zoals een dreigend ontslag of aankondiging van een huisuitzetting.



Huis van de Wijk in Amsterdam

7 Jungmann, N. et al (2025). *Opbouw van problematische schulden: van de eerste vordering tot de aanvraag van een schuldregeling*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Derde drempel: vindbaarheid en herkenbaarheid

Als je dan geen emotionele drempels (meer) ervaart, je probleem hebt (h)erkend als een sociaaljuridisch probleem waar je hulp bij nodig hebt, dán volgt de derde (enorme!) drempel: wáár ga je de juiste hulp vinden? Bij een huisarts is het duidelijk dat je daar kunt aankloppen voor problemen rondom je gezondheid, maar waar klop je aan als je te maken krijgt met een loonbeslag, vastloopt met je energiemaatschappij, je huur zomaar wordt verhoogd of als je niet kunt rondkomen en niet weet of en waar je recht op hebt? We troffen gemeenten aan die op hun website verwijzen naar commerciële juridische bureaus of naar niet meer bestaande gratis spreekuren door advocaten. We hoorden zelfs verhalen over mensen die ten prooi vallen aan schimmige bureaus die voor €1.400 een bezwaarschrift opstellen van dubieuze kwaliteit. Het gaat dan vaak om arbeidsmigranten die geen idee hebben dat er zoiets bestaat als gratis, betrouwbare rechtshulp.

Er werden in 2023 meer dan duizend organisaties geïnventariseerd die (vormen van) sociaaljuridische hulp aanbieden.⁸ Het woord ‘lokettenjungle’ is hier volledig van toepassing. De vindbaarheid en herkenbaarheid van sociaaljuridische en financiële hulp laat op veel plekken te wensen over. Dit probleem staat al in vele rapporten en constateren wij ook in de praktijk.

Online informatie over het hulpaanbod is regelmatig onvolledig, onduidelijk en achterhaald. Dat is niet alleen voor inwoners een probleem maar óók voor alle hulpverleners die zelf niet altijd weten wat andere partijen wel of niet aan hulp bieden en onder welke voorwaarden.

Wat niet helpt zijn de verschillende namen van de organisaties en functies. Welzijnsorganisaties met hippe namen, die op geen enkele manier gerelateerd zijn aan de hulp die ze bieden en daardoor onherkenbaar zijn voor mensen met problemen. We zijn talloze verschillende benamingen tegengekomen en zelfs tijdens de korte periode waarin we aan de slag zijn, zijn er al meerdere fusies, naamswijzigingen en nieuwe ‘intreders op de markt’ geweest. Ook is helaas op sommige plekken hulp verdwenen of dreigt dit te verdwijnen. De slechte vindbaarheid en continue veranderingen maken het praktisch onmogelijk om een kloppende en volledige kaart te maken van het hulpaanbod.

Ook het online zoeken naar beschikbare en passende hulp vergt behoorlijk wat vaardigheden en kennis. Je moet volledig correcte zoektermen gebruiken én de resultaten kunnen beoordelen. Zo kom je al snel terecht op websites van commerciële dienstverleners, terwijl dat op het eerste gezicht niet gelijk duidelijk is.

Vierde drempel: praktisch en financieel

Ten slotte zijn er praktische drempels die maken dat mensen niet altijd hulp zoeken voor hun sociaaljuridische en financiële problemen. Dit heeft te maken met de tijd en moeite die het allemaal kost. Soms zijn er wachttijden, moet je teruggebeld worden of moet je eerst door een webformulier of chatbot heen, gevolgd nog door een intake en dán pas kun je terecht bij de hulpverlener die je nodig hebt. Ook zien we dat de openingstijden en contactmogelijkheden veel zeggen over de toegankelijkheid. We zien in de praktijk dat, op een enkele uitzondering na, alle hulp op (soms enkele) werkdagen tussen 9 en 17 uur is. In de avonden en weekenden is het vrijwel onmogelijk om aan te kloppen of te bellen. Best lastig als je fulltime moet werken om nog een beetje rond te kunnen komen. De persoon direct terugbellen waar je eerder contact mee had is lang niet overal mogelijk. Ook kunnen taalproblemen, stress, beperkte mogelijkheden voor mensen om zich te verplaatsen en verwachte kosten meespelen in de afweging om geen hulp te zoeken.

In plattelandsomgevingen speelt de (beperkte) aanwezigheid van openbaar vervoer een rol. Lang niet iedereen heeft geld voor een auto of het dure en daar beperkte openbaar vervoer. Des te schrijnender zijn de voorbeelden van mensen in de bijstand die – om allerlei goede redenen – een auto aanschaffen en vervolgens niet meer in aanmerking komen voor kwijtschelding van gemeentebelastingen.

Vanzelfsprekend is er ook een deel van Nederland voor wie al deze drempels in mindere mate of niet gelden. Dat zijn over het algemeen de inwoners die zichzelf makkelijker redden of een eigen sociaal netwerk hebben waar zij ook op terug kunnen vallen. Het WODC rapporteerde in de laatste ‘geschilbeslechtingdelta’ ook over de drempels die mensen met (potentieel) juridische problemen ervaren. De onderzoekers constateren dat een groeiend aantal mensen géén actie onderneemt omdat zij de juiste weg niet kennen, het stressvol vinden of omdat ze geen tijd of geld hebben. Het WODC doet verdiepend vervolgonderzoek naar deze groep en andere respondenten waarvan op basis van hun antwoorden in de enquête wordt verwacht dat zij een gebrek aan toegang ervaren.⁹

8 Significant (2023). *Eerstelijns sociaaljuridische ondersteuning in Nederland: een landelijke inventarisatie*. Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/2023/12/20/tk-bijlage-4-bijlage-1-3-inventarisatie-eerstelijns-sociaaljuridische-ondersteuning>.

9 Hoekstra, M.S., et al (2026). *Geschilbeslechtingdelta burgers 2024: (potentieel) juridische problemen van burgers in de periode 2020-2024*. Den Haag: WODC.

3.3 De overheid staat op afstand

De gebroken belofte van de rechtsstaat gaat veelvuldig in op het verloren vertrouwen van burgers in de overheid. Eén van de adviezen die de staatscommissie rechtsstaat meegeeft: '[...] rechtsbescherming van burgers begint of zou moeten beginnen bij het eerste contact tussen burger en overheid. [...] Zet in op goed contact, vertrouwen en luisteren. Meer contact is minder conflict.'

¹⁰

In de vele gesprekken die we de afgelopen maanden gevoerd hebben, blijkt keer op keer dat de overheid op afstand staat van veel mensen. Die afstand is er op twee manieren. In letterlijke en fysieke zin, omdat de overheidsinstantie die zij nodig hebben ver weg is. Het is steeds lastiger om een (overheids)instantie te bezoeken en een vast contactpersoon te hebben. Veel 'contact' tussen overheid of instantie en inwoner bestaat uit brieven, inloggen in een portaal en telefonische 'klantcontactcentra'. De fysieke afstand is vooral goed te zien in de gebieden buiten de Randstad. Kantoren zijn gesloten en voorzieningen verdwenen.

Misschien nog belangrijker is de tweede betekenis van afstand. De overheid *vóelt* ver weg. Of erger: veel mensen die we spreken tijdens onze bezoeken voelen dat de overheid niet aan hun kant staat, maar juist tegenover hen. Er is zelfs sprake van vergaande angst en diep wantrouwen.



In gesprek met Henk Kummeling, voorzitter staatscommissie rechtsstaat.

Tijdens een dag mee op pad met een gerechtsdeurwaarder viel ons op dat het overgrote deel van de bezorgde post ('de exploten') van de overheid afkomstig was. Het ging bijvoorbeeld om onbetaalde boetes van de gemeente voor het verkeerd plaatsen van vuilniszakken. Boetes die door de bijkomende kosten meer dan verdubbeld waren. De brievenbussen waren soms overvol met ongeopende post. Deuren bleven vaak dicht, waardoor er geen persoonlijke uitleg mogelijk was, laat staan het bespreken van mogelijke hulp. De inschatting van deze gerechtsdeurwaarder was dat op de meeste adressen die hij bezocht geen enkele sprake was van betrokken hulpverlening voor deze mensen. Dit *kán* een bewuste – maar pijnlijke – keuze zijn van mensen zelf. Zo hoorden we uit een wijk in één van de gebieden van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid dat ouders in een gezin hun jonge kinderen aanleerden bij het horen van de deurbel muisstil te zijn en niet te bewegen. Ze 'speelden' dan 'De vloer is lava'. Maar dan natuurlijk niet voor de lol, maar uit pure angst voor aanmaningen, afwijzingen of 'gepakt' worden op fouten.

10 Staatscommissie rechtsstaat (2024). *De gebroken belofte van de rechtsstaat: tien verbetervoorstellen met oog voor de burger*, p16. Geraadpleegd via <https://www.staatscommissierechtsstaat.nl/onderwerpen/r/rapport>.



Mee op pad met gerechtsdeurwaarder

De overheid - of andere formele instanties - zijn voor hen niet de plek waar je met je vragen en problemen aanklopt. Als je een besluit krijgt waar je het niet mee eens bent, wijst de overheid vaak met een standaardbrief op de mogelijkheid om in bezwaar te gaan. Uitleg over de beslissing wordt lang niet altijd persoonlijk gegeven of is niet in begrijpelijke taal. Dat maakt dat een inwoner zich niet gezien en gehoord voelt én afstand ervaart. Ook hierin zien we grote verschillen. Lokale overheden die zeer afstandelijk communiceren en snel juridiseren en lokale overheden die bijvoorbeeld inwoners altijd bellen over beslissingen (voordat de brief op de post gaat) en met de inwoner zoeken naar een oplossing.

Het decentraliseren van taken naar de gemeente moest als voordeel hebben dat hulp en ondersteuning dichtbij inwoners georganiseerd werden. Zowel letterlijk als figuurlijk. Het Sociaal en Cultureel Planbureau concludeerde hierover dat dit een 'onrealistische beleidsaannname is' en zegt 'Maar gemeenten hebben vaak een onrealistisch beeld van de leefwereld en de mogelijkheden van hulpvragers, waardoor regelingen of hulpaanbod om mensen te ondersteunen niet per definitie aansluit bij de behoeften van mensen'.¹¹

Op verschillende plekken in het land zien we initiatieven om de 'kloof' te verkleinen. Met 'pleinen' waar verschillende overheidsorganisaties gelijktijdig aanwezig zijn. Door bibliotheken en wijkcentra te benutten om mensen te helpen met allerlei vragen. Wij zien dat vrijwilligers hier regelmatig een essentiële rol bij spelen. We zien ook bussen en flyerende hulpverleners om de hulp letterlijk te verplaatsen naar plekken waar mensen uit zichzelf al komen, zoals marktplaatsen en winkelcentra. Of soms heel klein en praktisch dat een gemeenteambtenaar altijd rechtstreeks telefonisch beschikbaar is tijdens de spreekuren van sociaal raadslieden, zodat inwoners direct geholpen kunnen worden door iets te regelen of op te helderen. Dit maakt de hulpverlening niet alleen veel effectiever, het geeft ook een positiever beeld van de overheid omdat mensen zien dat er onderlinge samenwerking is vóór de inwoner.

3.4 Sociaaljuridische en financiële hulp is pure noodzaak, maar afhankelijk van postcode en portemonnee

Uit al onze gesprekken en bezoeken komt een indringend beeld naar voren van de dagelijkse praktijk waarin sociaal-juridische en financiële hulpverlening functioneert. Deze vormen van ondersteuning zijn voor een groeiende groep mensen geen luxe, maar een absolute noodzaak.

Tegelijkertijd blijkt dat de beschikbaarheid van deze hulp sterk varieert. Waar in sommige gemeenten en gebieden een fijnmazig netwerk bestaat van voorzieningen en initiatieven, zijn er ook plekken waar mensen nauwelijks goede hulp kunnen krijgen. Als het gaat over 'je recht kunt halen', kun je stellen dat dit tot een grote mate van rechtsongelijkheid leidt. Er is sprake van postcoderecht omdat de ene gemeente zich inspant om de sociaaljuridische hulp voor haar inwoners dichtbij en onafhankelijk te organiseren, maar de andere gemeente hier niets of nauwelijks iets voor doet.

¹¹ Plaisier, I. et al. (2025). Overzicht van knelpunten bij de ondersteuning van mensen met meervoudige problemen Overzicht van knelpunten bij de ondersteuning van mensen met meervoudige problemen. Den Haag: SCP.

Daar waar een goed ontwikkeld netwerk is, is de kans groter dat problemen (tijdig) worden opgelost. Op plekken waar het aanbod afwezig of ontoereikend is, blijven mensen met hun problemen zitten en is dus minder rechtsbescherming aanwezig. De gevolgen hiervan zijn persoons- en situatieafhankelijk, maar kunnen desastreus zijn.

Regelmatig komen we op spreekuren van lokale sociaaljuridische hulp waar ook inwoners uit buurgemeenten zich melden. Mensen die zelfs de moeite nemen om met bus of scootmobiel kilometers verderop hulp te vragen. Zij mogen dan officieel niet geholpen worden en soms is dat ook lastiger, bijvoorbeeld als de vraag gaat over een gemeentelijke regeling of voorziening. Gelukkig proberen de meeste medewerkers sociaaljuridische hulp die wij in actie hebben gezien, mensen evengoed zo goed mogelijk te helpen. Ze stuiten hierbij echter vaak wel op beperkingen. Het Juridisch Loket is de enige landelijk georganiseerde en gefinancierde organisatie voor juridische hulp. Met ongeveer dertig vestigingen en twintig servicepunten¹² is echter voor een groot deel van Nederland de hulp van het Juridisch Loket alsnog niet in de buurt.

Ook afhankelijkheid van je portemonnee speelt een rol. Veel voorzieningen richten zich op mensen met een laag inkomen. Dat is deels logisch, vanuit het idee dat mensen met een ruim voldoende inkomen in staat zijn zelf een adviseur, advocaat of rechtsbijstandsverzekering te betalen. Het gevolg van een (harde) inkomensgrens is wel dat mensen net boven die grens tussen wal en schip vallen. Zij komen niet in aanmerking voor bepaalde vormen van ondersteuning, maar hebben tegelijkertijd onvoldoende middelen om commerciële hulp in te schakelen. Daarbij: ook met een wat hoger inkomen dan het minimum kun je flink in de problemen komen. Hulpverleners signaleren dat deze groep groeit ('de werkende armen') en dat deze mensen vanwege schaamte en drempels vaak extra laat in beeld komen, wanneer problemen al ernstig zijn. Het Juridisch Loket helpt alleen mensen met een lager inkomen.¹³ Als het inkomen hoger is, wordt gewezen op de eigen website of op de hulp die vakbonden of rechtsbijstandsverzekeringen kunnen bieden. Bij sociaal raadslieden of andere sociaaljuridische hulp treffen we soms een vergelijkbare inkomensgrens aan, maar vaak ook niet.



Op bezoek bij het 'Huis van het Recht' in Breda

12 Een servicepunt houdt in dat juridisch advies beschikbaar is, één dagdeel of enkele dagdelen per week op een locatie van een andere organisatie (bijvoorbeeld een bibliotheek of gemeentehuis).

13 Het verzamelinkomen mag niet hoger zijn dan €35.400 voor alleenstaanden of niet hoger dan €50.000 voor mensen die getrouwd zijn, samenwonen of eenoudergezinnen met minderjarige kinderen.

Huizen van het Recht

In Breda en Heerlen is een zogeheten ‘Huis van het Recht’. Een mooi initiatief gebaseerd op het uitgangspunt dat iedereen zijn of haar recht moet kunnen halen. Het Huis van het Recht wordt op deze twee plekken nog niet zozeer ingevuld als een fysiek ‘huis’, maar als een samenwerkingsverband tussen organisaties. In Heerlen kunnen inwoners terecht op de locatie van het Juridisch Loket. De medewerkers kunnen snel en makkelijk schakelen met onder andere buurtteams en de rechtbank. In Breda werken het Juridisch Loket, sociaal raadslieden en medewerkers van het gemeentelijke loket voor geldzaken nauw samen om inwoners met allerlei sociaaljuridische en financiële problemen te helpen. Ook zijn er gezamenlijke spreekuren.

Sociale advocatuur

Onze opdracht richt zich op alles wat de ‘eerstelijns sociaaljuridische hulp’ is. En dus in principe niet op de sociale advocatuur, de ‘tweede lijn’ of ook wel de gesubsidieerde rechtsbijstand genoemd. Eerder in deze rapportage schreven we al dat sociaal advocaten in bepaalde regio’s een enorm gemis ervaren aan sociaaljuridische hulp.

Ook de eerstelijns sociaaljuridische hulp loopt onmiskenbaar aan tegen de grote tekorten die er zijn in de sociale advocatuur. Waar een advocaat nodig is, is deze soms niet te vinden of niet bereid een zaak aan te nemen. Als er dan een advocaat gevonden én bereid is, is dit soms dusdanig ver weg dat het qua tijd en kosten geen optie is voor mensen om er steeds naartoe te gaan waardoor ze het er soms maar bij laten zitten en dus niet hun recht kunnen halen. De grote tekorten in de sociale advocatuur zorgen er tevens voor dat veel sociaal advocaten veel te weinig tijd hebben om te investeren in goede contacten met sociaaljuridische en andere hulpverleners in hun werkgebied. Dat maakt het vervolgens nóg lastiger om mensen naar de juiste hulp te verwijzen.

We komen tegen dat advocaten gratis spreekuren draaien en daarmee eerstelijns hulp aanbieden, soms zelfs meerdere dagen per week! Meestal is alleen het eerste gesprek gratis, als er een ‘zaak’ blijkt te zijn dan wordt iemand cliënt en zal de advocaat indien mogelijk een toevoeging aanvragen. Het draaien van deze spreekuren staat onder druk. Het kost tijd en levert lang niet altijd betaald werk op.

3.5 Witte vlekken

Onze opdracht is gebaseerd op de bevinding dat er in Nederland regio’s zijn waar de toegang tot sociaaljuridische hulp onvoldoende is, de zogenaamde ‘witte vlekken’. Zoals we beschrijven in het onderdeel ‘Aanpak’ besteden we hier speciale aandacht aan. Het valt natuurlijk op dat dit plekken (ver) buiten de Randstad zijn. Basisvoorzieningen in het algemeen zijn hier steeds meer verdwenen. Dat gaat over winkels, huisartsen en basisscholen. Maar óók kantoren van gemeenten en overheidsinstanties zijn steeds vaker verder weg voor mensen, als gevolg van fusies van gemeenten en centralisering van overheidsdienstverlening. De Raad voor Openbaar Bestuur, de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving en de Raad voor de Leefomgeving en Infrastructuur schreven in het rapport Elke Regio Telt: *“Een deel van deze regionale achterstanden vinden wij principieel niet te rechtvaardigen omdat ze de kansen van mensen op een gezond leven en op deelname aan de samenleving beperken.”* En ook *“In onze analyse tekenen zich duidelijk regio’s af waar sprake is van een stapeling van uiteenlopende achterstanden die elkaar versterken”*.¹⁴

De Atlas van Afgehaakt Nederland gaat in op verschillen in Nederland, als het bijvoorbeeld gaat om maatschappelijk onbehagen. Uit deze studie blijkt dat het niet alleen gaat over verschillen tussen regio’s maar ook binnen steden en gemeenten.¹⁵ *“Daarnaast gaat het over delen van middelgrote gemeenten (zoals zichtbaar werd in Velsen of Roosendaal) en krimpende platteland regio’s, waar men met minder optimisme naar de toekomst kijkt, en waar men het vertrouwen in de politiek en*

14 Raad van Openbaar Bestuur (2023). *Elke Regio Telt! Een nieuwe aanpak van verschillen tussen regio’s*. Geraadpleegd via <https://www.rli.nl/publicaties/2023/advies/elke-regio-telt>.

15 De Voogd, J. & Cuperus, R. (2021). *Atlas van Afgehaakt Nederland Over buitenstaanders en gevestigden*. Geraadpleegd via <https://www.kennisopenbaarbestuur.nl/documenten/2021/12/17/atlas-van-afgehaakt-nederland>.

in de collectieve bescherming van het sociale contract van de overheid en samenleving lijkt kwijt te raken. Dan gaat het om buurten en regio's die zich niet langer erkend en gekend weten. Waarvan de inwoners het gevoel hebben geen onderdeel te zijn van het script dat voor de toekomst van Nederland wordt geschreven.” (p.80).

Ook wij zien grote verschillen in het land. Op sommige plekken werd het beeld bevestigd: er is inderdaad geen sociaaljuridische hulp aanwezig, of de hulp is zeer beperkt in omvang en niet rechtstreeks toegankelijk of moeilijk vindbaar. In deze regio's lijkt bovendien vaker geleund te worden op de inzet van vrijwilligers. Die natuurlijk van onschatbare waarde zijn, vanwege hun kennis, tijd, toegankelijkheid, onafhankelijkheid en vooral hun belangeloze en menselijke aandacht. Maar zij zijn doorgaans niet volledig toegerust op complexe sociaaljuridische problemen.

Wij spraken sociaal advocaten uit Noord- en Oost Nederland en zij ervaren een groot gemis aan eerstelijns hulp. Deze toch al overbelaste beroepsgroep heeft veel – onbetaald – werk aan mensen die sociaaljuridische maar ook vooral allerlei andere problemen ondervinden. Het gegeven dat inwoners hier (noodgedwongen) terugvallen op de sociale advocatuur is extra kwetsbaar omdat óók hier grote tekorten zijn. Dat betekent dat mensen steeds vaker steeds verder moeten reizen om rechtsbijstand te krijgen. En andersom, dat advocaten vaker de vraag krijgen of zij mensen in totaal andere regio's kunnen bijstaan.

Grofweg is er inderdaad een grotere achterstand in de regio's waar we dat verwachten. Via alle bezoeken en contacten bouwen we echter een meer verfijnd beeld op. De verschillen *binnen* regio's zijn net zo groot. Soms blijkt sociaaljuridische hulp in een groot deel van de regio aanwezig, met uitzondering van één gemeente. En in middelgrote en grote steden zien we ook verschillen, maar dan tussen stadsdelen en wijken. Lang niet overal waar wij komen is rekening gehouden met beperkte mogelijkheden van mensen om zich te verplaatsen of met de behoefte om in de eigen, vertrouwde woonomgeving hulp te willen vinden.

Ten slotte viel ons op dat we weinig tot geen samenwerkingsverbanden op regionale schaal tegenkomen, voor het organiseren van hulp. Grotere gemeenten nemen op dit terrein niet de rol in van centrumgemeente en lokale hulp beperkt zich echt tot de gemeentegrenzen. We treffen wel welzijnsorganisaties aan die in meerdere gemeenten sociaaljuridische hulp aanbieden, en enkele regioregisseurs van het Juridisch Loket. In Noord- en Midden-Limburg zien we een initiatief met zeven gemeenten om de hulp aan mensen met sociaaljuridische problemen te verbeteren. Wij zien wel mogelijkheden, vooral in gebieden met meerdere kleine en middelgrote gemeenten, om gezamenlijk sociaaljuridische hulp te organiseren.



Gesprek in Steunpunt de Barones met diverse hulpverleners en ambtenaren uit Heerenveen en omliggende gemeenten

3.6 Het aanbod van sociaaljuridische en financiële hulp schiet te kort

342 Aanpakken

In onze eerste maanden is overduidelijk geworden: het aanbod van sociaaljuridische en financiële hulp is in 342 gemeenten op 342 verschillende manieren geregeld. Het gaat dan niet alleen om de vraag óf er bepaalde hulp is, maar ook: hoeveel hulp is er? Zijn het vrijwilligers en/of beroepskrachten? Is er een vestiging of servicepunt van het Juridisch Loket? Zijn er sociaal raadslieden of niet of wordt het anders genoemd? Werken zij vanuit een dienstverband voor de gemeente, een stichting of een welzijnsorganisatie of zijn ze zelfstandige? Is er een rechtswinkel en zo ja met wat voor soort vragen kun je hier terecht? Zijn er financiële hulporganisaties actief, en zo ja welke? Zijn er andere maatschappelijke initiatieven op dit terrein? Zijn er gemeentelijke loketten waar je voor een deelonderwerp geholpen kunt worden? Kunnen inwoners rechtstreeks bij de hulp terecht of moeten ze eerst een verwijzing krijgen via een andere gemeentelijke instantie? Zijn er voorwaarden van toepassing voor het krijgen van hulp, zoals een inkomensgrens? Voor welke rechtsgebieden kunnen inwoners terecht? Wordt er ook praktische ondersteuning geboden of krijgen mensen alleen een advies? Werken organisaties samen? Hebben de medewerkers (tijd voor het opbouwen van) goed zicht op de lokale sociale kaart en een netwerk? Is de hulp vanuit loketten en balies of in buurtcentra of 'huiskamers' in de wijk? Onze conclusie? Dit is overal anders.

De blinde vlek rechtsbescherming

Het belang van specifieke sociaaljuridische expertise wordt niet overal goed ingeschat. Er leeft bijvoorbeeld een beeld dat rechtsbescherming alleen gaat over problemen tussen inwoner en overheid. Bij gemeenten horen we soms terug dat zij de 'informele aanpak' hanteren of 'responsief werken'. Daarbij vergeten zij dat er dan alsnog een conflict kan ontstaan en dat rechtsbescherming en sociaaljuridische hulp óók gaat over zaken buiten de overheid: problemen met verhuurders, werkgevers, uitzendbureaus, telecom- en energiebedrijven, burenruzies, scheidingen, consumenten-geschillen, erfenissen en contracten. Mogelijk komt de blinde vlek ook door de (onterechte) verwachting dat buurtteams of vrijwilligersorganisaties deze hulpvragen allemaal kunnen opvangen.

Een gemeente die we hebben bezocht werkt niet meer met de traditionele gemeenteambtenaar die verantwoordelijk is voor werk en inkomen of wonen, maar met 'sociaal consulenten.' Vanuit de gedachte: de inwoner heeft recht op één contactpersoon bij de gemeente. Of je nu een scootmobiel nodig hebt, iets voor je woning of een gemeentelijke regeling. Deze sociaal consulenten komen ook bij de mensen thuis, hebben een digitaal systeem waarin zaken ter plekke geregeld kunnen worden en hebben de handelingsvrijheid om dan ook daadwerkelijk direct dingen te doen voor inwoners. De inwoner houdt rechtstreeks contact met zijn of haar 'sociaal consulent'. Omdat deze 'sociaal consulent' de mogelijkheid heeft om direct actie te ondernemen voor de inwoners, is er meestal geen wachttijd of is deze erg kort. Een inspirerend voorbeeld! Helaas ontbreekt voor de inwoners in deze gemeente dan de onafhankelijke sociaaljuridische ondersteuning. Voor die inwoners is er alleen het Juridisch Loket. De meeste nabije vestiging is echter 45 tot 60 kilometer verderop, en dat in een gebied met weinig openbaar vervoer. Sociaal raadslieden uit de buurgemeente gaven aan regelmatig inwoners uit deze gemeente op hun spreekuur te zien. Zij mogen deze mensen officieel helaas niet helpen.

De meeste gemeenten die wij hebben bezocht werken heel verkokerd. Inwoners hebben te maken met verschillende afdelingen en loketten en kunnen meestal niet rechtstreeks met een vast contactpersoon bellen. Medewerkers van verschillende afdelingen ervaren bovendien de privacyregels als een groot obstakel om de inwoner beter te kunnen helpen.

Versnipperingen en beperkingen

Sociaaljuridische hulp is enorm versnipperd. Als inwoner moet je maar net weten waar je naartoe moet. Om mensen goed en volledig te helpen is een wirwar van samenwerking en doorverwijzingen nodig. Als het ontbreekt aan een goed netwerk en samenwerkingsafspraken, betekent dit vooral van het kastje naar de muur gestuurd worden. Een rechtswinkel met twee juridische specialisaties is mooi, maar inwoners begrijpen niet waarom ze met hun vraag toch niet geholpen worden. In grote steden lijkt de versnippering het grootst: niet alleen is er per probleem of doelgroep een andere organisatie, maar deze organisaties kunnen ook nog eens verschillen per stadsdeel en een goede samenwerking ontbreekt soms.



Op bezoek bij Wijkkerkcentrum De Drieklank in Almere, in gesprek met vrijwilligers en beroepskrachten van verschillende organisaties

Er zijn vaak beperkingen van toepassing. Je kunt teveel verdienen om in aanmerking te komen voor hulp, buiten de gemeentegrenzen vallen, een te eenvoudige of juist complexe vraag hebben, te vroeg zijn met je vraag (vóórdat je huis ontruimd wordt bij een daklozenloket aankloppen) of juist te laat (na het missen van een termijn, of als schulden torenhoog zijn opgelopen). En als kleine ondernemer of zelfstandige val je vaak buiten de boot. Zo hoorden we een zelfstandig ondernemer die diep in de put zat door zijn geldzorgen, maar was weggestuurd bij een gemeenteloket voor ondernemers. Waarom? Hij moest zijn jaarstukken meenemen. Maar die had hij niet want hij kon de kosten daarvan niet meer opbrengen. Juist daarom klopte hij aan voor hulp. Dat iemand zonder hulp weggestuurd wordt, zou verboden moeten worden.

Doorverwijsindustrie

Het 'doorverwijzen' is schering en inslag in Nederland. Mensen krijgen vaak te horen dat ze op andere plekken moeten zijn voor hun probleem of voor problemen op een ander terrein. Of op sommige plekken krijg je wel advies, maar als je dan echt praktische hulp nodig hebt, moet je weer ergens anders naartoe. Om de pijn van het doorverwijzen te verzachten, wordt op plekken 'warm' doorverwezen. Dit betekent dat een inwoner door de hulpverlener geïntroduceerd wordt bij een andere hulpverlener en/of organisatie en niet helemaal uit het niets hier aan hoeft te kloppen. Op sommige plekken betekent 'warm doorverwijzen' dat de hulpverlener fysiek meegaat naar de andere betrokken hulpverlener en/of organisatie, maar op de meeste plekken die wij hebben bezocht gebeurt dit zelfs niet en moeten inwoners het vooral zelf weer oppakken. Dan komt het voor dat mensen het maar opgeven, bijvoorbeeld als de strijd rond een woning vol schimmel al een jaar duurt en mensen al meerdere keren van het kastje naar de muur zijn gestuurd.

Hulp is niet altijd goede hulp

Een deel van de hulp bestaat uit advisering: uitleg over rechten en plichten en aanwijzingen voor vervolgstappen. In theorie hebben inwoners dan de handvatten gekregen om zelf verder te gaan. In de praktijk blijkt dit voor een deel van de mensen te volstaan, maar voor een substantiële groep mensen is dit niet voldoende. Mensen die hulp zoeken hebben soms te maken met stressvolle situaties, zoals schulden of complexe persoonlijke problemen. Die stress kan ook het vermogen beïnvloeden om zelf goed te handelen. Wij zien dat alleen uitleggen wat iemand moet doen, dan niet genoeg is. Er is ook behoefte aan praktische ondersteuning: samen een brief schrijven, formulieren invullen, een aanvraag doen, contact leggen met instanties of overzicht creëren. Wanneer die ondersteuning ontbreekt, blijven problemen liggen of lopen ze verder op, ook al is er formeel wel een correct advies gegeven. Het alternatief is dat mensen alsnog zelf op zoek gaan naar praktische hulp maar dat leidt ertoe dat weer een andere hulpverlener zich met diezelfde persoon bezig moet houden. Dit kan dan weer opnieuw geregistreerd worden als een 'klantcontact', maar dit is niet effectief, duur en voor de inwoner vervelend. Vaak lopen mensen ook alsnog vast en haken dan af.

Het viel ons tot slot op, vooral bij de sociaaljuridische hulp, dat er meestal geen contact gehouden wordt met de inwoner. Alleen in uitzonderlijke gevallen wordt een inwoner na een tijdje nog eens gebeld met de vraag of het probleem goed opgelost is en hoe het nu gaat. Vaak blijft het dus onduidelijk of het probleem van de inwoner echt opgelost is of mensen hun zoektocht naar hulp opgegeven hebben. Specifieke (vaak vrijwilligers)organisaties voor financiële hulp, zoeken vaker nog in een later stadium opnieuw contact of houden langer contact met de mensen die ze hebben geholpen. Dit voorkomt ook nieuwe problemen.

We merken dat hier de taakopvatting, het mensbeeld en de aansturing van een organisatie relevant zijn. Worden hulpverleners aangestuurd en ondersteund in het *helpen* van mensen of is er vooral oog voor de cijfers? Krijgen hulpverleners de opdracht, tijd en mogelijkheden om te doen wat nodig is? Is er een opvatting dat mensen ‘het de volgende keer maar zelf moeten doen?’ of blijven zij welkom met hun hulpvragen? We kwamen in de praktijk voorbeelden tegen waarbij sociaaljuridisch medewerkers soms mensen juist aanmoedigden om éérder te komen, of soms zelfs vaker, omdat hiermee juist de escalatie van problemen voorkómen werd. Beter op tijd even vijf minuten meelesen met een brief, dan achteraf -als mensen in de problemen zitten- er veel meer tijd en geld mee kwijt zijn.

Kwaliteit

Ook de kwaliteit van de geboden hulp verschilt van plek tot plek. Onvoldoende kennis van het recht, een verkeerde inschatting van iemands inkomen, het missen van een termijn of een belangrijke samenloop van (juridische) zaken over het hoofd zien kan voor mensen vergaande gevolgen hebben. Het is belangrijk dat beroepskrachten met een (sociaal)juridische opleiding tijdig betrokken zijn en ook verantwoordelijk kunnen zijn voor kwalitatief goede hulp.

Daarnaast gaat het om kennis die je moet onderhouden. Wetten en regels veranderen. Het Juridisch Loket heeft goede faciliteiten om (nieuwe) medewerkers op te leiden en te ondersteunen in hun vak. Voor sociaal raadslieden en anderen in dit veld ontbreekt het hier vaak aan. Op enkele uitzonderingen na, vaak in de grote(re) steden, moeten zij op eigen kracht en vaak in vrije tijd opleidingen en ontwikkelingen volgen. Er bestaan regionale overleggen, waar aangesloten sociaal raadslieden met elkaar opleidingswensen uitwisselen en proberen de beperkte budgetten hiervoor slim in te zetten. Het ontbreekt aan een landelijke voorziening voor kennis en opleidingen.

Kwaliteit gaat ook over vaardigheden die nodig zijn om mensen goed te helpen en om het leggen en bijhouden van relevante contacten. Goed ingevoerd zijn in het lokale netwerk kost tijd en is een belangrijke voorwaarde. Ken je de buurtwerkers, de ambtenaren van de gemeente, sociaal advocaten in jouw regio, de kledingbank en kun je ze ook zo bellen en wat regelen of ben je afhankelijk van een zoekmachine of algemene website met algemene telefoonnummers?

Inzet van vrijwilligers

Vrijwilligers komen we tegen in formulierenbrigades, rechtswinkels, bij organisaties voor financiële hulp aan mensen, papiercafés, buurtbemiddeling en in buurtcentra en ‘huiskamers’ in de wijk. Ook zien we soms de inzet van vrijwilligers naast beroepskrachten in het sociaal raadsliedenwerk. Een enkele keer zien we dat het sociaal raadsliedenwerk voornamelijk door vrijwilligers wordt ingevuld met alleen een coördinator als beroepskracht. De inzet van vrijwilligers is om veel redenen zeer waardevol. Ze verlagen allerlei drempels voor mensen om hulp te vragen en te vinden. Uit onderzoek blijkt ook een enorme maatschappelijke winst¹⁶. En vrijwilligers vergroten natuurlijk ook de capaciteit ten opzichte van de beroepskrachten. Zo hoorden we van ‘belasting invuldagen’ waar sociaal raadslieden samen met vrijwilligers in een paar dagen tijd honderden inwoners helpen met hun aangifte inkomstenbelasting.

Tegelijk kan het ook kwetsbaar zijn. Vanzelfsprekend moeten vrijwilligers absoluut aan kwaliteitsnormen voldoen. Zeker (sociaal)juridische hulp vereist een adequate kennis en een gemaakte fout of gemiste termijn kan enorme negatieve gevolgen hebben voor mensen. Ook de continuïteit is belangrijk. Als vrijwilligers per direct stoppen, valt daar meestal weinig aan te doen en is het maar de vraag of dit opnieuw ingevuld kan worden. De inzet van vrijwilligers zou altijd aanvullend en ondersteunend moeten zijn en afhankelijk van het type werkzaamheden.

Locaties en praktische faciliteiten

We zien ook gigantische verschillen in de locaties waar sociaaljuridische en financiële hulp te vinden is. Dit hoeft natuurlijk niet negatief te zijn, want niet iedereen voelt zich op dezelfde plekken ‘thuis’ en hier mogen lokaal ook verschillen in zijn. Voor sommigen is het stadscentrum of gemeentehuis prima, maar anderen zullen hier nooit voor hulp komen. Zeker voor mensen die drempels ervaren om hulp te zoeken, is het belangrijk dat locaties dichtbij zijn, goed bereikbaar en een vriendelijke uitstraling hebben. Vormen die daar niet goed bij aansluiten zijn afstandelijk ingerichte ruimtes waar mensen een nummer moeten trekken en staand hun verhaal moeten vertellen. Of onpersoonlijk wachtruimtes met beveiliging. Een groot contrast met de warme ‘huiskamers’ of andere laagdrempelig ingerichte plekken in buurt- en wijkcentra waar iedereen vrij kan binnenlopen en mensen bij binnenkomst een vriendelijk welkom en koffie krijgen. Zo troffen wij in de Bossche Graafsewijk een bijzonder initiatief ‘sociaal notariaat’. Hier geeft notaris Yvonne Vleeshouwers gratis advies aan inwoners over bijvoorbeeld erfeniskwesties. Óók voor mensen met een

16 Deloitte (2026). *Impactmeting ‘Alliantie Vrijwillige Schuldhulp’: eindrapport*. Geraadpleegd via <https://alliantievrijwilligeschuldhulp.nl/impactmeting-avs-en-partners-laet-de-maatschappelijke-waarde-van-vrijwilligers-zien>.

laag inkomen en amper vermogen kan toegang tot deze kennis en het vastleggen van zaken ontzettend belangrijk zijn. De warme ontvangst, het luisterend oor van vrijwilligers en de koffie die altijd klaar staat nemen duidelijk meerdere drempels weg voor de inwoners van deze specifieke wijk.



Op bezoek bij Gezondheidscentrum Bernhardplein in Den Helder

We kwamen bij eigen kantoren en bij verzamelgebouwen, waarin verschillende organisaties te vinden zijn, van maatschappelijk werk tot gezondheidszorg. Het voordeel van meerdere organisaties onder één dak is het praktische gemak voor mensen en, afhankelijk van de opzet, de vindbaarheid. Hulpverleners kunnen ook gemakkelijker en sneller bij elkaar binnenlopen om gebruik te maken van andere expertise. Het blijkt helaas niet zo te zijn dat gedeelde of nabije huisvesting iets zegt over de onderlinge samenwerking. Zo kwamen we in een gemeente waar een sociaal raadvrouw werkt, zonder dat een sociaal advocaat met haar kantoor aan de andere kant van de parkeerplaats daar van op de hoogte was.

Essentieel is natuurlijk ook de beschikbare tijd. Op sommige plekken zien we dat er zeer beperkte tijd is voor het helpen van mensen. Als er tijd, ruimte en aandacht is, en de locaties daar ook toe uitnodigen, zien we dat mensen zich meer gezien en gehoord voelen, situaties vollediger boven tafel komen en ook daadwerkelijk opgelost worden.

Als wij aan hulpverleners vragen wat zij missen, noemen zij dan ook vaak '*meer tijd en meer collega's*'. Ook horen we dat zij erg geholpen zouden zijn met betere ICT-middelen, directe bereikbaarheid van instanties, mogelijkheden om met collega hulpverleners te overleggen en middelen voor vertalen en verslaglegging. Op enkele plekken kunnen sociaal raadslieden in de gemeentelijke systemen om direct zaken voor inwoners op te kunnen zoeken (en hier niet weer voor hoeven te bellen, mailen of op een andere manier op zoek moeten naar de informatie waar de inwoner dan weer op moet wachten). Je ziet sowieso daar waar hulpverleners en medewerkers bij instanties elkaar kennen en elkaars directe telefoonnummer hebben, dingen een stuk beter, sneller en fijner voor de inwoner geregeld worden. Dit lijkt logisch en simpel, maar helaas is dit op de meeste plekken die wij hebben bezocht nog niet het geval.

Gebruik van AI

AI is nu al niet meer weg te denken en dat zal de komende jaren alleen maar toenemen. Zeker omdat de druk op sociaaljuridische hulpverleners heel groot is, worden innovaties die het werk makkelijker en sneller zouden kunnen maken vanzelfsprekend met beide handen aangegrepen. Veelvuldig worden we benaderd door (startende) AI-ondernemers die het recht toegankelijk willen maken voor iedereen middels AI-tools. De tijd en de reikwijdte van onze opdracht zijn onvoldoende om hierop in te gaan en ons hier goed in te verdiepen. Onder sociaaljuridische hulpverleners zien we dat AI voor gebruiksgemak kan zorgen. Bijvoorbeeld voor het verminderen van administratieve taken en verslaglegging. Echter zien wij op dit moment ook veel risico's, vooral als mensen met sociaaljuridische en financiële problemen zelf advies vragen aan een AI-tool. Zij kunnen hierdoor juist op het verkeerde spoor gezet worden. Onderzoekers hebben ons verteld dat ook bij het gebruik door beroepskrachten fouten op de loer liggen. Door de zogenaamde 'hallucinaties' van AI, maar ook doordat bepaalde informatie onjuist wordt verwerkt. Vooralsnog zien wij AI als een middel dat ondersteunend zou kunnen zijn voor mensen met kennis van zaken, mits alle uitkomsten altijd volledig gecontroleerd worden.

3.7 Financiering is onvoldoende en onzeker

Versnippering komt niet uit de lucht vallen

Op vrijwel elke PowerPoint die we te zien krijgen staan mooie termen als 'integraal werken' en veel beleidsnotities spreken van 'domeinoverstijgend samenwerken' en 'altijd de juiste deur', maar in het land treffen wij iets heel anders aan. De financiering is ook niet op deze manier ingericht. Waardoor een investering uit het ene potje leidt tot een besparing op het andere potje. Het Rijk financiert vanuit verschillende grondslagen, beleidsdoelen, programma's en financieringsinstrumenten verschillende vormen van hulp in het land. Voor hulp aan mensen zou dit totaal geen verschil moeten maken, maar dit is helaas niet de praktijk.

Onzekerheid door gemeentelijke aanbestedingen

Op plekken in het land waar lokale sociaaljuridische hulp aanwezig is, werd een duidelijk signaal afgegeven: er is een (te) grote financiële onzekerheid, vaak als gevolg van aanbestedingen. Al bij de eerste gesprekken en bezoeken kwam de financiering door de gemeente van sociaaljuridische hulp ter sprake. Wij kwamen in een gemeente waar in september 2025 het budget voor 2026 voor sociaal raadsliedenwerk nog niet bekend was. Hierdoor was niet duidelijk of het hele team kon aanblijven, laat staan of bekend was dat ze konden uitbreiden. De ervaren, goed ingewerkte krachten gingen voor de zekerheid rondkijken voor een nieuwe baan, er was immers een kans dat hun contract niet verlengd zou kunnen worden. Dit is gekmakend in een tijd van een krappe arbeidsmarkt waarin goed ingevoerde en opgeleide mensen schaars zijn.

Naarmate we meer plekken bezoeken, blijkt dat dit voorbeeld geen uitzondering is. Op veel plekken blijken aanbestedingen een bron van onwenselijke veranderingen en kapitaalvernietiging. Het veroorzaakt 'product- en aanbodgericht' denken, breed geaccepteerd taalgebruik als 'klantenbestand' en 'klantreizen' en een bulk aan inkoopadviseurs en contractmanagers. Marktwerving in het sociaal domein is helaas ook zichtbaar bij de inrichting van de lokale sociaaljuridische hulp. Het heeft een impact op het functioneren van die hulp, de continuïteit van hulp en de vindbaarheid voor inwoners. Namen en logo's van organisaties veranderen door fusies en overnames. Nieuwe 'marktpartijen', soms zelfs zonder lokale binding, verdringen vertrouwde organisaties. Opgebouwde zeer waardevolle (persoonlijke) contacten, samenwerkingen en netwerken, zoals met het Juridisch Loket of lokale sociaal advocaten, verdwijnen, om later opnieuw opgebouwd te moeten worden. Zonde van de tijd én het gemeenschapsgeld. Op deze manier is het idee van basisvoorzieningen, die passen bij de regionale en lokale behoeften mijlenver weg.

Ook de onafhankelijkheid is belangrijk. Het mag niet zo zijn dat financiering van een organisatie voor sociaaljuridische hulpverlening onder druk staat als deze zich té onafhankelijk en kritisch opstelt.

Gelukkig zijn er ook gemeenten die kiezen voor continuïteit en kwaliteit. Deze gemeenten doorlopen niet steeds nieuwe aanbestedingen maar verlengen bestaande overeenkomsten¹⁷, kiezen voor contracten met een lange looptijd of houden het sociaal(juridische) werk buiten de gemeentelijke aanbestedingen. Er zijn ook gemeenten met sociaal raadslieden in dienst. Soms betreft dit één (deeltijd)medewerker en soms een heel bureau met een team van sociaal raadslieden. Wanneer sociaaljuridische hulp onderdeel is van de gemeentelijke organisatie, heeft dat mogelijk voordelen als het gaat om continuïteit. Ook lijken de arbeidsvoorwaarden hier meestal beter.¹⁸ Wij zien wel dat deze manier van organiseren invloed kan hebben op de onafhankelijke positie ten opzichte van de gemeente, hoe dit door inwoners wordt ervaren en op de directe toegankelijkheid van de hulp voor inwoners. Ook hierin treffen we door het land een variëteit aan organisatievormen aan.

Onzekerheid POK-middelen desastreus

Naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie naar het Kinderopvangtoeslagschandaal ontvingen gemeenten de zogenaamde 'POK-middelen': €150 miljoen om de hulp aan inwoners in kwetsbare posities te verbeteren. Een deel van dit budget, €25 miljoen, is om de lokale rechtsbescherming te versterken 'door extra capaciteit voor sociaal raadslieden in de gemeente en versterking van de gemeentelijke ombudsfunctie'.¹⁹ Het budget is *structureel* bedoeld. Sinds 2024 loopt een evaluatie om te kunnen beslissen over de voortzetting van het budget vanaf eind volgend jaar. Dit leidt tot onzekerheid die wij vaak terug horen in het land: gemeenten durven niet te rekenen op voortzetting en zetten vooral in op korte pilots. Grote gemeenten kunnen dit mogelijk nog opvangen, maar vooral voor kleinere gemeenten zou het wegvallen van deze middelen direct leiden tot vershraling van de lokale sociaaljuridische hulp. Op een aantal plekken worden contracten zelfs niet verlengd en gaan medewerkers al op zoek naar ander werk. Op veel plekken is nog volop onzekerheid over de mogelijkheden om sociaaljuridische hulp in de huidige omvang overeind te houden.

Het uitblijven van duidelijkheid over de continuïteit van deze 'POK-middelen' is dus desastreus voor het opbouwen van een landelijk dekkend netwerk sociaaljuridische hulp. Dat op plekken sociaaljuridische hulp afgeschaald dreigt te worden in plaats van uitgebreid, betekent stappen achteruit in plaats van vooruit. We doen dan ook een dringend beroep op de beslissers om zo snel als mogelijk deze 'POK-middelen' structureel beschikbaar te stellen aan gemeenten en op een geïmplementeerde manier om te voorkomen dat de middelen anders besteed worden dan aan het verstevigen van de lokale rechtsbescherming voor inwoners.

Sociaaljuridische hulp als sluitpost

Ook vanuit de reguliere budgetten is onvoldoende zekerheid. Financiële tekorten bij gemeenten hebben grote invloed op de keuze van gemeenten om wel of niet (en hoeveel) te investeren in sociaaljuridische hulp. Zonder een wettelijke verplichting of andersoortige landelijke afspraken kan dat nu ook. Lokale sociaaljuridische hulp is daarom al jaren op veel plekken een sluitpost. *'Vroeger hadden we hier sociaal raadslieden, maar die zijn de afgelopen jaren wegbezuinigd'*, hebben we helaas regelmatig gehoord. Hierbij speelde soms ook de foute aanname dat sociaal raadslieden niet meer nodig zouden zijn na de introductie van wijkteams, de opening van een vestiging van het Juridisch Loket in de omgeving, en/of onder het mantra van de 'participatiesamenleving' en 'zelfredzaamheid'.

Het gevolg? Gemeenten waar sociaaljuridische hulp voor inwoners afwezig is of op te grote afstand. Veel kortlopende subsidies en tijdelijke en deeltijd contracten. Soms zelfs voor slechts een paar uur in de week en/of alleen als ZZP'er. Daardoor ook (grote kans op) verloop onder sociaaljuridische medewerkers én minder tijd en ruimte om te werken aan lokale samenwerking met andere organisaties, investeren in scholing en kwaliteit, serieus aandacht kunnen geven aan het signaleren van veelvoorkomende problemen. Laat staan tijd voor het proactief de buurt of sportkantine in gaan en het benaderen en helpen van inwoners. Dat gebeurt op veel plekken al helemaal niet.

17 Zie <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/wmo-in-zeeuws-vlaanderen-continuïteit-boven-concurrentie>

18 Sociaaljuridische medewerkers vallen onder verschillende Cao's. Dit kan de Cao Welzijn zijn, de Cao Rechtsbijstand of de Cao Gemeenten. Hierdoor verdienen zij niet altijd hetzelfde salaris. Sommigen werken als ZZP'er met een eigen tarief.

19 Brief van de VNG aan de leden 'Versterking gemeentelijke dienstverlening naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK)', d.d. 12 december 2021.

Waar gaat het geld naartoe?

We zijn ontelbaar veel pilots, adviseurs en adviesbureaus tegengekomen waar veel geld naartoe vloeit. Geld dat in ieder geval niet gaat naar de hulp aan mensen met sociaaljuridische problemen. Dit leidt begrijpelijk tot een breed gevoelde irritatie onder hulpverleners die hard werken om alle inwoners in een gemeente die hulp nodig hebben bij te staan, vaak in hun vrije tijd hun kennis moeten onderhouden en steeds te maken hebben met (dreigende) bezuinigingen en reorganisaties.

3.8 Belangrijke rol voor het onderwijs



Op bezoek bij Rechtswinkel Tilburg

Hulpverleners van de toekomst

Het onderwijs leidt onze toekomstige hulpverleners op en speelt dus een belangrijke rol bij een landelijk dekkend netwerk. Hier ligt een kans om studenten kennis te laten maken met belangrijke elementen van de rechtsstaat. Hoe ontwikkelen zij een rechtstatelijk en moreel kompas? Hoe maken zij zich de beginselen van behoorlijk bestuur eigen? Hoe worden zij autonome hulpverleners die op kunnen en durven komen tegen onrecht?

In het onderwijs ligt een belangrijke kans om jonge mensen goed toe te rusten om mensen met meerdere, soms complexe problemen te helpen. Het curriculum van de opleidingen moet aansluiten bij de (veranderende) behoeften van inwoners en bij de maatstaven voor 'goede' hulp. De praktijk vraagt om beroepskrachten die niet alleen juridisch onderlegd zijn, maar ook in staat zijn om een goed gesprek te voeren, onderliggende problemen op een ander leefgebied te herkennen en zich in te leven in de mensen die hulp nodig hebben.

Onderwijs en praktijk

Van het onderwijs hebben we een indruk kunnen krijgen door in gesprek te gaan met lectoren, hoogleraren, docenten en andere betrokkenen van verschillende onderwijsinstellingen (mbo, hbo en universiteit). We ontmoeten ook in het onderwijs bevlogen en deskundige mensen die graag een bijdrage willen leveren. Bij verschillende rechtswinkels zagen we in de praktijk de waardevolle bijdrage die studenten leveren aan toegankelijke rechtshulp. Zeker als dit in de wijken, samen met beroepskrachten én onder supervisie van docenten gebeurt pakt dit effectief en nuttig uit. Het betekent dat meer mensen met problemen kunnen worden geholpen, studenten doen naast juridische kennis ook praktijkervaring op en het curriculum van opleidingen kan verbeteren door casussen uit de praktijk te gebruiken. Ook worden mensen in rechtswinkels vaak praktisch geholpen als er brieven moeten worden geschreven en verstuurd of (digitale) aanvragen gedaan. Soms gaan studenten zelfs mee naar de rechtbank om mensen bij te staan tijdens de zitting.

Op universiteiten valt op dat veel studenten niet of nauwelijks in aanraking komen met de praktijk van mensen die sociaal-juridische hulp nodig hebben. Studenten met een sterke maatschappelijke betrokkenheid kiezen voor een stage of gaan aan de slag bij een rechtswinkel, maar het is geen verplicht onderdeel. Dit geldt ook voor het ontwikkelen van gespreksvaardigheden, vertrouwen opbouwen en omgaan met de onzekerheid van mensen met sociaaljuridische problemen.

Sociaaljuridische rechtsgebieden lijken binnen veel opleidingen een bescheiden plek in te nemen. Sociaal zekerheidsrecht is een keuzevak geworden, terwijl ondernemingsrecht en commercieel georiënteerde vakken prominenter aanwezig zijn. Dit heeft gevolgen voor de bekendheid van studenten met de sociaaljuridische hulp. Veel studenten komen hierdoor tijdens hun opleiding slechts beperkt in aanraking met deze rechtsgebieden, terwijl juist daar de grootste maatschappelijke behoefte ligt. Daarnaast verschuift de oriëntatie van studenten tijdens hun studie. Waar een aanzienlijk deel van de studenten begint met een maatschappelijke motivatie, kiest uiteindelijk een veel kleiner deel voor een loopbaan in het sociaaljuridische werkveld. Commerciële kantoren en functies trekken studenten aan, mede door hun zichtbaarheid, stageaanbod en financiële perspectieven. Deze ontwikkeling is ook bekend vanuit de sociale advocatuur. Er zijn initiatieven om de bekendheid met het belangrijke werk van sociaal advocaten te vergroten. Aangezien het minstens zo nodig is dat voldoende studenten kiezen voor een sociaaljuridische functie, en het aantal studenten sociaaljuridische dienstverlening af- in plaats van toeneemt, is het aan te bevelen om ook te investeren in de bekendheid en aantrekkelijkheid van mbo- en hbo-opleidingen voor sociaaljuridische dienstverlening. Ook moet er tijd zijn in de praktijk om stagiairs te begeleiden.

Spreiding door het land

Ook de geografische spreiding van opleidingen is van belang. Wij horen her en der al in het land dat het heel lastig is om vacatures in te vullen. Het is extra lastig om goed opgeleide sociaaljuridische hulpverleners te vinden of een rechtswinkel te starten als de opleidingen in de regio afwezig zijn.



Meeluisteren tijdens spreekuur van het Juridisch Loket in Rotterdam

3.9 Is er voldoende hulp en sluit dit aan op de behoefte?

Registratie van problemen en oplossingen

We zien dat de enorme versnippering in het hulpaanbod onvermijdelijk samengaat met beperkingen in de registratie van hulpvragen, bijbehorende interventies en uitkomsten. Informatie over sociaaljuridische hulp komt op geen enkele manier op een centrale plek samen. We komen door het land eenpitters tegen die werken met een zelfgemaakt Excel-bestand en zo proberen bij te houden hoeveel mensen zij helpen en met welke vragen. Op veel plekken horen we dat enkel gebruik gemaakt kan worden van systemen die ontworpen zijn voor andersoortig werk zoals van consultants van de gemeente of welzijnswerk. Een enkele keer komen we een interessant voorbeeld tegen van registratie door meerdere partijen in één systeem, waarbij ook actiepunten genoteerd en bijgehouden worden.²⁰

20 Bijvoorbeeld bij Op Orde Zwolle.

Bij de meeste organisaties die we tot nu toe hebben bezocht is de registratie beperkt en niet gericht op langere betrokkenheid bij inwoners. Als er al een registratie is, dan is dit slechts van de vraag waar een inwoner zich mee meldt. Veel van de hulp is het ter plekke geven van informatie of advies. Ook veel van het zoekwerk, bemiddelen, aanvragen van voorzieningen en schrijven van brieven gebeurt tijdens of snel na het spreekuur. Er is daardoor lang niet altijd zicht op de uitkomsten. Alleen als een inwoner (binnen een aantal maanden) uit eigen beweging terugkomt wordt duidelijk dat het probleem nog niet opgelost is. We horen echter ook dat inwoners min of meer opgeven of dat ze – kijkend naar waar ze het snelst terecht kunnen – de volgende keer bij een andere partij aankloppen.

Het is belangrijk dat registratie in het teken staat van goede hulp aan mensen met sociaaljuridische en financiële problemen. Het moet ondersteunend zijn aan de hulp en het continu verbeteren ervan. De administratieve lastendruk voor hulpverleners moet minimaal zijn, dit kan door te investeren in gebruiksvriendelijke en goed werkende systemen.

Signaalfunctie

Zeer belangrijke meerwaarde is de signaalfunctie uit de praktijk. In alle spreekkamers, buurthuizen, bibliotheken en andere plekken in de wijk komen elke dag mensen die vastlopen in wetten en regels en de uitvoering hiervan. Mensen die slecht behandeld worden door werkgevers, verhuurders, bedrijven of de overheid. Dit is essentiële informatie om werk te kunnen maken van rechtsbescherming, bijvoorbeeld door beleid te toetsen en bij te stellen maar ook om op te treden daar waar rechten worden geschonden. Hulpverleners zien elke dag in de praktijk waar het misgaat en kunnen rode draden ontdekken. Het op een veel structurelere en serieuzere manier werk maken van het professionaliseren van de 'signaalfunctie' van medewerkers van sociaaljuridische en financiële hulp zou veel ellende voor mensen kunnen voorkomen en zou bij een ongewenste uitwerking van wetten en regels in een vroeg stadium tot aanpassing kunnen leiden. Het Juridisch Loket heeft, als enige landelijke organisatie, wél een specifiek registratiesysteem en is daarom ook in staat om data-analyses te doen om te komen tot gestructureerde signalering.²¹ Om de signaalfunctie van sociaal raadslieden beter in beeld te krijgen, loopt nu een onderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Monitoring

Door de totale versnippering en wisselende inrichting per gemeente is het nu nog enorm lastig om een adequaat landelijk beeld te krijgen. Met de website www.sociaaljuridischekaart.nl, een nulmeting van de rechtswinkels²² en het onderzoek van de Hogeschool Utrecht²³ zijn eerste stappen gezet om in ieder geval meer landelijk zicht te krijgen op het aanbod en de aansluiting op behoeften.

Om te bepalen of het aanbod aan sociaaljuridische hulp voldoende is en om dit goed te kunnen 'monitoren' is meer informatie nodig dan het tellen van loketten, medewerkers en openingstijden. Wat ons betreft is het belangrijk dat in kaart gebracht kan gaan worden of er voldoende hulpaanbod is voor mensen en of die hulp voldoet aan bepaalde standaarden. Het meest nuttig lijkt te zijn om een vorm van monitoring te ontwikkelen in een brede context, bijvoorbeeld door een periodieke 'staat van de rechtsstaat' te ontwikkelen. Met concrete inzichten per gemeente of regio, een analyse van veelvoorkomende en schrijnende problemen en de mate waarin mensen de hulp weten te vinden en waarderen. In ons eindrapport zullen we verder ingaan op ideeën hierover.



Bijeenkomst 'Sociaal raadslieden aan het woord'

21 Zie <https://www.juridischloket.nl/professionals/signaleren>.

22 Chinig, K. & Rooijen, C. van (2025). Nulmeting rechts- en wetwinkels. Den Bosch: Kenniscentrum Rechtsbijstand.

23 Lamkaddem, M., Van Eijk, E. & Eijkman, Q. (2024). Eerstelijns sociaaljuridische ondersteuning in Nederland: aansluiting tussen behoeften van inwoners en aanbod in gemeenten. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

4 Beweging

Ondanks dat we pas halverwege de termijn voor onze opdracht zijn en geen budget hebben om zelf effectief extra sociaaljuridische en financiële hulp in te richten, merken we toch al volop beweging en verandering. De bekendheid met en aandacht voor het onderwerp groeit. Wij hebben daar zelf ons steentje aan bijgedragen (zie hst. II Aanpak), maar riepen ook anderen op om van zich te laten horen. Het is mooi om te zien dat sommigen dat met verve deden én voor elkaar krijgen. Zo was de sociaal raadvrouw in Hengelo op de regionale tv om over het belang van haar werk te vertellen én stond ze in de krant.²⁴

Er ontstaan nieuwe verbindingen tussen partijen die voorheen nog niet of weinig met elkaar optrokken, landelijk én lokaal. We zien nieuwe en soms hernieuwde energie om met elkaar te werken aan (betere) sociaaljuridische en financiële hulp. We merken ook dat mensen ons benaderen voor tips over goede voorbeelden. Daarbij werkt het goed dat we in het hele land veel verschillende werkwijzen en vormen hebben gezien en contacten hebben opgedaan. Die kennis delen we graag.

Een greep uit wat concrete ontwikkelingen van de afgelopen periode die bij ons bekend zijn:

- Sociaal raadsliedenwerk werd in [Venlo](#), [Peel en Maas](#), Heerlen en [Pijnacker-Nootdorp](#) ge(her)introduceerd. In [Hollands Kroon](#) kwamen ‘sociaal juristen’. Op sommige plekken, zoals Den Helder, Ede, Súdwest-Fryslân en Oldambt werd het sociaal raadsliedenwerk uitgebreid. In Culemborg is een pilot met sociaal raadslieden in voorbereiding.
- In Amersfoort bieden medewerkers van het Juridisch Loket en sociaal raadslieden gezamenlijk spreekuren aan. In Maastricht heeft het Juridisch Loket een extra tweewekelijks inloopspreekuur in de wijk De Heeg, waar het [Wijk Service Punt](#) is gevestigd. Tijdens dit spreekuur houdt ook het maatschappelijk werk en inkomensondersteuning daar een inloop, zodat mensen met meerdere problemen door de medewerkers van het Juridisch Loket ter plekke kunnen worden meegenomen naar een collega van een andere organisatie. Ook bekijkt het Juridisch Loket of het mogelijk is om op een aantal extra plekken een ‘Huis van het Recht’ in te richten.
- Stichting Je Goed Recht opende een derde winkel voor rechtshulp in [Rotterdam](#).
- Het Juridisch Loket opende een inloopspreekuur in de bibliotheek van [Hoogeveen](#), wat vanaf de start door veel mensen wordt bezocht. Ook in [Borger-Odoorn](#) is het Juridisch Loket nu te vinden. Hier zijn de juridisch adviseurs om de week op donderdag aanwezig in de Buurtkamer van MFA Nieuw-Buinen.
- We zien een trend als het gaat om vrouwenrechtswinkels. Ze zijn (soms al decennia) te vinden in Nijmegen, Maastricht, Amsterdam, Leiden en Utrecht. Meerdere andere gemeenten vroegen ons naar het oprichten van rechtshulp, speciaal voor kwetsbare vrouwen in (juridische) nood.
- De drie gemeenten in Zeeuws-Vlaanderen (Sluis, Hulst en Terneuzen) nemen gezamenlijk het initiatief om sociaaljuridische hulp in deze regio op te zetten en hebben iemand aangesteld om dit verder vorm te geven.
- Het ministerie van Justitie en Veiligheid werkt aan het landelijk maken van de – nu nog Rotterdamse – regeling voor het vergoeden van (sociaal) advocaten voor het adviseren van medewerkers van het Juridisch Loket en sociaal raadslieden.
- In Rotterdam was er op 4 september 2025 een [expertsessie Toegang tot het Recht](#), onder meer naar aanleiding van zorgen van de Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR) over de rechtsbescherming van Rotterdammers.²⁵
- Wetenschappers schreven “[De Proeve van de Sociale Grondrechten](#)”, waarin zij onder andere pleiten voor het expliciet opnemen van “een landelijk dekkend stelsel van voorzieningen van rechtshulp” in de grondwet. Zij baseren dit idee op eerdere belangrijke bevindingen van de adviescommissie Zelfredzaamheid in Theorie en Praktijk.²⁶

Al deze ontwikkelingen moedigen wij natuurlijk van harte aan en waar mogelijk blijven we deze beweging volgen en aanjagen. Samen met ons netwerk blijven we ook zoeken naar plekken waar behoefte aan (meer of beter vindbare en toegankelijke) sociaaljuridische hulp is én naar mogelijkheden om daar snel en op een blijvende manier iets aan te doen.

24 Zie [Juridisch Spreekuur in bibliotheek Hengelo steeds drukker: ‘Vraag groeit sneller dan capaciteit’ - 1Twente](#) en [Gratis rechtshulp in Hengelo goed voor mens en maatschappij: ‘Scheelt jaarlijks 115.000 euro en veel...’ - 1Twente](#).

25 Zie <https://orr.nl/toelichting-ombudsalert-toegang-tot-het-recht-staat-onder-druk-rechtshulp-is-ongelijk-beschikbaar>.

26 Rapport Adviescommissie Zelfredzaamheid Rechtshulp en Rechtsbijstand (2023). *Zelfredzaamheid in theorie en praktijk. Evaluatie Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid*, bijlage bij Kamerstukken II 2023/24, 31753, nr. 286.

5 Tien oplossingsrichtingen

Sociaaljuridische en financiële hulp dient als noodzakelijk vangnet in onze rechtsstaat en voor een substantieel deel van Nederland als noodzakelijke schakel om bestaanszekerheid te kunnen herstellen of behouden. Waar iemand woont bepaalt in belangrijke mate of en welke ondersteuning beschikbaar is. Wij hopen dat onze bevindingen bijdragen aan goede, nabije en tijdige sociaaljuridische en financiële hulp voor iedereen, ongeacht postcode of portemonnee. Deze tussenrapportage bevat slechts nog richtingen van de oplossingen waar we aan denken. In het eindrapport werken we deze richtingen verder uit in concrete oplossingen en onderweg daarnaartoe gaan we hier graag met alle betrokkenen verder over in gesprek.

1. **Het voorkómen van sociaaljuridische en financiële problemen is en blijft het belangrijkste.** Er is een wereld te winnen om te komen tot een rechtvaardige overheid en samenleving door het vereenvoudigen van regelingen, toeslagen en wetten. Door te zorgen dat het sociaal minimum toereikend is en door het toekennen van zaken waar mensen recht op hebben in plaats van een complex en risicovol aanvraagstelsel. Door beleid op basis van de directe ervaringen in de praktijk. Beleid dat voorziet in meer ruimte voor de menselijke maat, een menselijk contact en dat uitgaat van vertrouwen in plaats van wantrouwen. Er liggen nog veel aanbevelingen van de staatscommissie rechtsstaat, de parlementaire enquêtecommissie fraudebeleid en dienstverlening en de commissie sociaal minimum die niet of onvoldoende zijn opgevolgd.
2. In onze complexe, gedigitaliseerde samenleving blijft er een **sterke noodzaak voor goede hulp op fysieke locaties in de buurt** waar mensen wonen. Vanwege het menselijk contact én de praktische mogelijkheid om samen post te ordenen, een brief op te stellen, een formulier in te vullen of een telefoontje te plegen. Mensen kunnen hun papieren meenemen en er zijn meer mogelijkheden voor een menselijk en goed gesprek. Waar instanties, voorzieningen en overheid steeds meer uit de buurt verdwenen zijn, dient een tegengestelde beweging op gang te worden gebracht naar juist meer nabijheid en de schaal van de buurt.
3. Goede en tijdige sociaaljuridische en financiële hulp voorkomt veel menselijk leed én maatschappelijke kosten. Door tijdig in te grijpen voorkomen we schulden en/of de inzet van andere hulpverleners. **Overall in Nederland zou een minimumniveau moeten zijn van deze hulp voor mensen.** Een landelijk dekkend netwerk betekent meer gelijkheid in de omvang, kwaliteit en dienstverlening. Uitbreiding van sociaal raadsliedenwerk of vergelijkbare sociaaljuridische hulp op zoveel mogelijk plekken zou een belangrijke stap voorwaarts zijn. Hierbij is een aanpak nodig die gericht is op kwaliteit en continuïteit.
4. Hulp moet in ieder geval op goed vindbare en duidelijke plekken in buurten aanwezig zijn. Het liefst op voor mensen bekende plekken, waar ze toch al komen. Denk aan buurt- en wijkcentra waar bijvoorbeeld ook andere activiteiten of organisaties zitten en voor mensen vertrouwde gezichten rondlopen. **Om een eind te maken aan de lokettenjungle helpt het als meerdere vormen van hulp onder één dak te vinden zijn.** Er is (meer) regie nodig om de huidige bestaande organisaties samen te laten werken én om die samenwerking te faciliteren. In een substantieel deel van de buurten, waar het vertrouwen in overheid en formele instituties laag is, is het absoluut noodzakelijk om pro actief naar de mensen toe te gaan, in plaats van af te wachten tot mensen zelf ergens naartoe stappen voor hulp. Je kunt anders een ‘landelijk dekkend netwerk’ aan hulp hebben, maar als mensen door allerlei begrijpelijke drempels deze hulp niet opzoeken, blijft het een papieren werkelijkheid en blijft een deel van de mensen verstoken van de hulp die zo hard nodig is.
5. **Stop met de doorverwijsindustrie en zet maximaal in op het uitgangspunt dat mensen met problemen recht hebben op één gezicht en aanspreekpunt.** Doorverwijzen zou een uitzondering moeten zijn, terwijl het nu schering en inslag is. Geef hulpverleners de duidelijke opdracht en daarvoor ook de tijd, mogelijkheden en handelingsvrijheid om mensen écht te helpen door hun problemen op te lossen. In plaats van een gedeelte van het probleem voor mensen op te lossen of alleen te adviseren en voor andere vragen door te verwijzen naar andere organisaties en/of hulpverleners, waar mensen weer opnieuw hun verhaal moeten doen, wat mensen (en uiteindelijk ook de samenleving) nog meer tijd en geld kost en wat weer een extra drempel is.
6. De verbinding tussen formele en informele hulp kan en moet veel beter. Waar het nu op veel plekken nog twee gescheiden werelden zijn, kan een goed gecoördineerde en eventueel gecombineerde inzet van vrijwilligers en beroepskrachten zorgen voor een beter en eerder bereik van mensen, het waarborgen van de kwaliteit op juridisch gebied, een luisterend oor, praktische ondersteuning én nazorg. **Zeker waar sprake is van een laag of compleet afwezig vertrouwen van mensen in overheid en instituties kunnen onafhankelijke en belangeloze vrijwilligers een goede ingang zijn.** De diversiteit in vrijwilligersorganisaties is waardevol om verschillende (groepen) mensen te bereiken en helpen. Het dwingt wel tot betere coördinatie en samenwerking, zonder dat verschillende organisaties

(onbedoeld) met elkaar concurreren. In verband met het zo vroeg mogelijk helpen van mensen is het óók belangrijk dat zogenaamde ‘vindplaatsen’ zoals huisartsen en voedselbanken in staat zijn sociaaljuridische en financiële problemen te herkennen én op de hoogte te zijn van de ingang naar hulp.

7. Om het sociaal raadsliedenwerk structureler te borgen, kwalitatief te verbeteren en te komen tot een landelijk dekkend netwerk, moet geïnvesteerd worden in een **volwaardige landelijke (beroeps)organisatie voor sociaal raadsliedenwerk**. Deze organisatie kan structureel werken aan scholing, opleiding, kennisdeling, samenwerking, zichtbaarheid en aantrekkelijkheid van het vak, landelijke coördinatie en intervisie.
8. **Het eerste contactmoment is bijzonder belangrijk**. Hier begint het gevoel van rechtvaardigheid én de inschatting van mensen of hen dit gaat helpen. Snel, ook zonder afspraak, terecht kunnen en op een vriendelijke manier en fijne plek ontvangen worden is enorm belangrijk om vertrouwen en nabijheid te ervaren. Het eerste contactmoment moet zo worden ingericht dat zowel deskundig als breed wordt gekeken, dus ook naar onderliggende oorzaken en eventuele problemen op andere gebieden.
9. Effectieve sociaaljuridische hulp vraagt om een **sterke onafhankelijke positie**. Dit gaat in de eerste plaats om hulp in individuele gevallen. Onafhankelijkheid is bijvoorbeeld onmisbaar als het gaat om problemen met de overheid. Dit vraagt een neutrale uitstraling die vertrouwen wekt, maar ook autonomie om bezwaarprocedures te starten en op andere manieren op te komen voor de belangen van de inwoner en bij voorkeur om een directe toegang tot sociaaljuridische hulp. Het gaat óók om het stevig en tijdig kunnen signaleren van misstanden en knelpunten. De signalerende functie van sociaaljuridische en financiële hulporganisaties dient zowel landelijk als lokaal veel serieuzer genomen te worden. Verantwoordelijke bewindspersonen en wethouders zouden minimaal op reguliere basis zelf om tafel met hulpverleners uit de praktijk moeten gaan om signalen rechtstreeks te horen en ook te bespreken wat hier concreet mee gedaan wordt. Sociaaljuridische en financiële hulp heeft hiermee ook een belangrijke preventieve functie om problemen en misstanden te voorkomen, mits signalen adequaat worden opgepakt.
10. Sociaaljuridische hulpverleners zouden overal **rechtstreekse ingangen** moeten hebben bij gemeenten en andere (overheids)instanties om snel te kunnen informeren, bemiddelen en zaken voor mensen direct te kunnen regelen. Ook ligt het voor de hand om te regelen dat sociaaljuridische hulpverleners overal in het land gespecialiseerde (sociaal) advocaten kunnen raadplegen.

Uitieme voorwaarde voor al deze aanbevelingen is dat er **structurele en voldoende financiering** is, gericht op beschikbaarheid, bereikbaarheid en kwaliteit van sociaaljuridische en financiële hulp én voor de onderlinge samenwerking.

Acuut is van belang dat er snel wordt gecommuniceerd naar gemeenten over de continuering van de ‘POK-middelen’ voor lokale rechtsbescherming. Tevens dienen deze ‘POK middelen’ duidelijk geormerkt te worden zodat ze uitsluitend ingezet worden voor het versterken van de lokale sociaaljuridische hulp.

6 Vooruitblik

Deze tussenrapportage verschijnt halverwege de looptijd van onze opdracht. De periode die nog voor ons ligt benutten we om te werken aan concrete voorstellen voor een landelijk dekkend netwerk sociaaljuridische en financiële hulp. Onze ideeën hiervoor blijven we toetsen bij de praktijk, zodat we niet alleen met voorstellen in een rapport komen, maar vooral met een aanpak die werkt in de praktijk. We betrekken zoveel mogelijk mensen met relevante ideeën en ervaring. Begin 2027 presenteren we onze concrete aanpak. Daarna zijn we beschikbaar – en nemen we zelf ook het initiatief – om gesprekken te voeren over de opvolging en vooruitgang aan te jagen.

De resterende periode gebruiken we óók om op zoveel mogelijk plekken in het land en aan zoveel mogelijk tafels het belang van sociaaljuridische en financiële hulp onder de aandacht te brengen. We moedigen – waar mogelijk en passend – aan om te (blijven) investeren in dit belangrijke werk. Hierbij blijven we in ieder geval aandacht besteden aan de regio's waar onze focus ligt. In samenwerking met ons opgebouwde netwerk verkennen we waar en hoe inzet en samenwerking versterkt kunnen worden.

Iedereen die hierbij wil helpen en hier ideeën over heeft, nodigen we van harte uit contact met ons op te nemen.

Juni 2026

info@kwartiermakerSJD.nl